

**КОМПЛЕКС
УСЛУГ SAP**

**Сопровождение
и поддержка
решений SAP**



УСЛУГИ SAP ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ И ПОДДЕРЖКЕ

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. СТАНДАРТНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ	4
1.1 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СТАНДАРТНОЙ ПОДДЕРЖКИ SAP	4
1.1.1 Поддержка в случае критических ситуаций	6
1.1.2 Непрерывное совершенствование	6
1.1.3 Внедрение, эксплуатация, управление изменениями	7
1.1.4 Информация, методология и дополнительные инструменты	7
1.1.5 SAP Best Practices	7
1.1.6 Обработка сообщений	7
1.1.7 Сервис «Positive Call Closure»	9
1.1.8 Инструменты мониторинга систем и основных бизнес-процессов	10
1.1.9 Дистанционные профилактические услуги	10
1.2 ДИСТАНЦИОННОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ К SAP	11
1.3 SAP SERVICE MARKETPLACE	11
1.4 SAP SOLUTION MANAGER	12
1.4.1 Обзор	12
1.4.2 Внедрение	14
1.4.3 Продуктивная эксплуатация	14
1.4.4 Мониторинг решений	15
1.4.5 Поддержка	15
2. РАСШИРЕННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ	16
3. MaxAttention	17
4. ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИИ КЛИЕНТА (CUSTOMER COMPETENCE CENTER)	18
5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО ПОДДЕРЖКЕ (SUPPORT SERVICES)	19
5.1 SAP SAFEGUARDING	19
5.2 SAP SAFEGUARDING FOR IMPLEMENTATION	19
5.3 SAP SOLUTION MANAGEMENT ASSESSMENT	21
5.4 ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ В РАМКАХ ПАКЕТА «SAP SAFEGUARDING»	21
5.5 SAP SOLUTION MANAGEMENT OPTIMIZATION	21
5.6 SAP EMPOWERING	23
5.6.1 SAP Operations Competence Assessment	24
5.6.2 SAP Operations Competence Empowering	24
5.6.3 Вспомогательные семинары	24
5.7 УСЛУГИ ПО ПОДДЕРЖКЕ ВНЕДРЕНИЯ ПЛАТФОРМЫ «SAP SOLUTION MANAGER»	24
5.8 SAP ONLINE KNOWLEDGE PRODUCTS	24
6. СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРИМЕЧАНИЕ	25
7 БЫСТРЫЕ ССЫЛКИ НА РЕСУРСЫ ПОРТАЛА «SAP Service Marketplace»	26
8 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	31

ВВЕДЕНИЕ

На решения о покупке ИТ-систем для управления предприятием сильное влияние оказывают факторы стоимости и эффективности услуг по поддержке и сопровождению программного обеспечения. Большая часть предприятий сегодня работает в распределенных ИТ-средах со сложными бизнес-процессами, которые охватывают несколько систем. Эффективная структура поддержки является жизненно важной для выполнения зачастую жестких требований таких сред.

Сбои в информационных системах могут нанести значительный урон даже самым жизнеспособным организациям. Следовательно, необходимо обеспечить высокую надежность и производительность этих систем, свести до минимума влияние рисков, связанных с усложнением технологий. Кроме этого, важно отметить сегодня стремление компаний к получению быстрой отдачи от инвестиций, вложенных в информационные технологии. Главной задачей ИТ-менеджеров в этой связи становится максимальное снижение общей стоимости владения ИТ-инфраструктурой и, одновременно с этим, оптимальное использование имеющихся информационно-технологических решений. Стратегическое значение технической поддержки заключается в комплексном решении этих задач.

Компания SAP предлагает клиентам полный комплекс услуг по поддержке и сопровождению решений. Используя опыт, полученный в ходе реализации многочисленных проектов во всем мире, консультанты в области решений SAP являются не только экспертами в области стратегий развертывания и системной архитектуры, но в вопросах системной интеграции, внедрения, управления проектами, разработки клиентских приложений, поддержки продуктивной эксплуатации и постоянной оптимизации бизнес-процессов. Компания SAP не просто предоставляет программное обеспечение, но и действует как стратегический партнер на всем протяжении жизненного цикла решения, от разработки концепции и внедрения до поддержки эксплуатации и постоянной оптимизации решений SAP.

Предлагаемый информационный материал содержит сведения о предложениях SAP по сопровождению решений SAP. Он составлен таким образом, чтобы помочь получить необходимую информацию по сопровождению решений SAP и эффективно использовать услуги по сопровождению, предоставляемые компанией SAP.

Чтобы получить все возможные преимущества от работы с Глобальной службой поддержки SAP (SAP Active Global Support), снижая тем самым до минимума риски, связанные с эксплуатацией информационных систем, и получая полную отдачу от используемых решений SAP, необходимо:

- понимать важность использования внутренних механизмов и процедур для обеспечения корректной работы приложений,
- обладать всем комплексом знаний о доступных инструментах и имеющихся альтернативах по управлению установленными системами,
- иметь доступ ко всем расширениям функциональных возможностей ПО,
- осознавать важность постоянной поддержки решения.

1. СТАНДАРТНОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

1.1. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ СТАНДАРТНОЙ ПОДДЕРЖКИ SAP

Стандартное сопровождение SAP (SAP Standard Support) - это составная часть решений SAP, которая представляет собой полный комплекс услуг, нацеленных на всестороннюю поддержку эксплуатации используемого решения SAP. Эти услуги призваны обеспечить высокий уровень производительности системы и постоянную ее модернизацию за счет предоставления новейших функциональных возможностей и своевременного предотвращения возникновения «узких мест» и простоев в работе системы.

Стандартное сопровождение SAP включает в себя большой диапазон услуг, которые позволяют обеспечить непрерывное развитие решений SAP, их эффективную поддержку и сопровождение в процессе эксплуатации.

Существуют четыре основные направления стандартной поддержки SAP:

- непрерывная оптимизация используемого решения SAP,
- управление качеством функционирования внедренной системы,
- передача знаний в области эксплуатации решений и их развития,
- решение проблем, возникающих у клиента в ходе эксплуатации решения.

Предоставляемые услуги по сопровождению обеспечивают соответствие внедренных клиентом решений SAP постоянно изменяющимся требованиям бизнеса, позволяют оптимально использовать ИТ-ресурсы компании и достичь максимальной экономической эффективности их работы. Применяя современные методы и технологии сопровождения своих решений, компания SAP помогает клиентам сохранять высокую работоспособность и устойчивость ИТ-инфраструктуры, быстро адаптировать ее к меняющимся моделям бизнеса, создавая, таким образом, новое конкурентное преимущество.

Непрерывная оптимизация

Чтобы обеспечивать постоянное соответствие используемых решений последним функциональным и технологическим новшествам, а также чтобы отразить изменения в законодательстве, стандартная поддержка SAP включает в себя:

- поставку последующих выпусков программного обеспечения SAP, позволяющих клиенту воспользоваться преимуществами новейших технологий, путем обновления программного обеспечения или использования миграционного пакета для следующего поколения ПО SAP (с учетом скидок за существующие лицензии SAP);
- технологические обновления для обеспечения совместимости с новинками технологического ряда, 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 бухгалтерского и налогового учета;
- пакеты профилактической поддержки для внесения необходимых корректировок, предотвращающих возникновение проблем в системе клиента в будущем.

Управление качеством

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

В стандартном договоре о сервисном обслуживании предусматривается предоставление ряда профилактических услуг и инструментов, предназначенных для поддержки технической надежности внедренного решения. Они вызываются с помощью платформы «SAP Solution Manager» и включают в себя следующие компоненты:

- профилактические сервисы пакета «SAP Safeguarding», такие как «SAP EarlyWatch®» и «SAP GoingLive™ Check», предназначенные для технического анализа систем и минимизации риска непредвиденного возникновения «узких мест» и выхода системы из строя;
- мониторинг систем и основных бизнес-процессов для инициирования предупреждений в случае возникновения проблем в процессе их функционирования;
- инструменты для администрирования и автоматизации тестирования, поддерживающие выполнение процедур проверки 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 организацию передачи знаний о работе и оптимизации внедренного решения, включая знания об оптимальных методах управления общей стоимостью владения (TCO) и внедрения изменений. Более того, централизованный инструментарий платформы «SAP Solution Manager» содержит разнообразное информационное содержимое и средства, которые позволяют организации создать свои собственные центры компетенции, а также отслеживать, контролировать и администрировать свои решения. Передача знаний включает в себя:

- процессы внедрения и оперативной деятельности, информационное содержимое и инструменты для сокращения затрат и снижения рисков, связанных со стандартными процессами и инструментами;
- централизованное управление распределенными приложениями с помощью платформы «SAP Solution Manager»;
- доступ к порталу «SAP Service Marketplace», который можно использовать для загрузки документов с описанием лучших практик внедрения «SAP Best Practices», для заказа услуг и взаимодействия с глобальным сообществом SAP.

Решение проблем

Быстрое и эффективное решение проблем является неременным условием сведения до минимума дорогостоящих простоев. Если при выполнении бизнес-процессов возникает проблема, связанная с работой системы, клиенту необходим совет эксперта. Стандартная поддержка SAP открывает доступ к ряду инструментов, таких как базы знаний, которые помогают решить проблему самостоятельно. Если клиент не может найти решение самостоятельно, стандартная поддержка SAP позволяет обратиться за помощью к подразделению SAP Active Global Support. Для сообщений с высшим приоритетом эта возможность доступна ежедневно и круглосуточно.

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

Решение проблем включает в себя:

- доступ к обширной базе знаний SAP для самостоятельного решения проблем;
- инструменты, оптимизирующие процесс внедрения решения;
- решение проблем силами SAP, включая возможность ежедневной круглосуточной консультации по высокоприоритетным проблемам, которые клиент не может решить самостоятельно;
- постоянно доступные глобальные процедуры эскалации вопросов с предоставлением доступа ко всем необходимым ресурсам SAP в случае кризисной ситуации.

Ниже мы рассмотрим основные элементы стандартного сопровождения.

