



Нацеленность на постоянную поддержку бизнеса своих клиентов, на непрерывную оптимизацию решений, работающих у клиента, является для компании SAP одним из основных принципов деятельности. ИТ-инфраструктуры предприятий становятся все более сложными и задача поддержания их надежной работы приобретает высокую значимость. Действительно, сбои в информационных системах могут нанести значительный урон даже самым жизнеспособным организациям. Следовательно, необходимо обеспечить высокую надежность и производительность этих систем, свести к минимуму влияние рисков, связанных с усложнением технологий.

Услуги SAP в области сопровождения и поддержки

ЦЕННОСТЬ УСЛУГ SAP ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И ПОДДЕРЖКЕ

НЕПРЕРЫВНАЯ ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕСА И БЫСТРОЕ РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМ

Стремление компаний получить быструю отдачу от инвестиций, вложенных в информационные технологии, определяет одну из основных задач ИТ-менеджеров сегодня – максимальное снижение общей стоимости владения ИТ-инфраструктурой и, одновременно с этим, оптимальное использование имеющихся программных решений. Стратегическое значение технической поддержки заключается в комплексном решении этих задач. Именно поэтому компания SAP предлагает своим клиентам весь комплекс услуг по поддержке и сопровождению, которые нацелены на непрерывное совершенствование работы предприятия-клиента.

ПРЕИМУЩЕСТВА СТАНДАРТНОЙ ПОДДЕРЖКИ SAP

Услуги в рамках Стандартной поддержки SAP учитывают потребности компаний-клиентов и обеспечивают постоянное соответствие используемых в компании решений SAP уровню новейших достижений мировой практики, что открывает дополнительные возможности для совершенствования основных бизнес-процессов предприятия как сегодня, так и в долгосрочной перспективе.

В набор услуг стандартной поддержки SAP включены следующие направления:

- непрерывная оптимизация,
- управление качеством и рисками,
- передача знаний,
- решение возникающих проблем.

Четыре направления стандартной поддержки SAP обеспечивают соответствие используемых в компании решений постоянно меняющимся требованиям бизнеса и позволяют достичь максимальной экономической эффективности их работы. Предоставляя лучшие практики и самые передовые технологии, компания SAP помогает клиентам упрочить успех их бизнеса.

Непрерывная оптимизация

Чтобы обеспечить постоянную оптимизацию используемых решений в соответствии с последними функциональными и технологическими инновациями, а также реализовать возможность модернизации решений для поддержания их соответствия законодательным изменениям, пакет стандартной поддержки SAP включает:

- Поставку последующих выпусков программного обеспечения SAP, которые позволяют использовать преимущества новейших методов и практик за счет обновления программного обеспечения.
- Технологические обновления, которые обеспечивают совместимость с новинками технологического плана, такими как новые версии баз данных и операционных систем.
- Исходные тексты программ и инструменты для использования собственного программного кода.
- Отражение в используемых решениях изменений в правовой среде и в среде ведения учета.
- Пакеты поддержки для проактивного внесения корректировок до момента возникновения проблем.

Управление качеством

Для успешной деятельности предприятия необходимо, чтобы его системы и бизнес-процессы соответствовали высоким стандартам качества. Компания SAP предоставляет сервисы и инструменты, которые помогают поддерживать этот уровень.

В стандартном договоре о сервисном обслуживании предусмотрено предоставление ряда профилактических услуг и инструментов, предназначенных для поддержки технической надежности внедренного решения. Запрос этих сервисов и их предоставление осуществляется с помощью платформы SAP Solution Manager. Сервисы включают следующие компоненты:

- Проактивные сервисы пакета SAP Safeguarding, такие как SAP EarlyWatch и SAP GoingLive Check, предназначенные для технического анализа систем и снижения рисков непредвиденного возникновения «узких мест» и выхода систем из строя.

- Мониторинг систем и основных бизнес-процессов для создания предупреждений в случае возникновения проблем.
- Инструменты для администрирования и автоматизации тестирования, поддерживающие выполнение процедур тестирования и обеспечивающие оптимальную и надежную работу спроектированного решения.
- Инструменты и методики внедрения, сокращающие сроки реализации проекта и повышающие эффективность работы.

Передача знаний

Стандартная поддержка SAP также включает в себя передачу знаний о работе и оптимизации внедренного решения, таких как оптимальные методы управления общей стоимостью владения (ТСО) и внедрением изменений.

В дополнение к этому, централизованный инструментарий платформы SAP Solution Manager содержит разнообразное информационное наполнение и средства, которые позволяют организации создать свои собственные центры компетенции, а также наладить эффективный процесс контроля и администрирования внедренных в компании решений. Передача знаний включает:

- Процессы внедрения и оперативной деятельности, информационное содержимое и инструменты для сокращения затрат и снижения рисков, связанных с внедренными стандартными процессами и инструментами.
- Централизованное управление распределенными приложениями с помощью платформы SAP Solution Manager.
- Доступ к внешнему порталу SAP Support Portal, который переносит сервисные функции SAP в среду удаленной поддержки. Это увеличивает производительность, снижает издержки и дает новые преимущества, связанные с простотой в использовании платформ удаленной поддержки, которые обеспечивают оптимизацию операций компании-клиента.

Решение проблем

Быстрое и эффективное решение проблем является непрерывным условием минимизации дорогостоящих простоев. Если при выполнении бизнес-процессов возникает проблема, Вам необходим совет эксперта. Стандартная поддержка SAP открывает доступ к ряду инструментов, таких, например, как базы знаний, которые помогают клиентам решать многие проблемы самостоятельно. Если Вы не сможете найти решение самостоятельно, Вы всегда можете обратиться за помощью к подразделению SAP Active Global Support. Для сообщений с высшим приоритетом эта возможность обеспечивается круглосуточно, 7 дней в неделю.

Если Ваши вопросы критически важны для работы предприятия и не могут быть решены с помощью сообщений, проблема будет рассматриваться более серьезно, и, в случае необходимости, для Вас будет выделена экспертная группа поддержки. Это подразумевает постоянную доступность экспертов, независимо от времени, места и причин обращения.

Решение проблем в рамках стандартной поддержки включает:

- доступ к обширной базе знаний SAP для самостоятельного разрешения проблем;
- инструменты, оптимизирующие процесс внедрения решения;
- решение проблем силами SAP, включая возможность ежедневной круглосуточной консультации по высокоприоритетным проблемам, которые клиент не может решить самостоятельно;
- в случае кризисной ситуации клиенты всегда могут обратиться к глобальным процедурам эскалации вопросов, в рамках которых предоставляется доступ ко всем необходимым ресурсам SAP.

ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СОПРОВОЖДЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP

Стандартная поддержка SAP включает три фазы сопровождения:

- основное сопровождение,
- расширенное сопровождение,
- сопровождение, ориентированное на конкретного клиента.

Основное сопровождение

В рамках фазы основного сопровождения компания SAP предоставляет полный спектр возможностей стандартной поддержки. Сюда входят все преимущества четырех описанных выше направлений – непрерывной оптимизации, управления качеством, передачи знаний и решения проблем.

Как правило, продолжительность фазы основного сопровождения составляет несколько лет, начиная с момента выпуска продукта. В новой стратегии сопровождения «5-1-2», действующей для поставки решений на основе платформы SAP NetWeaver, предлагается 5-летний период основного сопровождения.

Расширенное сопровождение

Первой возможностью, предлагаемой клиенту после завершения периода основного сопровождения, является обновление, то есть переход на новую версию решения. Чтобы получить дополнительную информацию о возможных вариантах перехода на новые версии решений и о предложениях, рекомендуемых SAP для эффективной поддержки обновлений, посетите портал обновлений SAP по адресу: www.service.sap.com/upgrade

Второй возможностью дальнейшего использования услуг по поддержке является выбор режима расширенного сопровождения, предлагаемого за дополнительную оплату. Расширенное сопровождение предлагается для некоторых прежних версий решений SAP. Это сопровождение, как правило, предусматривает все возможности основного сопровождения без каких-либо ограничений.