1.1.1. Поддержка в случае критических ситуаций

В рамках этого элемента сопровождения, компания SAP обеспечивает поддержку критически важных продуктивных процессов системы в режиме «7x24» (7 дней в неделю 24 часа в сутки). Такая поддержка включает в себя:

- обработку сообщений по всему миру 7 дней в неделю 24 часа в сутки – для сообщений с высшим приоритетом (подробная информация: <http://service.sap.com/message>),
- процедуры эскалации проблемы по всему миру 7 дней в неделю 24 часа в сутки – предоставление доступа к ресурсам, способным обеспечить решение критических проблем (подробная информация: <http://service.sap.com/message>, раздел “How to Speed up Message” («Как ускорить обработку сообщения»)).

Необходимо учитывать, что сообщения с высшим приоритетом обрабатываются в режиме «7x24» только при соблюдении следующих условий:

- сообщение должно быть оформлено через сервисную систему SAP на английском языке,
- у клиента должен быть сотрудник, владеющий английским языком и обладающий соответствующей квалификацией, который способен обеспечить контакт между клиентом и SAP в случае, если обработка сообщения о проблеме будет осуществляться зарубежным Центром поддержки SAP.

1.1.2. Непрерывное совершенствование

Этот элемент сопровождения включает в себя следующее:

- Услуги по модернизации ПО «SAP Software Updates» – предоставление новых версий программного обеспечения SAP со всеми расширениями продуктов, например, пакетов и инструментов поддержки решения «Управление персоналом», содержащих изменения в соответствии с требованиями законодательства, а также процедуры и услуги для перехода на новую версию решения. Подробную информацию об этой услуге можно найти по адресу <http://service.sap.com/swdc>.
- Решение проблем клиента:
 - возможность обратиться к базе знаний «SAP Notes» (подробная информация: <http://service.sap.com/notes>),
 - использование удобного инструмента «SAP Note Assistant» для установки специальных корректировок и модификаций решений (подробная информация: <http://service.sap.com/noteassistant>),
 - предоставление пакетов поддержки, содержащих корректировки, которые способствуют сокращению усилий при реализации отдельных исправлений (подробная информация: <http://service.sap.com/swdc>),
 - быстрая обработка сообщений по проблемам, связанным с ПО SAP (Global Message Handling) (подробная информация: <http://service.sap.com/message>).
- Доступ к portalу всемирного SAP-сообщества «SAP Service Marketplace», который обладает всеми функциями, необходимыми для эффективного сотрудничества компании SAP, ее клиентов и партнеров. Этот портал предоставляет централизованный доступ к полному пакету предложений SAP по услугам поддержки и сопровождения (подробная информация: <http://service.sap.com>).
- Инструменты мониторинга систем и основных бизнес-процессов для оптимизации доступных ресурсов и бизнес-процессов с помощью инструментов «SAP EarlyWatch Alert» (подробная информация: <http://service.sap.com/ewa>) и SAP Solution Manager (подробная информация: <http://service.sap.com/solutionmanager>).
- Дистанционные профилактические услуги – в целях предотвращения технических проблем до их возникновения (подробная информация: <http://service.sap.com/safeguarding>).

1.1.3. Внедрение, эксплуатация, управление изменениями

В рамках сопровождения компания SAP предоставляет право использования нескольких инструментов для разработки, автоматизации, тестирования, управления изменениями программного обеспечения. Стандартное сопровождение SAP включает обновления и корректировки приобретенной версии. Сюда входит всесторонняя поддержка сторонней операционной системы и баз данных с новейшими технологиями и платформами, а также обновления, связанные с изменениями финансового законодательства (в частности, пакет локализации (Add-on) для стран СНГ, решение по 25-ой главе Налогового кодекса и прочее).

1.1.4. Информация, методология и дополнительные инструменты

Этот элемент стандартного сопровождения SAP включает в себя информационные пакеты, методологии и дополнительные инструменты для повышения эффективности использования решения на разных фазах жизненного цикла, в частности:

- Методологии внедрения, такие как «Accelerated SAP» (ASAP), «Global ASAP», «SAP Best Practices» (Лучшие практики SAP), «Implementation Guide» (Руководство по внедрению), «Business Configuration Sets» (Наборы бизнес-конфигурации) и «Customizing Monitoring» (Мониторинг настройки);
- Исходный код для приложений SAP и дополнительно выпускаемые и поддерживаемые функциональные модули;
- Управление и автоматизация тестирования основных бизнес-процессов, задокументированных в платформе «SAP Solution Manager»;
- Инструмент для управления изменениями ПО «Software Change Management» - эффективно поддерживает изменения конфигурационных настроек или переходы на новую версию программного обеспечения, например, с помощью шаблонов для постепенного развертывания, маршрутных карт, инструментов для копирования мандантов и организаций, инструментов для сравнения и синхронизации пользовательской настройки.

1.1.5. Информационный пакет «SAP Best Practices»

Информационный пакет «SAP Best Practices» (Лучшие практики SAP) включает методологии, набор документации и предварительно сконфигурированные примеры для комплекса решений mySAP Business Suite. Пакеты «SAP Best Practices» содержат в себе опыт и знания SAP и наших партнеров в области внедрения решений SAP и могут быть использованы клиентами и партнерами на проектах любого типа.

Информация по составу и условиям заказа пакета «SAP Best Practices» находится на странице <http://service.sap.com/bestpractices>. Пакеты «SAP Best Practices» доступны для клиентов и партнеров.

1.1.6. Обработка сообщений

Обработка сообщений является важным элементом взаимодействия между SAP и клиентами.

При получении сообщения о сбое в системе компания SAP обеспечивает клиенту поддержку в обычное рабочее время, снабжая его информацией относительно того, как обойти, избежать или исправить ошибки. Главным каналом поддержки является инфраструктура поддержки, предоставляемая SAP для сотрудничества в решении проблем. Мы рекомендуем использовать Интернет-ссылку <http://service.sap.com/message> или функцию создания сообщений в портале «SAP Service Marketplace».

Пользователи могут посылать сообщения в SAP круглосуточно в любой день недели. Клиенты из стран СНГ и Балтии могут выставлять сообщения на русском языке, но рекомендуется, по возможности, в качестве

языка коммуникации использовать английский язык, так как в этом случае сообщение немедленно поступает в обработку консультанту Глобальной поддержки SAP, при этом, возможно, будет задействован консультант, работающий в каком-либо зарубежном офисе, который не владеет русским языком. Все лица, вовлеченные в процесс обработки сообщений, могут в любое время проверить их статус.

Компания SAP настоятельно рекомендует использовать сервисную систему SAP (SAP Service Marketplace или SAPNet R/3 Frontend) для создания и отслеживания клиентских сообщений.

В компании SAP определены следующие приоритеты для сообщений:

Высший (Very high):

Сообщению следует присвоить приоритет «Высший», если последствия возникшей проблемы могут стать критическими для нормального функционирования бизнес-процессов и не представляется возможным выполнить срочные работы.

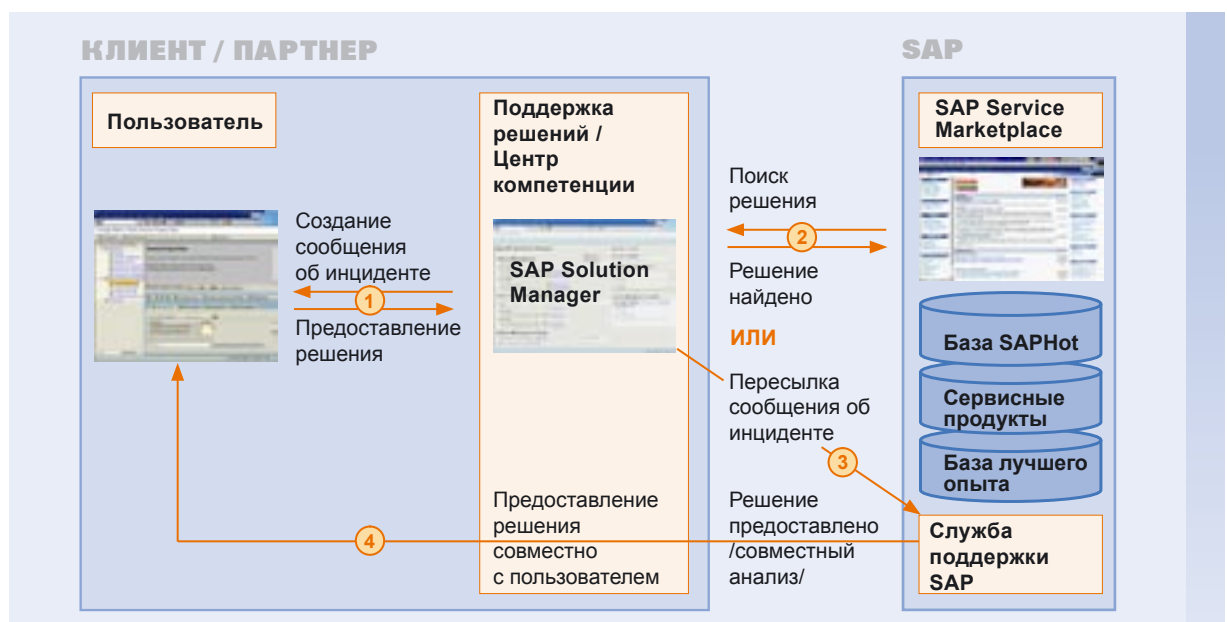
Обычно речь идет о следующих обстоятельствах:

- полная потеря работоспособности системы,
- отказ функций центральной SAP-системы в продуктивной системе,
- задержки запланированного продуктивного старта или перехода на новую версию решения в течение последующих 3-х рабочих дней,
- сообщение требует немедленной обработки, так как неисправность может повлечь за собой серьезные потери.

Высокий (High):

Сообщению следует присвоить приоритет «Высокий», если бизнес-процессам может быть нанесен серьезный урон и не могут быть выполнены необходимые задачи. Такая ситуация обычно является результатом некорректной или неверной работы в системе SAP тех функций, использование которых необходимо в процессе работы.

Рисунок 1. Схема обработки сообщений.



Средний (Medium):

Приоритет сообщения следует классифицировать как средний, если ситуация затрудняет нормальное выполнение бизнес-процессов. Проблема вызвана некорректной работой функций в системе SAP.

Низкий (Low):

Сообщению следует присвоить приоритет “низкий”, если проблема оказала незначительное воздействие на бизнес-процессы или вообще не оказала на них никакого влияния. Проблема вызвана неверной работой в SAP-системе тех функций, которые не задействованы в ежедневной работе или используются редко.

Необходимо отметить, что сообщениям об аналогичных ситуациях, возникших в тестовых системах, приоритет присваивается на один уровень ниже, чем в продуктивных системах.

Для осуществления поддержки требуется, чтобы клиент имел средство удаленной передачи данных, соответствующее технической спецификации SAP. Более подробное описание таких средств находится в разделе «Дистанционное подключение к SAP».

В случае, если обработка сообщения задерживается и клиент не получает от SAP требуемую информацию в разумные сроки, при этом в силу производственной необходимости требуется ускорить обработку сообщения, необходимо известить об этом сервисную службу SAP. Такую информацию необходимо направлять по электронному адресу support.cis@sap.com с указанием причин, по которым требуется ускорение обработки сообщения, и номера сообщения в сервисной системе SAP. Более подробную информацию по этой теме можно найти на странице <http://service.sap.com/message> - How to Speed up a Message (Как ускорить обработку сообщения).

1.1.7. Сервис «Positive Call Closure»

Сервис «Positive Call Closure» (PCC) предлагается компанией SAP с целью повышения удовлетворенности клиентов результатами обработки сообщений. После подтверждения обработки сообщения в сервисной системе клиент имеет возможность заполнить PCC-анкету. Если опрос показывают, что клиент не удовлетворен обслуживанием, сотрудник SAP, отвечающий за проведение PCC-опроса, связывается с клиентом и выясняет причину недовольства клиента. Полученная информация собирается и анализируется, на основе этого анализа разрабатываются мероприятия по повышению качества обслуживания и клиенты, в конечном итоге, получают от SAP усовершенствованные услуги по сопровождению. При этом служба опроса связывается с клиентом лишь в том случае, если по результатам заполненной PCC-анкеты выявлена неудовлетворенность клиента оказанной поддержкой.

Сервис «Positive Call Closure» имеет важное значение для клиентов SAP и для самой компании SAP.

С помощью этого сервиса клиенты получают возможность:

- оценить качество обработки сообщения,
- выразить степень своей удовлетворенности решениями SAP,
- убедиться, что их пожелания учитываются в дальнейшей работе.

SAP, в свою очередь, получает объективную информацию о:

- качестве обработки сообщения,
- предложенной поддержке со стороны SAP,
- удовлетворенности решениями SAP,
- возможных улучшениях, которые может предпринять компания SAP для своих клиентов.

Заполняя PCC-анкету, клиент помогает SAP повысить эффективность и качество обработки сообщений.

Подробную информацию о сервисе «Positive Call Closure» можно найти на странице <http://service.sap.com/pcc>.

1.1.8. Инструменты мониторинга систем и основных бизнес-процессов

Решение «SAP Solution Manager» содержит инструменты отслеживания систем и основных бизнес-процессов, что обеспечивает четкий обзор всего ландшафта решения клиента. Решение «SAP Solution Manager» входит в состав услуг по сопровождению (стандартная поддержка SAP). Подробную информацию об этом решении можно найти на странице <http://service.sap.com/solutionmanager>, кроме этого, на странице <http://service.sap.com/rkt-solman> находятся материалы для самостоятельного изучения.

Одним из элементов решения «SAP Solution Manager» является автоматизированный инструмент «SAP Early Watch Alert», предоставляющий регулярные отчеты по обновлению статуса системы.

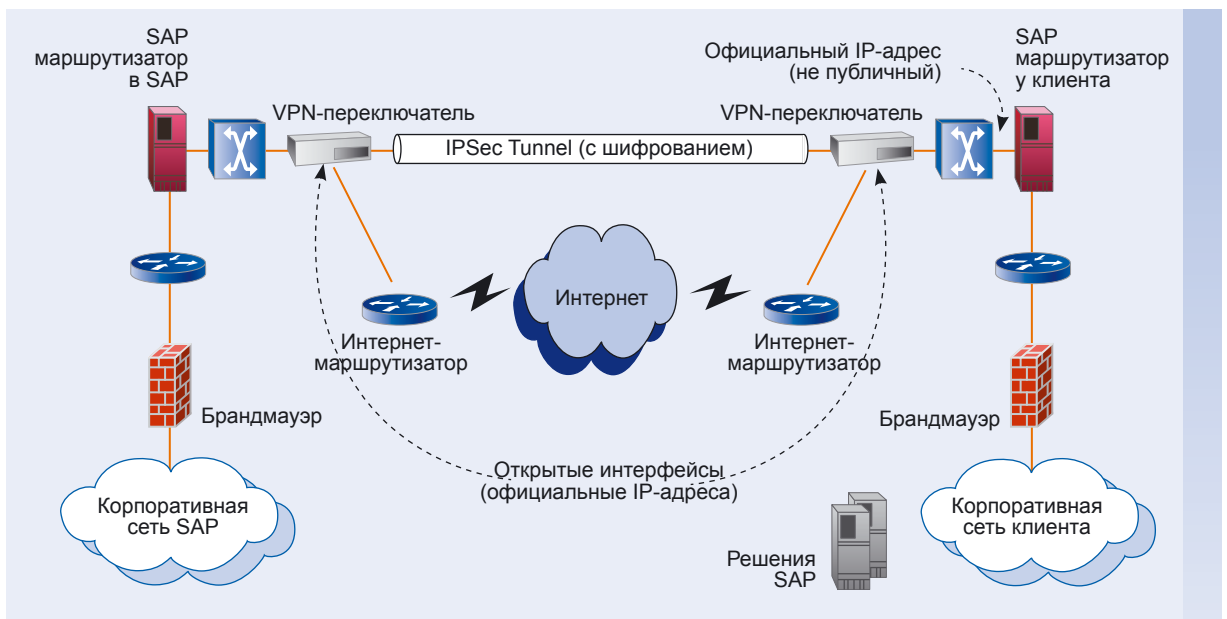
1.1.9. Дистанционные профилактические услуги

Профилактические и предупредительные услуги SAP обеспечивают безопасность используемого клиентом решения в течение всего его жизненного цикла. Эти услуги нацелены на обеспечение интеграции, эффективной эксплуатации и управления рисками, что упрощает процесс внедрения и использования решений SAP. В ходе технического внедрения сервис «SAP GoingLive® Check» помогает обеспечить и проконтролировать начало эксплуатации, а сервис «SAP Early Watch® Check» гарантирует непрерывную бесперебойную эксплуатацию и оптимизацию используемых решений SAP.

Клиент может воспользоваться по выбору одной из следующих услуг в расчете на одну продуктивную установку SAP в год:

- один сервис «SAP GoingLive™ Check» для продуктивной системы для приложений SAP (подробная информация: <http://service.sap.com/goinglivecheck>),
- один сервис «SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check» для перехода на более высокую функциональную версию (подробная информация: <http://service.sap.com/goinglive-fu>),
- один сервис «SAP OS/DB Migration Check» (подробная информация: <http://service.sap.com/osdbmigration>).

Рисунок 2. Схема организации дистанционного подключения к SAP.



Дополнительно клиент может использовать:

- сервис «SAP EarlyWatch® Alert» для проверки данных со стороны SAP для одной продуктивной системы до четырех раз в год (подробная информация: <http://service.sap.com/earlywatch>). В случае существенных сигналов о потенциальных проблемах, регистрируемых с помощью инструмента «SAP EarlyWatch® Alert», выполняется до двух проверок «SAP EarlyWatch® Check» для одной продуктивной системы.

Для получения технической информации и сведений о требованиях по поставке или условий заказа дистанционных профилактических услуг можно зарегистрировать сообщение в сервисной системе, указав компонент XX-SER-TCC (подробная информация: <http://service.sap.com/message>).

1.2. ДИСТАНЦИОННОЕ ПОДКЛЮЧЕНИЕ К SAP

Для эффективного оказания услуг в области поддержки требуется наличие удаленной связи между системами клиента и SAP. Также для оказания услуг по поддержке должны быть установлены необходимые компоненты программного обеспечения. Дополнительную информацию можно найти на странице <http://service.sap.com/access-support> и в SAP-ноте № 91488 (SAP-ноты описывают предлагаемые решения известных проблем). В портале «SAP Service Marketplace» в разделе “Удаленное подключение в СНГ” (на странице <http://service.sap.com/remotecconnection>) вы найдете подробную информацию по данной теме на русском языке.

1.3. ПЛАТФОРМА «SAP SERVICE MARKETPLACE»

В процессе работы, чтобы обеспечить надежную бесперебойную эксплуатацию решений SAP, клиентам и партнерам SAP может потребоваться углубленная информация о решениях, техническая поддержка программного обеспечения или консультационные услуги. Производительность системы должна быть оптимизирована таким образом, чтобы она соответствовала постоянно возрастающим потребностям бизнеса. Клиентам требуется полная и актуальная информация о предлагаемых компанией SAP услугах в сфере обучения. Разработчикам и администраторам на предприятиях необходима своевременная и надежная техническая поддержка.

Единая централизованная комплексная платформа сервиса и поддержки «SAP Service Marketplace» обеспечивает идеальную основу для эффективной коммуникации и сотрудничества между клиентами, партнерами и компанией SAP.

Информационные ресурсы «SAP Service Marketplace» разделены на несколько отдельных порталов: «SAP Support Portal» (Портал поддержки), «SAP Developer Network» (Портал для разработчиков), «SAP Partner Portal2» (Портал для партнеров), «SAP SMB Portal» (Портал для компаний среднего и малого бизнеса), «SAP Help Portal» (Портал справочной службы) и «SAP Community» (Портал SAP-сообщества).