В новой стратегии сопровождения «5-1-2» всегда предлагается расширенное сопровождение на период 3 года.

Если ни один из этих вариантов клиенту не подходит, можно продолжить использование прежней версии решения в режиме сопровождения для конкретного клиента.

Сопровождение для конкретного клиента

Договор о сервисном обслуживании позволяет продолжить использование внедренной версии решения после завершения действия основного (или расширенного) сопровождения и перейти к фазе сопровождения для конкретного клиента. Сопровождение для конкретного клиента предоставляется на тех же условиях оплаты, что и основное сопровождение. Вы продолжаете пользоваться всеми преимуществами стандартной поддержки SAP за следующими исключениями:

- Не предоставляются пакеты поддержки. Это означает, что все необходимые исправления клиент вносит по отдельности.
- Не обеспечивается поддержка обновлений, связанных с изменениями в сфере законодательства.
- Технологические обновления являются ограниченными.

Не гарантируется разработка новых обновлений, поддерживающих, например, новые комбинации операционных систем и баз данных. Также не гарантируется предоставление одношаговых обновлений до последних версий решений SAP. Могут отсутствовать интерфейсы новых функций в новых версиях продукта. Разработка этих интерфейсов выполняется только за дополнительную оплату.

Решение проблем при этом ориентировано на конкретного клиента: такой договор о сервисном обслуживании предусматривает решение проблем только в случае существования известных решений или методов. Если решение какой-либо проблемы не имеет аналогов и не известно, то работы по такому решению проблемы обычно оплачиваются, исходя из расчета временных и материальных ресурсов, затраченных на его создание или разработку. Кроме того, не гарантируется решение проблем, связанных со сторонними продуктами, такими как операционные системы или базы данных, поддержка которых была прекращена производителем.

СЕРВИСЫ ПОДДЕРЖКИ РЕШЕНИЙ SAP

В то время как в рамках стандартной поддержки SAP обеспечивается решение проблем, связанных с основными потребностями предприятия-клиента, сервисы поддержки решений SAP включают дополнительные предложения, ориентированные на определенные специальные требования.

Сервис SAP Safeguarding

Сервис SAP Safeguarding помогает свести к минимуму технические риски и обеспечить техническую надежность решения SAP при его внедрении, переходе на новую версию ПО, миграции или в процессе эксплуатации систем. Цель этого сервиса заключается в выявлении рисков, которым подвергается техническая реализация и эксплуатация решения, и составлении плана управления рисками и необходимого технического обслуживания, направленных на снижение этих рисков.

В рамках предоставления сервиса выполняется верификация ключевых бизнес-процессов, компонентов решений SAP, интерфейсов и основных модификаций с целью минимизации рисков и обеспечения технической надежности систем, что особенно важно в условиях гетерогенных ИТ-инфраструктур, отражающих комплексные потребности бизнеса компании.

Сервис SAP Solution Management Optimization

Сегодня компании работают в условиях все более усложняющегося информационного ландшафта. Ключевые бизнес-процессы распределены по различным системам, характеризующимся гетерогенными приложениями и технологиями. В пакет SAP Solution Management Optimization входят разнообразные сервисы, выполняемые непосредственно на предприятии, в рамках удаленного доступа к системе или самостоятельно клиентом. Они позволяют решать проблемы, связанные с производительностью эксплуатации решения, или выявить потенциальную возможность возникновения таких проблем, что обеспечивает максимальную эффективность, стабильность и высокое качество работы сложных, распределенных информационных систем.

Пакет сервисов SAP Empowering

Стабильность работы решения после его ввода в продуктивную эксплуатацию зависит, главным образом, от структуры службы поддержки, поэтому компании-клиенту необходима уверенность в том, что эта структура работает оптимальным образом. Это означает, что эксплуатационные затраты должны быть минимизированы и при этом обеспечено высокое качество обслуживания.