Центральный портал находится по адресу <http://service.sap.com>.

Платформа «SAP Service Marketplace» включает в себя функциональные возможности системы обслуживания клиентов и содержит широкий спектр информации о компании SAP, ее продуктах и услугах. В портале представлены разнообразные тематические разделы, предназначенные для клиентов и партнеров:

- карты решений «SAP Solution Maps» (подробная информация: <http://service.sap.com/solutionmaps>);
- подробная информация о решениях и технологиях, сведения о партнерах SAP и сертифицированных продуктах других производителей (дополнительное программное обеспечение);
- новости, обзор событий, истории успешных проектов внедрения решений SAP;
- подробная информация о версиях для различных платформ, включая планируемые и существующие версии (подробная информация: <http://service.sap.com/PLATFORMS>);
- информацию о дополнительных разработках, учитывающих специфику стран СНГ;

- подробная информация о семинарах, проводимых в московском Сервисном центре SAP, а также в Сервисных центрах, расположенных в других странах (подробная информация: <http://service.sap.com/TRAININGCATALOG>);
- руководства по инсталляции для текущих версий решений SAP (подробная информация: <http://service.sap.com/INSTGUIDES>);
- множество другой полезной информации (подробная информация: <http://service.sap.com/quicklinks>).

Для работы с этими информационными ресурсами можно создать необходимое число пользователей портала «SAP Service Marketplace» и осуществлять администрирование этих пользователей (подробная информация: <http://service.sap.com/user-admin>).

Для администрирования используются следующие функции:

- поиск существующих пользователей, в том числе
 - администрирование данных пользователей и установление прав на функции по поддержке от SAP,
 - изменение/сброс паролей;
- запрос новых пользователей;
- отображение запрошенных пользователей;
- изменение собственного пароля;
- изменение собственных пользовательских данных;
- администрирование данных доменов электронной почты;
- права доступа.

К основным преимуществам, которые обеспечивает клиентам комплексная платформа «SAP Service Marketplace», можно отнести:

- централизованный доступ к портфелям сервисов компании SAP и ее партнеров,
- простой доступ через Интернет – в любое время и из любого места,
- удобная процедура заказа сервисов и регистрации на обучающие семинары в режиме онлайн,
- централизованный канал связи «SAP Service Channel» для получения информации о предоставляемых сервисах.

1.4. ПЛАТФОРМА «SAP SOLUTION MANAGER»

1.4.1. Обзор

Сокращение бюджетов на ИТ-сферу и возрастающая потребность в новых технологиях, обусловленная усилением конкуренции, определяют необходимость внедрения новой, более эффективной инфраструктуры поддержки. Основанная на стратегии компании SAP в области управления ИТ-сервисами и приложениями, платформа «SAP Solution Manager» позволяет наиболее эффективно использовать сервисы поддержки SAP, тем самым обеспечивая значительное снижение общей стоимости эксплуатации и минимизацию рисков.

Решение задачи создания и поддержания всеобъемлющей информационно-технологической инфраструктуры требует постоянного внимания, больших средств и высокой квалификации персонала. Помимо постоянного функционирования с максимальной производительностью, систему необходимо постоянно обновлять и модифицировать, чтобы она оставалась конкурентоспособной и современной. Специализированная платформа для централизованного управления решениями «SAP Solution Manager» помогает решить эти задачи и, кроме этого, снизить затраты на эксплуатацию систем.

Она обеспечивает пользователей всем необходимым инструментарием для внедрения, эксплуатации, поддержки и оптимизации решений SAP: инструментами, интегрированными данными, единой точкой входа в систему SAP, удобными средствами взаимодействия между клиентом, компанией SAP и ее партнерами.

Для эффективной организации работы платформа «SAP Solution Manager» располагает набором маршрутных карт, отражающих индивидуальные потребности клиента. На этапах внедрения проекта, запуска системы в промышленную эксплуатацию или использования решения, маршрутные карты «подскажут», что и как надо делать.

Платформа «SAP Solution Manager» функционирует в рамках используемой в компании ИТ-среды и облегчает техническую поддержку распределенных систем. Она повышает эффективность решения, обеспечивая централизованное управление многокомпонентными средами, уменьшая сложность операций и автоматизируя существующие процессы. В конечном итоге, эта платформа снижает стоимость эксплуатации решения на всех этапах его жизненного цикла. Кроме того, более быстрое осуществление проектов внедрения и управления изменениями ускоряет процесс получения прибыли на инвестированный капитал (ROI).

Основные преимущества, которые обеспечивает клиентам решение «SAP Solution Manager»:

- поддержка всего комплекса ИТ-решений, включающего решения SAP и внешние системы,
- повышение надежности функционирования систем,
- проактивное распознавание потенциальных проблем благодаря интенсивному мониторингу и системе отчетов на уровне сервисов,
- доступ к сервисам для оптимизации решений SAP,
- интегрированная справочная система для поддержки пользователей при создании внутренней системы технической поддержки.

Управление решением SAP с помощью «SAP Solution Manager» не требует оплаты каких-либо дополнительных лицензионных сборов, так как платформа «SAP Solution Manager» включена в программу сопровождения бизнес-решений.

Рисунок 3. Обзор компонентов, входящих в решение SAP Solution Manager.



Более подробные сведения о платформе «SAP Solution Manager» и о том, как она используется для оптимизации ИТ-решений, можно найти на странице SAP по следующему адресу:

<http://service.sap.com/solutionmanager>.

Компания SAP предлагает различные учебные материалы для самостоятельного изучения решения «SAP Solution Manager». Обзор предлагаемых материалов электронного обучения доступен по следующему адресу: www.service.sap.com/rkt-solman.

1.4.2. Внедрение

Независимо от масштабов проекта внедрения, платформа «SAP Solution Manager» помогает успешно выполнять наиболее важные мероприятия, предоставляя необходимые инструменты, методики и функции. Платформа «SAP Solution Manager» обеспечивает управление бизнес-содержанием и используемыми проектными документами, что ускоряют процесс внедрения решения. Наличие данных о конфигурации и гибкого подхода к внедрению, обеспечивающего периодические корректировки процессов, ускоряет этапы проектирования, настройки и окончательной подготовки решения. Платформа «SAP Solution Manager» обеспечивает эффективное администрирование проектов и централизованное управление внедрением различных функциональных компонентов.

1.4.3. Продуктивная эксплуатация

После запуска системы в эксплуатацию для достижения успеха в бизнесе критически важно обеспечить поддержание работоспособности и высокой производительности используемых решений. Платформа «SAP Solution Manager» предоставляет возможность централизованного управления распределенными системами и интегрированными бизнес-процессами. Охватывая всю инфраструктуру решения, платформа «SAP Solution Manager» отслеживает межсистемные взаимосвязи.

Платформа «SAP Solution Manager» представляет собой инфраструктуру, с помощью которой компания SAP предоставляет клиентам сервисы. Она является ключевым элементом для поиска и устранения неполадок, обеспечивая взаимодействие между клиентами, партнерами и службой поддержки SAP.

1.4.3.1. Профилактические и предупредительные сервисы

Платформа «SAP Solution Manager» содержит соответствующие рекомендации по конкретным сервисам и выступает в роли механизма для предоставления сервисов поддержки SAP. В их число входят службы дистанционной поддержки, сервисы самообслуживания и предоставления документации по лучшим методам организации бизнеса.

Отчеты, реализованные в платформе, в наглядной форме представляют результаты предоставления сервиса. Создание отчетов по сервисам охватывает все системы в рамках ИТ-ландшафта компании. При этом формируется консолидированный отчет, который предоставляет информацию, необходимую для принятия стратегических решений в области информационно-технологической инфраструктуры.

Профилактические и предупредительные услуги SAP обеспечивают безопасность используемого клиентом решения в течение всего его жизненного цикла. Эти услуги могут предоставляться дистанционно, на месте или в виде сервисов самообслуживания.

1.4.3.2. Сервисы по постоянной оптимизации

В процессе эксплуатации могут возникнуть ситуации, требующие нестандартных решений. Имея многолетний опыт решения подобных проблем, компания SAP разработала сервисы постоянной оптимизации решений. Группы опытных консультантов SAP оказывают эти услуги на месте у клиента,

помогая выявить наличие потенциальных проблем, связанных с решениями SAP. Например, в рамках работы по оценке управления решениями SAP («SAP Solution Management Assessment») консультанты SAP анализируют ключевые бизнес-процессы и определяют факторы, которые негативно влияют на нормальный ход реализованных бизнес-процессов.

1.4.4. Мониторинг бизнес-процессов и систем

Платформа «SAP Solution Manager» обеспечивает полный интегрированный мониторинг бизнес-процессов и систем на основе полного документирования среды решений и базовых бизнес-процессов. Такой мониторинг помогает избежать возникновения критических ситуаций, в то время как подсистема автоматического оповещения обеспечивает быстрое реагирование на возникающие проблемы.

Мониторинг решений включает контроль за системой и бизнес-процессами, а также представление отчетов об уровне сервиса, что помогает отслеживать и администрировать все используемые решения.

Базовые бизнес-процессы обслуживаются с помощью различных систем и интерфейсов, поэтому иногда сложно выявить конкретное «узкое место». Предупреждения о нештатных ситуациях или возможности их возникновения в «SAP Solution Manager» отображаются в графическом виде с указанием точного места возникновения проблемы в ландшафте решения. С помощью одного щелчка мыши можно получить доступ к подробной информации о проблеме, а также о способах ее решения и услугах, которые помогут устранить возникшую проблему.

С помощью отчетов об уровне сервиса пользователь может самостоятельно формировать отчеты по статусу работы системы. Пользователь сам определяет содержимое создаваемых отчетов и временные интервалы их выполнения.

Отчеты об уровне сервиса, а также сервис «SAP EarlyWatch Alert» обеспечивают формирование предупреждений и сообщений, отражающих статус функционирования используемых решений SAP. Итоговые сервисные отчеты являются важным источником информации для принятия решений руководителями ИТ-подразделений.

Возможности мониторинга обеспечивают специалистов клиента поддержку и снабжают их знаниями, необходимыми для решения проблем, связанных с программным обеспечением и его эксплуатацией.

1.4.5. Поддержка

Оснащенная функциями поддержки платформа «SAP Solution Manager» представляет собой полную инфраструктуру для организации и функционирования локальной службы технической поддержки. Платформа обеспечивает обработку сообщений и доступ к базе знаний «SAP Notes» и к огромному массиву другой полезной информации, содержащейся в ресурсах «SAP Service Marketplace».

Платформа «SAP Solution Manager» объединяет инструменты поддержки (например, инструмент «SAP Note Assistant» и программу «Microsoft NetMeeting»), обеспечивая совместное использование приложения пользователями, локальной службой поддержки и службой поддержки компании SAP.

2. РАСШИРЕННОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

После окончания периода стандартного сопровождения SAP предоставляет возможность расширения периода сопровождения определенных версий решений SAP за дополнительную плату. Объем такого расширенного сопровождения определяется отдельно для каждой версии продукта в зависимости от специфических требований.

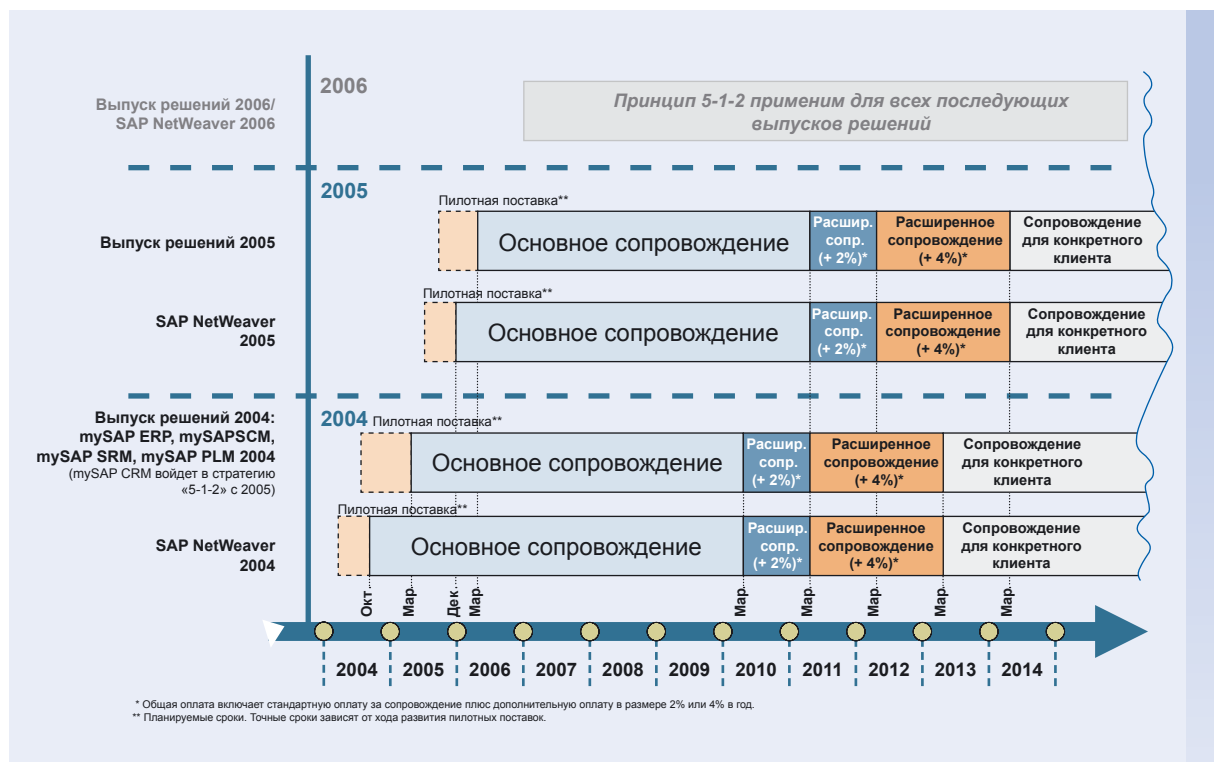
Необходимо отметить, что компания SAP не может поддерживать операционные системы, базы данных и другие компоненты промежуточного программного обеспечения третьих лиц, которые больше не сопровождаются поставщиками. В этом случае клиент должен перейти на более современные версии операционных систем и баз данных. Компания SAP в состоянии поддерживать операционные системы, базы данных и другие компоненты промежуточного программного обеспечения третьих лиц в том случае, если соответствующий поставщик предлагает возможность продления сопровождения для своего продукта. Если стоимость такого продления взимается поставщиком, компания SAP добавляет эту стоимость к стоимости расширенного сопровождения SAP.

В новой стратегии сопровождения «5-1-2» всегда предлагается расширенное сопровождение на общий период 3 года (один год - за дополнительную оплату, составляющую 2%, еще два года - за дополнительную оплату, составляющую 4%).

Подробная информация о стратегии выпуска версий, объеме расширенного сопровождения и соответствующих ограничениях, предложениях и условиях поставщиков опубликована по адресу <http://service.sap.com/maintenance>.

Для получения более подробной информации о стратегии выпуска версий можно обратиться по адресу <http://service.sap.com/releasestrategy>.

Рисунок 4. Обзор стратегии сопровождения 5-1-2.



3. 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.

Сервис «SAP MaxAttention» расширяет предложение услуг поддержки решений SAP до максимально возможного уровня. 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.

В основном, пакет сервисов «SAP MaxAttention» предоставляет повышенный уровень поддержки для клиентов SAP с большими комплексными внедрениями решений SAP. Эта поддержка премиум-класса базируется на стандартной поддержке SAP. Наличие договора о сопровождении между компанией SAP и клиентом является обязательным условием для приобретения пакета «SAP MaxAttention».

Клиент может выбрать любые услуги из пакета «SAP MaxAttention». Предлагаемый портфель услуг охватывает сопровождение решения, специальные соглашения об уровне обслуживания, определение конкретных контактных лиц из службы поддержки SAP, поддерживающих персонал на объекте клиента, и обширную программу обеспечения качества внедрения.

Договор на пакет услуг «SAP MaxAttention» может содержать один или несколько следующих модулей:

1. Пакет дополнительных сервисов «SAP MaxAttention ServiceLevel» (включая соглашение об уровне обслуживания для данного клиента и сервис SAP Safeguarding)
В дополнение ко всем компонентам стандартной поддержки SAP этот пакет предоставляет двухуровневое соглашение о сервисном обслуживании. В этом соглашении четко фиксируется начальное время реакции SAP на сообщения от своих приоритетных клиентов. Если стратегия решения проблемы не дает желаемого результата, то используется второй уровень сервиса, предусматривающий поддержку SAP непосредственно на объекте клиента. Один или несколько специалистов SAP выезжают на объект клиента для того, чтобы стабилизировать выполнения всех центральных функций в кратчайшие сроки.
Этот дополнительный пакет также включает сервис «SAP Safeguarding», основной целью которого является управление техническими рисками. Уже на ранних стадиях проекта, например, при внедрении решения или его обновлении, с помощью этого профилактического сервиса можно выявить потенциальные риски в клиентских решениях. Сервис помогает полностью предотвратить возникновение проблем.
2. Пакет самой полной поддержки «SAP MaxAttention OnSite» предусматривает постоянное присутствие на объекте клиента специалистов SAP. Эти консультанты могут оказывать помощь персоналу клиента в таких вопросах, как внедрение пакетов поддержки или оптимизация указаний и инструментов SAP. Кроме того, такой «консалтинг на месте» обеспечивает клиента оперативной помощью специалистов при установке или оптимизации внутренней службы поддержки. Основное преимущество заключается в эффективной передаче новейших знаний SAP непосредственно персоналу клиента без отрыва от производства.
Данная услуга предоставляется только в сочетании с пакетом «SAP MaxAttention ServiceLevel».
3. Дополнительные услуги по поддержке (описание данных услуг предлагается в соответствующем разделе далее).
4. Расширение сопровождения для данного клиента, которое предусматривает предоставление пакетов, отражающих законодательные изменения и обновления технологий, а также присутствие эксперта (Solution Architect Advisor) на объекте клиента.

Для получения подробной информации о пакете услуг «SAP MaxAttention» необходимо обратиться к менеджеру SAP по работе с клиентами.

4. ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИИ КЛИЕНТА (Customer Competence Center)

Центр компетенции клиента (Customer Competence Center, CCC) работает как связующее звено между клиентом и компанией SAP. Все вопросы и проблемы, имеющие отношение к компании SAP или программному обеспечению SAP, направляются пользователями в Центр компетенции. Совместно с SAP Центр компетенции обеспечивает оптимальную поддержку проектных групп, системных администраторов и конечных пользователей компании.

Центры компетенции клиента играют важную роль в организации коммуникации между компанией SAP и ее клиентами. Компания SAP поддерживает клиентов в процессе создания Центра компетенции и его функционирования.

Центр компетенции – организационная единица компании-клиента, выступающая как центральная точка осуществления контактов со службой поддержки SAP внутри организации клиента. Центр компетенции отвечает за поддержку эффективного внедрения решения, его расширения, сопровождения, а также за обеспечение качества бизнес-процессов и систем, связанных с программным обеспечением SAP.

Центр компетенции клиента несет ответственность за каждую инсталляцию, относящуюся к контракту на программное обеспечение SAP. Только сотрудники Центра компетенции имеют полномочия на поддержание связей с подразделением SAP Active Global Support.

Для получения сертификата SAP Центр компетенции клиента проходит процедуру проверки. Подробная информация о первичной сертификации, процедуре и условиях последующих сертификаций содержится на портале «SAP Service Marketplace» по адресам <http://service.sap.com/CCCNet> и <http://service.sap.com/cis-cccnet>.