Пакет сервисов SAP Empowering базируется на богатом опыте тысяч проектов внедрения, использование которого позволяет сократить эксплуатационные расходы и обеспечить стабильную работу решений SAP. Данное сервисное предложение нацелено на передачу опыта, а также на обеспечение доступности и нормальной работы организационной структуры, занимающейся реальной поддержкой решений SAP на протяжении всего их жизненного цикла. В его рамках проводится анализ организационной структуры и процессов поддержки с тем, чтобы убедиться в их способности обеспечить необходимый уровень обслуживания. Персонал службы поддержки в ходе передачи знаний и экспертной поддержки приобретает квалификацию, необходимую для обеспечения высокого качества управления решениями SAP.

Пакет сервисов SAP MaxAttention

Объем пакета стандартной поддержки SAP уже сам по себе выходит далеко за рамки той поддержки, которая предоставляется большинством поставщиков программного обеспечения в рамках стандартных предложений по поддержке. Благодаря пакету сервисов SAP MaxAttention компания SAP открывает принципиально новый уровень поддержки, создавая расширенное предложение сервисов на базе индивидуального подхода к клиенту.

Этот пакет сервисов расширяет предложение услуг поддержки решений SAP до максимально возможного объема. Задачей этого сервиса является повышение эффективности выполнения бизнес-процессов предприятия-клиента, что выражается в повышении их производительности, доступности и согласованности данных, расширении возможностей поддержки и непрерывной оптимизации систем. Предлагаемый портфель услуг включает сопровождение решения, специальные соглашения об уровне обслуживания, определение конкретных контактных лиц из службы SAP Active Global Support, поддерживающий персонал SAP на объекте клиента и обширную программу обеспечения качества внедрения.

УСЛУГИ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ КЛАССА «ПРЕМИУМ»

Комплекс услуг SAP Premium Support – это новое комплексное предложение SAP, представляющее собой промежуточный вариант услуг между программой стандартной поддержки SAP и пакетом услуг SAP MaxAttention. Данное предложение расширяет программу стандартной поддержки следующими дополнительными функциями:

- С клиентом заключается Соглашение об уровнях обслуживания (SLA) с гарантией установленного времени реагирования и принятия мер для устранения неисправностей и проблем, предусматривающее штрафные санкции в отношении компании SAP в случае неисполнения ею обязательств по данному соглашению.
- Проведение ежегодных оценок и планирования, в рамках которых может осуществляться формирование, сертификация и непрерывная проверка работы Центра компетенции клиента. В процессе таких оценок анализируются потенциальные возможности улучшения технических характеристик внедренных решений и оптимизации основных бизнес-процессов предприятия.
- Для каждого клиента выделяется специальный консультант по сопровождению, который предоставляет организации помощь в оценке и реализации рекомендаций, направленных на повышение эффективности деятельности компании. Обеспечивая тесную связь с компанией SAP, этот консультант, обладающий глубокими знаниями о клиенте, является не просто единственным контактным лицом по вопросам технической поддержки, одновременно он является доверенным советником по всем вопросам взаимодействия с компанией SAP.

Цель услуг, предоставляемых в рамках комплекса SAP Premium Support, – обеспечение нового уровня проактивного сопровождения решений SAP, нацеленного на повышение производительности используемых решений. Услуги по сопровождению класса «премиум» – новое предложение SAP из линейки услуг, направленных на дальнейшую оптимизацию среды поддержки инфраструктуры решений, используемых компаниями-клиентами, чтобы обеспечить минимизацию непредвиденных простоев системы и высокую безопасность функционирования решений.