Центр компетенции клиента призван выполнять следующие функции:

1. Служба поддержки (Support Desk): формирование и функционирование службы поддержки для базиса и приложений, укомплектованной необходимым числом сертифицированных консультантов, график работы которых отвечает нормативам рабочего времени данного региона (минимум 8-часовой рабочий день пять дней в неделю). Процедура поддержки клиента и соответствующий уровень знаний и навыков консультантов подлежат совместному контролю со стороны клиента и компании SAP в рамках процедуры планирования сервиса.
2. Исполнение контракта: проведение работ в соответствии с контрактом и лицензиями SAP: контрольные измерения системы, контроль оплаты сопровождения, коммерческая обработка заказов, управление основными данными пользователей и инсталляций.
3. Координация запросов на разработки: сбор и координация запросов на разработки всех предприятий в составе концерна и представление интересов концерна в отношениях с компанией SAP.
4. Информационный менеджмент: распространение информации о Центре компетенции в рамках всего концерна. Организация и проведение внутренних презентаций, информационных мероприятий и маркетинговых кампаний, посвященных решениям SAP.
5. Планирование сервиса: клиент совместно с SAP регулярно осуществляет процесс планирования сервиса. Планирование сервиса начинается в период первичного внедрения и продолжается в дальнейшем на регулярной основе.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО ПОДДЕРЖКЕ (Support Services)

Данный раздел содержит описание отдельных платных услуг, которые не входят в пакет стандартной поддержки SAP и которые предназначены для того, чтобы помочь клиентам снизить совокупную стоимость владения системами (TCO).

Следующие условия являются необходимыми предпосылками предоставления дополнительных услуг по поддержке (SAP Support Services):

- Для предоставления некоторых услуг может быть необходим инструмент «SAP Solution Manager».
- Для предоставления всех услуг в области поддержки между системами клиента и службой поддержки SAP требуется наличие удаленной связи. Также для оказания услуг по поддержке у клиента должны быть установлены необходимые компоненты программного обеспечения. Более подробная информация содержится в SAP-ноте № 91488.
- Использование сервиса «SAP EarlyWatch® Alert» является обязательным. Настройка данной услуги описана в SAP-ноте № 207223.
- Если необходимым условием для оказания услуги является заполнение анкеты, то заполненная анкета должна быть предоставлена в службу поддержки SAP минимум за одну неделю до запланированного начала сеанса.

Дополнительные услуги по поддержке могут быть заказаны через Каталог услуг (Service Catalog), размещенный в портале «SAP Service Marketplace» по адресу <http://service.sap.com/servicecatalog>.

Получить доступ к Каталогу услуг можно также с помощью платформы «SAP Solution Manager».

Чтобы получить техническую информацию и сведения о требованиях по поставке или заказу дополнительных услуг по поддержке, можно отправить сообщение через сервисную систему SAP, указав компонент XX-SER-TCC.

Далее приводится перечень дополнительных услуг. Более подробное описание этих услуг, в частности, возможность заказа той или иной услуги и условия их предоставления, можно найти на сайте портала «SAP Service Marketplace» по адресу <http://service.sap.com/supportservices> или узнать у менеджера SAP по работе с клиентами.

5.1. СЕРВИСЫ «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 ходе 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.

5.2. СЕРВИСЫ «SAP Safeguarding for Implementation»

При реализации проектов, существенно затрагивающих ключевые бизнес-процессы компании, особенно важно эффективное управление техническими рисками, призванное предотвратить опасность серьезных финансовых потерь, которые могут вызвать технические проблемы в ключевых бизнес-процессах. Избежать таких потерь помогает реализация сервиса «SAP Safeguarding for Implementation», который целесообразно использовать в период после приемки фазы создания концептуального проекта, перед этапом интеграционного тестирования.

Объем услуг в этом случае включает следующее:

- Осуществляется выявление технических рисков на раннем этапе. Работы по верификации функциональной пригодности выполняются по запросу клиента.
- После реализации процессов и интерфейсов специалисты службы поддержки SAP выполняют подробную идентификацию технических проблем и предоставляет рекомендации по их решению с учетом особенностей бизнес-процессов, среды решения и интерфейсов. Вырабатываются рекомендации, нацеленные на повышение производительности, согласованности данных, надежности и удобства сопровождения системы.

Стоимость услуг в рамках сервиса «SAP Safeguarding for Implementation» определяется на основе количества базовых бизнес-процессов и компонентов решений SAP (таких, например, как SAP APO, mySAP CRM, SAP R/3), а также количеству подлежащих анализу в рамках данного сервиса прочих систем клиента, разработанных другими поставщиками или клиентом самостоятельно.

Перечень базовых бизнес-процессов клиента определяется условиями бизнеса клиента. Затем составляется список компонентов систем, которые задействованы в поддержке функционирования каждого из анализируемых базовых бизнес-процессов.

Таблица 1. Перечень дополнительных дистанционных услуг

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ (этап / услуга)	
Внедрение	Услуга « SAP GoingLive™ Check » предусматривает анализ технических рисков и выработку рекомендаций для оптимизации производительности, доступности и эксплуатационной надежности решения SAP, реализованного у клиента. Такую проверку необходимо запланировать за 2 месяца до даты ввода решения в продуктивную эксплуатацию.
Переход на новую версию	Услуга « SAP GoingLive™ Functional Upgrade Check » предназначена для поддержки клиента при переходе на новую версию программного обеспечения посредством пакета сервисных сеансов, в рамках которых проводится проверка совместимости существующей системы с новой версией, анализ «узких мест» и проверка производительности системы на новой версии.
	Услуга « SAP Upgrade Weekend Support » предусматривает в процессе проведения технического обновления предоставление клиенту по определенным выходным дням или праздникам одного контактного лица для осуществления взаимодействия с экспертами SAP.
Миграция	Услуга « SAP OS/DB Migration Check » обеспечивает поддержку ⁽ⁱ⁾ миграции базы данных или операционной системы SAP-системы. Эти сеансы помогают скоординировать действия всех участников процесса миграции.
Эксплуатация	Услуга « SAP EarlyWatch® Check » позволяет заблаговременно проанализировать операционную систему клиента, базу данных и всю SAP-систему, чтобы оценить производительность и надежность решения, а также выявить потенциальные возможности для его совершенствования. Можно заключить соглашение о предоставлении услуги «SAP EarlyWatch® Check» с установленным количеством проверок «SAP EarlyWatch® Check».

(i) Собственно миграция ОС/БД не является частью данной услуги. Для выполнения миграции необходимо пригласить сертифицированного технического консультанта со специальным дополнительным сертификатом по миграции ОС/БД. Таким образом, за выполнение миграции отвечает технический консультант.

В случае поэтапного внедрения решения использование сервиса «SAP Safeguarding» рекомендуется планировать отдельно для каждого этапа внедрения.

5.3 СЕРВИС «SAP Solution Management Assessment»

На фазе эксплуатации решения сервис «SAP Solution Management Assessment» помогает сфокусироваться на ключевых бизнес-процессах клиента с точки зрения отображения их технических и функциональных аспектов. Далее проводится оценка ключевых бизнес-процессов клиента и выявление потенциальных проблем. В заключительном отчете содержатся рекомендации и предложения по соответствующим сервисным услугам, обеспечивающим оптимальное решение выявленных проблем.

Стоимость услуг в рамках данного сервиса и перечень анализируемых ключевых бизнес-процессов определяются аналогично тому, как описано в предыдущем разделе.

5.4 ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ В РАМКАХ ПАКЕТА «SAP Safeguarding»

В объеме набора стандартной поддержки SAP доступно лишь ограниченное количество дистанционных услуг. В случае необходимости, для отдельных компонентов решений SAP клиенты могут воспользоваться дополнительными дистанционными услугами, предоставляемыми за отдельную оплату.

Перечень дополнительных дистанционных услуг представлен в таблице 1.

5.5 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» («Оптимизация управления решением SAP») 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 с помощью средств пакета «SAP Safeguarding».

Сервисы пакета «SAP® Solution Management Optimization» повышают эффективность эксплуатации решения SAP путем:

- управления ключевыми бизнес-процессами системы, призванного оптимизировать их выполнение, обеспечить непротиворечивость данных и избежать дорогостоящих и ненужных простоев в работе системы;
- устранения узких мест производительности, сокращения времени реакции системы и повышения пропускной способности решения SAP;
- сокращения закупок аппаратного обеспечения в будущем благодаря оптимальному использованию имеющихся ресурсов;
- повышения эффективности работы конечных пользователей как результата стабильности, скорости выполнения и постоянной доступности выполнения бизнес-процессов в системе;
- сокращения времени на выполнение операции обслуживания системы, например, резервного копирования, восстановления данных и обновления системы;
- исследования ключевых бизнес-процессов предприятия и их влияния на эксплуатацию системы;
- раннего обнаружения системных рисков и своевременного выбора сервисов оптимизации с помощью системы отчетов «SAP EarlyWatch®».

Данные сервисы можно приобрести как по отдельности, так и в комплексе с другими сервисами, позволяющими оптимизировать производительность системы, интеграцию приложений, объем данных, тестирование и системное администрирование.

Состав портфеля сервисов «SAP® Solution Management Optimization» представлен в таблице 2.

Таблица 2. Состав портфеля сервисов «SAP® Solution Management Optimization»

ПОРТФЕЛЬ УСЛУГ (область оптимизации / услуга)	
Производительность	Услуга « SAP Business Process Performance Optimization » помогает устранить проблемы с производительностью в базовых бизнес-процессах, вызываемых программами заказчика, неоптимальными SQL-операторами, неэффективным использованием стандартных транзакций SAP и излишней обработкой данных.
	Услуга « SAP Storage Subsystem Optimization » помогает устранить проблемы с производительностью, вызываемые неэффективной конфигурацией подсистем архивации. Обычно эта услуга позволяет значительно снизить общее время реакции системы.
	Услуга « SAP Remote Performance Optimization » позволяет устранить обнаруженные и идентифицированные проблемы с производительностью. Обычно эта услуга позволяет значительно улучшить среднее время реакции системы.
Интеграция приложений	Услуга « SAP Business Process Management » обеспечивает поддержку нормального потока операций базовых бизнес-процессов посредством создания стратегии управления бизнес-процессами, включающей определения контролируемых объектов, процедуры обработки ошибок и пути эскалации проблем. Дополнительно существует возможность настроить мониторинг бизнес-процессов с помощью инструмента «SAP Solution Manager» во время поставки услуг.
	Услуга « SAP Interface Management » нацелена на оптимизацию интерфейсов, важных для ключевых бизнес-процессов, с помощью работ по усовершенствованию производительности, дизайна, конфигурации и эксплуатации таких интерфейсов.
Системное администрирование	Услуга « SAP System Administration » поддерживает возможное снижение эксплуатационных затрат за счет повышения доступности системы, обеспечения более глубокого понимания базовых бизнес-процессов и совершенствования технической инфраструктуры.
Объемы данных	Услуга « SAP Data Management » включает анализ базы данных клиента с целью потенциальной экономии дисковой памяти. Обычно эта услуга позволяет освободить до 25% ресурсов базы данных и замедлить рост базы данных клиента на 25%.
	Услуга « SAP Data Archiving Optimization » показывает, как следует архивировать данные для решения SAP. Правильное архивирование позволяет, как правило, существенно снизить расходы на архивное хранение данных и повысить производительность системы при одновременном снижении размера базы данных.

5.6 ПАКЕТ «SAP Empowering»

По мере того, как доступность и эффективность решений играют все большую роль в деятельности предприятий, все большее значение приобретает оптимизация поддержки этих решений. Структура поддержки решения должна быть создана задолго до начала фазы продуктивной эксплуатации, чтобы с первого дня были доступны как само решение, так и все возможности его поддержки. Деятельность предприятия должна быть стабильной и, в то же время, достаточно гибкой для адаптации к постоянно изменяющимся условиям бизнеса.

Стабильность работы решения после его ввода в продуктивную эксплуатацию зависит, главным образом, от структуры поддержки, поэтому вам необходима уверенность, что эта структура работает оптимальным образом. Это означает, что эксплуатационные затраты должны быть минимизированы, а качество обслуживания должно постоянно повышаться. Пакет «SAP Empowering» («Приобретение необходимой квалификации для управления решениями SAP») помогает проанализировать вашу организацию, персонал поддержки и процессы с тем, чтобы убедиться в их способности обеспечить необходимое обслуживание.

Чтобы сократить эксплуатационные расходы и обеспечить стабильную работу своих решений, SAP предлагает пакет услуг, основанный на богатом опыте тысяч проектов внедрения. Этот пакет услуг нацелен на передачу опыта, а также на обеспечение доступности и нормальной работы организационной структуры, занимающейся реальной поддержкой решения на протяжении всего его жизненного цикла.

Пакет «SAP Empowering» состоит из услуг и семинаров, которые позволяют создать новую структуру поддержки решения или оптимизировать существующую организацию. Эти услуги помогают спланировать оптимальную структуру поддержки и позволяют использовать опыт SAP для реализации этой структуры. Компания SAP помогает адаптировать пакет семинаров и услуг с целью усиления вашей структуры поддержки и ее перехода на новый уровень зрелости и квалификации. Кроме того, услуги из пакета «SAP Empowering» помогут вам сертифицировать свою организацию в качестве Центра компетенции клиента SAP.

По мере повышения качества обслуживания конечных пользователей и роста экономической эффективности своей деятельности вы можете накопить практический опыт, который сократит потребность структуры поддержки решения во внешних консультациях. Вы увидите, как рост эффективности поддержки будет выражаться в повышении стабильности и надежности процессов и в более эффективном управлении запросами на изменения. Эти факторы играют важную роль для существующего решения, но их роль еще более значительна на этапе, когда процесс внедрения решения приближается к фазе продуктивной эксплуатации. Именно в этот период в полной мере проявляется ценность оптимизированной структуры поддержки.

5.6.1 СЕРВИС «SAP Operations Competence Assessment»

Услуга «SAP Operations Competence Assessment» призвана обеспечить квалифицированную эксплуатацию систем. Она позволяет выполнить анализ существующей организации поддержки и выработать рекомендации по потенциалу оптимизации работ по эксплуатации и поддержке решений SAP.

5.6.2 СЕРВИС «SAP Operations Competence Empowering»

С помощью услуги «SAP Operations Competence Assessment» проводится анализ существующего подразделения поддержки и представляется подробный план его преобразования в структуру, отвечающую мировым стандартам и способную оптимизировать эксплуатацию и поддержку решений SAP на протяжении их полного жизненного цикла. В ее рамках осуществляется обучение специалистов компании-клиента заказчика. Цель услуги состоит в сокращении эксплуатационных расходов по организации поддержки систем клиента и в повышении уровня удовлетворенности внутренних пользователей.

5.6.3 Вспомогательные семинары

Вспомогательные семинары (Empowering Workshops) позволяют клиентам получить расширенные знания в области поддержки решений SAP и сформировать у специалистов уровень компетентности, необходимый для самостоятельной работы в службе поддержки. Программа «SAP Empowering Workshops» включает ряд семинаров, специализированных в соответствии с потребностями организации поддержки конкретного клиента.

Цель этих семинаров заключается в передаче сотрудникам структуры поддержки опыта, необходимого для оптимальной эксплуатации и постоянной оптимизации решений SAP. Компания SAP серьезно подходит к повышению квалификации сотрудников службы поддержки – основные темы этих семинаров связаны с анализом систем, устранением неполадок и решением проблем. По завершении этих семинаров сотрудники поддерживающей структуры смогут самостоятельно анализировать и решать проблемы, связанные с эксплуатацией используемых систем.

Для участия во вспомогательных семинарах можно зарегистрироваться с помощью портала «SAP Service Marketplace» по адресу <http://service.sap.com/empoweringworkshops>.

5.7 УСЛУГИ ПО ПОДДЕРЖКЕ ВНЕДРЕНИЯ ПЛАТФОРМЫ «SAP Solution Manager»

Платформа «SAP Solution Manager» предоставляется бесплатно как часть программы сопровождения (стандартной поддержки SAP). Пакет услуг «SAP Solution Manager Starter Pack» включает работы по установке инструмента «SAP Solution Manager» и индивидуальное обучение на объекте клиента по методологии «SAP Solution Management».

Подробную информацию по этой теме можно найти по адресу <http://service.sap.com/solutionmanager>.

5.8 НАБОР СЕРВИСОВ «SAP Online Knowledge Products»

В рамках набора услуг «SAP Online Knowledge Products» («Онлайновые продукты знаний») предоставляются ролевые знания в области обновлений или расширений решений SAP.

Более подробную информацию можно получить на странице <http://service.sap.com/okp> портала «SAP Service Marketplace» или в Сервисном центре SAP.

6. РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

После заключения договора на сопровождение необходимо незамедлительно назначить компетентное центральное контактное лицо для SAP по всем проблемам и вопросам, связанным с услугами по сопровождению программного обеспечения.

Клиенту необходимо сообщить об этом контактном лице в отдел контрактов SAP. В случае изменения контактного лица компания SAP настоятельно рекомендует оперативно сообщить об этом в отдел контрактов SAP.

Для организации предоставления услуг по сопровождению очень важно, чтобы компания SAP имела актуальную информацию о SAP-системах клиента и пользователях сервисной системы SAP, зарегистрированных со стороны клиента. Вводить и изменять собственные регистрационные данные клиент может на следующих страницах в сети Интернет:

<http://service.sap.com/cusdata> - для данных клиента,

<http://service.sap.com/system-data> - для данных по SAP-системам клиента,

<http://service.sap.com/user-admin> - для данных по пользователям сервисной системы SAP.

Услуги по сопровождению предоставляются только для программного обеспечения, заказанного клиентом, и для текущих стандартных версий согласно правилам, определенным в стратегии сопровождения SAP (подробная информация: <http://service.sap.com/releasestrategy>).

Использование сервиса «SAP Safeguarding» настоятельно рекомендуется для всех критически важных проектов. Проекты считаются критически важными в том случае, если они, в частности, включают:

- бизнес-процессы, в которых задействованы несколько компонентов программного обеспечения,
- системы, разработанные клиентом самостоятельно,
- продукты третьих лиц с ориентированной на клиента интеграцией и разработками кода для клиента.

Компания SAP настоятельно рекомендует использовать такие предоставляемые SAP услуги по сопровождению, как «SAP GoingLive™ Check», «SAP EarlyWatch® Check», «SAP EarlyWatch® Alert» и «SAP Safeguarding». В противном случае, службе поддержки SAP, возможно, не удастся идентифицировать потенциальные проблемы и способствовать их устранению, что, в свою очередь, может стать причиной неудовлетворительной производительности программного обеспечения.

Использование сервиса «SAP EarlyWatch® Alert» является обязательным. Для настройки данной услуги необходимо обратиться к информации, содержащейся в SAP-ноте № 207223.

Полный портфель мероприятий по поддержке SAP демонстрирует высочайший уровень гибкости сопровождения решений SAP. Клиент в каждом случае сам решает, какой именно пакет мероприятий по поддержке лучше всего отвечает его потребностям и может принести наиболее весомые преимущества для компании.

7. БЫСТРЫЕ ССЫЛКИ НА РЕСУРСЫ ПОРТАЛА «SAP Service Marketplace»

Для того чтобы обеспечить быстрый доступ к различным информационным разделам портала «SAP Service Marketplace», мы подготовили список часто используемых ссылок.

Быстрая ссылка на тот или иной ресурс портала «SAP Service Marketplace» - это ключевое слово, которое легко запомнить. Вы можете ввести быструю ссылку в адресную строку браузера непосредственно за именем сервера, например

<http://service.sap.com/banking>.