ГЛОБАЛЬНАЯ СЛУЖБА СОПРОВОЖДЕНИЯ SAP

- Служба сопровождения SAP – это глобальная организация, насчитывающая более 3 000 сотрудников, действующая в более чем 40 странах и располагающая поддержкой более 6 000 разработчиков.
- Служба сопровождения поддерживает более 30 000 клиентов, число инсталляций информационных систем у которых превышает 100 000.
- Каждый год Служба сопровождения предоставляет по всему миру:
 - решения для более 800 000 запросов клиентов;
 - более 34 000 проактивных сеансов обслуживания (например, сервисы SAP GoingLive Check, SAP EarlyWatch Check);
 - более 2 500 услуг, предоставляемых на местах (например, услуги Safeguarding, Optimization и Empowering);
- Служба сопровождения поддерживает комплексные базы знаний об инсталляциях у клиентов, профилях показателей работы и нагрузки, а также используемых клиентами бизнес-сценариях;
- Важная составляющая деятельности Службы сопровождения – разработка методологий, инфраструктуры и услуг для управления ИТ-сервисами и приложениями.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является ведущим в мире поставщиком программных решений для управления бизнесом. Комплексное предложение SAP включает решения, отвечающие требованиям организаций любого масштаба – от компаний сегмента малого и среднего бизнеса до глобальных корпораций. Решения SAP для управления бизнесом помогают предприятиям во всем мире повышать эффективность деятельности всех функциональных подразделений и компании в целом, совершенствовать взаимоотношения с клиентами и расширять сотрудничество с партнерами. В настоящее время более 32 000 компаний, расположенных в более чем 120 странах мира, используют в своей работе программное обеспечение SAP.

Все решения SAP базируются на платформе SAP NetWeaver – технологической платформе нового поколения для управления бизнес-процессами, которая обеспечивает возможность перехода к сервисно-ориентированной архитектуре ИТ-ландшафта и поддерживает быструю реализацию инноваций и гибкую адаптацию бизнеса к изменениям рыночной среды.

Отраслевые решения SAP эффективно поддерживают уникальные бизнес-процессы более чем 25 отраслей, в число которых наряду с флагманами экономики – нефтегазовой отраслью, металлургией, энергетикой – входят развивающиеся быстрыми темпами сфера розничной торговли и производства товаров народного потребления, индустрия машиностроения, сектор финансовых институтов и многие другие отрасли. Решения SAP успешно используются также для эффективного управления государственным сектором экономики разных стран.

Компания SAP имеет представительства в более чем 50 странах мира, представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую фондовую биржу и Нью-Йоркскую фондовую биржу.

Дополнительная информация: <http://www.sap.com>

В 1992 году открылось представительство SAP AG в Москве. За прошедшие годы открылись представительства в СНГ, работают в промышленной эксплуатации более 300 информационных систем на базе решений SAP. Всего в странах СНГ с решениями SAP работают более 90 000 человек.

<http://www.sap.ru>

ООО «САП СНГ»

115054, Москва, Космодамианская наб., 52/2.

Телефон: +7 (495) 755-9800.

Факс: +7 (495) 755-9801.

E-mail: info.cis@sap.com

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Компания SAP – надежный партнер, в котором Вы можете быть уверены.

Опытные специалисты обеспечивают оперативную и надежную поддержку эксплуатации решений в любом регионе страны 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Мы готовы ответить на Ваши вопросы, связанные с эксплуатацией решений SAP, и продемонстрировать высокое качество сервисного обслуживания, предоставляемого компанией SAP.

Способы связи со службой поддержки:

- Задайте свой вопрос в форме сообщения на странице SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/message>). Мы рекомендуем выбрать именно этот вариант, так как в этом случае Ваш запрос сразу попадает в сервисную систему и будет переадресован сотрудникам SAP, отвечающим за тематику, к которой относится Ваш вопрос. Кроме этого, такой способ предоставляет Вам возможность отслеживать статус запроса.
- Свяжитесь с нами по электронной почте: support.cis@sap.com (чтобы ускорить обработку Вашего запроса, просим Вас использовать инструкцию из ноты 217405).
- Направьте нам факс по номеру: **+7 (495) 725-43-44**.
- Кроме этого, Вы можете позвонить нам: с 7:00 до 19:00 по московскому времени по номерам: **+7 (495) 725-43-41, 725-43-42**, после 19:00 и в выходные дни для связи с нами Вы можете воспользоваться номером в Германии: **+49 (180) 534-34-36** или с помощью сообщения на странице SAP Service Marketplace.

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, наших решениях и услугах можно найти на нашем Интернет-сайте по адресу: www.sap.ru, где Вы также можете задать интересующие Вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу: www.sap.ru/company/digest/, и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