A	
/access-support	Remote connection, Internet connection, SAP Service Channel, SAProuter
/adobe	Strategic Alliance between SAP and Adobe
/aerospace	SAP for Aerospace & Defense
/ais	Audit Information System
/archivelink	Business Documents, Document Management, Document Storage, Document Archiving, Document Find
/automotive	SAP for Automotive

B	
/banking	SAP for Banking
/benchmark	Standard Application Benchmarks
/bestpractices	SAP Best Practices for mySAP.com
/bi	mySAP Business Intelligence
/bmet	Business Maps and Engagement Tools
/bw	SAP Business Information Warehouse

C	
/cccnet	SAP's Customer Competence Center Net
/ce	SAP Consultant Education, SAP Solution Academy
/certificates	Certification Center
/certification	SAP Global Certification Program
/chemicals	SAP for Chemicals
/co	Controlling, Activity Based Costing, Profitability Analysis, Product Cost Controlling
/connectors	Connectors
/consumerproducts	SAP for Consumer Products
/crm	mySAP CRM (mySAP Customer Relationship Management)
	Cross-Industry Solutions

D	
/data-archiving	SAP Data Archiving
/developmentnews	Development News

E	
/earlywatch	SAP EarlyWatch Check
/eco	mySAP Engineering, Construction & Operations
/ecp	Easy Cost Planning
/education	SAP Educational Services
/empowering	Service, Knowledge, Operations

/enterprise	SAP R/3 Enterprise Information Center
/ep	mySAP Enterprise Portal
/euro	EMU and the SAP's Euro Solution
/eventreviews	All Presentations held on SAP Events
/ewa	SAP EarlyWatch Alert

F	
/financials	mySAP Financials, Travel Management, Internet Service Request
/fiscalyearchange	Actions you must perform when taking your SAP System into the next fiscal year

G	
/gdpu	Steuersenkungsgesetz
/globalization	Globalization, Multinational Issues, Countries, Languages, Unicode
/goinglive-fu	SAP GoingLive Functional Upgrade Check
/goinglivecheck	SAP GoingLive Check

H	
/healthcare	SAP for Healthcare
/helpdesk	Support Center Addresses Worldwide
/higher-ed	SAP for Higher Education & Research
/hightech	SAP for High Tech
/hr	mySAP HR (mySAP Human Resources)

I	
/ibf	Internet Business Framework
/ibm	International SAP-IBM Competence Center
/ides	Internet Demonstration and Evaluation System
/im	Investment Management
/imc	mySAP Industrial Machinery & Components
/industrysolutions	Industry Solutions
/infrastructure	Infrastructures and Services
/installations	Catalog within the SAP Software Center that contains installations and upgrades for SAP application components
/instguides	Installation/Upgrade Guides
/insurance	SAP for Insurance

K	
/knowledgecat	Knowledge Catalog
/kw	SAP Knowledge Warehouse, Documentation, Training Materials, Quality Manuals

L	
/licenseauditing	License Auditing Services
/licensekeys	Request a permanent license key after installing or upgrading the SAP System
/lsmw	Legacy System Migration Workbench

M	
/maintenance	Maintenance, MaxAttention, Standard Support
/media	SAP for Media
/medialibrary	Installation/Upgrade Guides, Overview Brochures, Industry Brochures, Factsheets, Whitepapers, Success Stories, Functions in Detail, Product Information Kits, Folders, Flyer, CD-ROMs, Knowledge Products
/message	Customer Messages
/microsoft	SAP-Microsoft Competence Center
/migrationkey	OS/DB Migration Keys
/mill	SAP for Mill Products
/mining	SAP for Mining
/mobile	mySAP Mobile Business
/mp	mySAP Marketplace
/mss	Manager Self-Service

N	
/namespaces	Development Namespaces
/netweaver	SAP NetWeaver, Integration and Application Platform, Enterprise Services Architecture, Portal Infrastructure; Exchange Infrastructure; Web Services; SAP Web Application Server; Solution Life-Cycle Management, mySAP Technology
/noteassistant	Note Assistant
/notes	SAP Notes

O	
/oilgas	SAP for Oil & Gas
/osdbmigration	OS/DB Migration Service

P	
/partner	SAP Partner Management
/partnerdir	Partner Directory
/patches	SAP Maintenance software such as Support Packages and Binary Patches. This catalog-based tree will offer you an uniform way of dealing with SAP's software rather than dealing with different download areas.
/performance	Measuring System Performance, Performance Map
/pharmaceuticals	SAP for Pharmaceuticals

/platforms	Platform and Technology Information Center
/plm	mySAP Product Lifecycle Management, Life-Cycle Data Management, Asset Life-Cycle Management, Program and Project Management, Life-Cycle Collaboration, Quality Management, Environment, Health and Safety
/prod_conf	Product Confirmation including Internet Pricing and Configurator
/publicsector	SAP for Public Sector

Q

/quicksizing	Quick Sizer, Internet-based Tool to make Sizing easier
--------------	--

R

/r3-plug-in	SAP R/3 Plug-in for mySAP.com Components
/re	mySAP Financials Real Estate
/recordsmanagement	SAP Records Management, Business Documents within Records, Business Processing, Document Management, System Integration, Workflow
/release45	SAP R/3 Release Information 4.5
/releasenotes	mySAP.com Release Notes
/releasestrategy	mySAP.com Release Strategy
/remotelarning	Remote Learning for Delta Training
/retail	SAP for Retail
/reviewprogram	Project review, program review, quality audit, solution review, technical review, modification review

S

/safeguarding	Risk Management, Implementation, Service
/scm	mySAP Supply Chain Management
/security	Security Management with mySAP Technology, Download the SAP Cryptographic Library
/sem	Strategic Enterprise Management
/servicecat	Service Catalog
/servicesmap	Services Solution Map
/serviceconnection	Open a Service Connection to use SAP's Remote Services
/serviceprovider	SAP for Service Providers
/sizing	Sizing mySAP.com
/slo	System Landscape Optimization Services, Consulting Services, Conversion Services
/sma	SAP Solution Management Assessment Service
/smartforms	SAP Smart Forms, Tool for Form Creation, Web Forms
/smb	SMP Portal for SMB Business Partner
/smbolutions	Small and Midsize Business

/smo	Optimization, Solution Management, Performance, Integration, Archiving, Administration, Service
/smp	The New SAP Service Marketplace and SAP Support Portal
/solutionmanager	SAP Solution Manager
/srm	mySAP Supplier Relationship Management
/sscr	SAP Software Change Registration
/standardsupport	Maintenance, Teamsap Support
/supportservices	Safeguarding, Optimization, Empowering, Support, Solution Management, Service
/supporttools	Support Packages for SAP Solution Manager (ST), Support Tools Plug-In (ST-PI), Service Tools for Applications (ST-A/PI), Note Assistant
/swcat	Software Catalog
/swdc	SAP Software Center, where SAP plans to offer its entire software portfolio through electronic channels, either as a download from the SAP Service Marketplace or via Satellite. This area replaces the «Online Correction Support» area.
/systemmanagement	mySAP.com Basis Technology, System Management, Database Administration, Oracle, Informix
/system-data	View and maintain your system data

T

/tcs	SAP Trust Center Service
/technology	Please use the quicklink /netweaver
/telecommunications	SAP for Telecommunications
/ti	Technical Infrastructure, SAP System Requirements, Network Integration
/trainingcatalog	Training Catalog
/transportation	SAP for Service Providers, Transportation Industries

U

/ui	User Interfaces, Web Dynpro, SAP GUI Family, Mobile UI, ITS, Graphics, Presentation Clients
/uddi	Universal Description, Discovery and Integration; Web Services
/upgrade	Upgrading SAP Systems
/user-admin	Online Service System / SAP Service Marketplace User Administration
/utilities	SAP for Utilities

W

/webflow	WebFlow is the SAP business processes management solution for driving and defining workflows or eProcesses in all mySAP components
----------	--

4

/46c	R/3 Release 4.6C, MiniApps, EnjoySAP
------	--------------------------------------

8. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

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 подает в сервисную систему и будет переадресован сотрудникам SAP, отвечающим за тематику, к которой относится вопрос. Кроме этого, этот способ предоставляет возможность отслеживать статус запроса.
- Свяжитесь с нами по электронной почте: support.cis@sap.com (чтобы ускорить обработку запроса, просим использовать инструкцию из SAP-ноты № 217405).
- Направьте нам факс по номеру (095) 725-43-44.
- Кроме этого, Вы можете позвонить нам:
с 7:00 до 19:00 по московскому времени по номерам (095) 725-43-41, 725-43-42,
после 19:00 и в выходные дни для связи с нами можно воспользоваться номером в Германии +49 (180) 534-34-36 или отправить сообщение в портале «SAP Service Marketplace».

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

Получать последние новости SAP для стран СНГ и Балтии вы сможете, подписавшись на рассылку новостей по адресу <http://www.sap.ru/company/digest/>.

ПОРТРЕТ КОМПАНИИ

Компания SAP является лидером на рынке интегрированных бизнес-решений для управления современным предприятием. Решения SAP отвечают требованиям компаний любого масштаба - от малых и средних предприятий до крупных холдингов. Решения, входящие в состав комплекса решений mySAP Business Suite и базирующиеся на интеграционной платформе SAP NetWeaver, помогают предприятиям во всем мире совершенствовать взаимоотношения с клиентами, расширять совместную деятельность с партнерами и повышать эффективность деятельности компаний во всех сферах бизнеса. Ключевые бизнес-процессы различных отраслей, от авиакосмической промышленности до энергетики и коммунального хозяйства, эффективно поддерживаются с помощью 28 отраслевых решений SAP.

В настоящее время более 22 600 компаний в более чем 120 странах мира используют свыше 76100 интегрированных бизнес-решений SAP. Компания SAP имеет дочерние компании в более чем 50 странах мира.

Компания представлена на нескольких биржах, включая Франкфуртскую и Нью-Йоркскую фондовые биржи, под символом "SAP".

На российском рынке компания SAP работает с 1992 года. За прошедшие 12 лет открылись представительства в Санкт-Петербурге, Алматы и Киеве, а численность сотрудников превысила 400 человек. В СНГ и странах Балтии осуществлено более 200 продуктивных инсталляций решений SAP. Всего в СНГ и Балтии с решениями SAP работают более 30 000 человек.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**САП СНГ
и Страны Балтии**
115054, Москва,
Космодамианская наб., 52/2.
Телефон: (095) 755-9800,
факс: (095) 755-9801,
e-mail: info.cis@sap.com
<http://www.sap.ru>