

Услуги SAP

**ПЯТЬ ГЛАВНЫХ ПРИЧИН, ПОЧЕМУ
КЛИЕНТЫ ВЫБИРАЮТ SAP
ENTERPRISE SUPPORT ДЛЯ
ЗАЩИТЫ И НАРАЩИВАНИЯ
ИНВЕСТИЦИЙ В ИТ-СРЕДУ**



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SAP
®

ПЯТЬ ГЛАВНЫХ ДОВОДОВ В ПОЛЬЗУ SAP ENTERPRISE SUPPORT

Мир снова стал «плоским» — он нивелирован современными технологиями. Достижения технического прогресса дали возможность выполнять бизнес-операции быстрее, чем когда-либо. Глобализация и новейшие технологии позволяют использовать бизнес-сети, осваивать новые рынки и внедрять совместно разработанные инновационные продукты и услуги.

Бизнес-сети существенно изменяют баланс между внутренне и внешне управляемыми операциями, увеличивая потребность в гибкой ИТ-среде на базе стабильной платформы. Для удовлетворения этих растущих потребностей SAP предлагает интегрированный пакет приложений и платформу бизнес-процессов, позволяющие эффективнее использовать бизнес-сеть и формировать единую экосистему партнеров, поставщиков и клиентов.

Сегодня ИТ-инфраструктура становится ключевым фактором успеха в условиях глобальной экономики. Для защиты инвестиций в ИТ-среду, включая весь ландшафт решений SAP и ее партнеров, крайне важно снизить бизнес-риски и заложить солидный фундамент для роста. Стремясь обеспечить необходимую поддержку критически важных бизнес-процессов, SAP представляет новую модель поддержки — SAP Enterprise Support.

SAP Enterprise Support — это целостное, комплексное предложение, которое поможет Вам защитить свои инвестиции в решения SAP, используя при этом возможности роста бизнеса, открывающиеся в современном «плоском» мире.



Рис. 1. Бизнес в современном «плоском» мире

1. ЦЕНТРАЛИЗОВАННЫЕ РЕСУРСЫ ПОДДЕРЖКИ

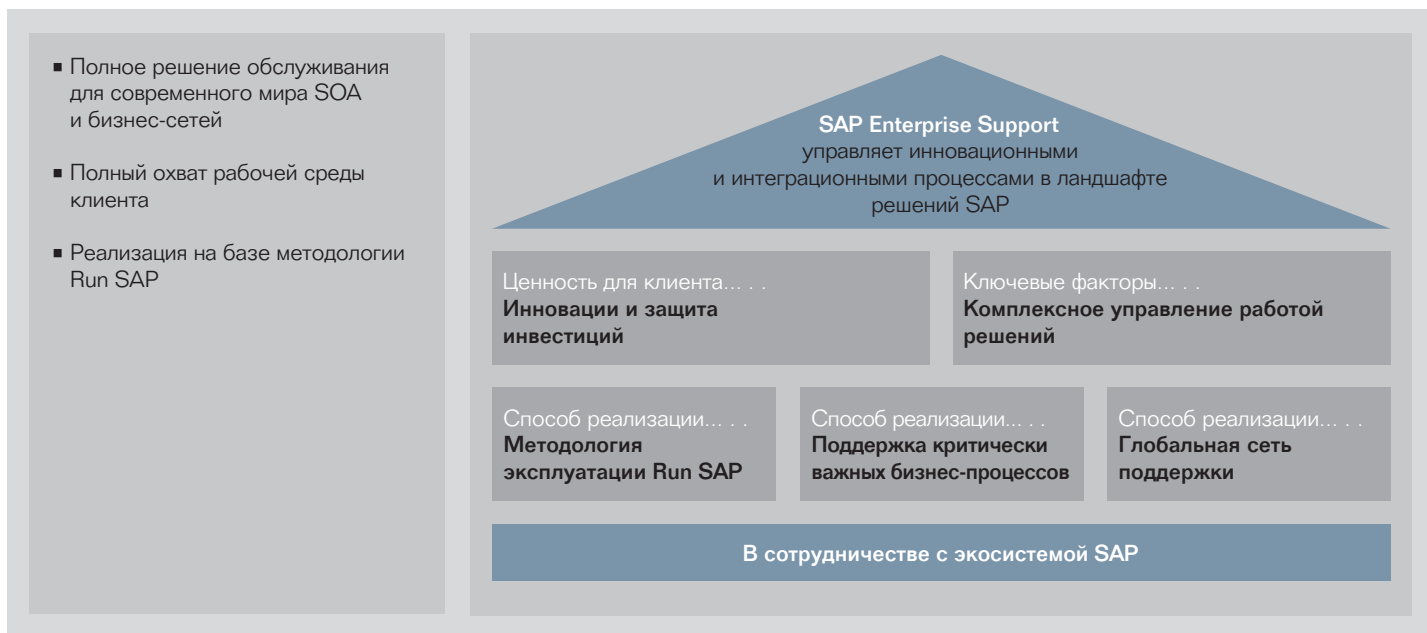


Рис. 2. SAP Enterprise Support

По мере роста Вашего бизнеса и увеличения роли ИТ в достижении успеха возрастают и потребности в услугах поддержки ИТ-среды. SAP занимает ведущее место в инфраструктуре многих компаний, связывая ключевые приложения с бизнес-процессами. В то время, как на многих предприятиях расширяется портфель приложений и вводятся в обиход такие технологии, как доступ к приложениям по запросу, мы все чаще слышим от своих клиентов о том, что им нужна единая точка контакта по всем вопросам поддержки. Поддержка SAP Enterprise Support дает такую возможность.

Единая точка контакта — не только для корпоративной платформы SAP

Пакет услуг SAP Enterprise Support не ограничивается одними приложениями SAP — обеспечивается комплексная поддержка всей платформы, в том числе критически важных решений клиентов и партнеров. Успех Вашего бизнеса зависит от ИТ, однако, как показывают исследования, 67% ключевых приложений простаивают более девяти часов в месяц.¹ Единая точка контакта для всего решения SAP сократит потери времени и, следовательно, снизит риски.

Активная помощь со стороны Вашего ключевого партнера по ИТ-среде предприятия

Пакет услуг SAP Enterprise Support позволит оказать Вам более активную помощь путем использования мощной инфраструктуры и стандартов поддержки, гарантирующих самую высокую эксплуатационную эффективность по всему расширенному ландшафту SAP. Опираясь на эти стандарты, Вы добьетесь высочайшего качества работы ИТ-среды и воспользуетесь передовыми идеями SAP в области услуг комплексной поддержки.

1. «Extreme Chaos» (Полный хаос), The Standish Group International Inc., 2000.

2. НЕИЗМЕННАЯ ОРИЕНТАЦИЯ НА СНИЖЕНИЕ БИЗНЕС-РИСКОВ

Повышение рисков и затрат с ростом сложности

В новых, глобализированных моделях бизнеса формируются обширные интегрированные бизнес-сети, которые способствуют увеличению гибкости, однако в то же время повышают уровень сложности ИТ-среды. Сложность возрастает за счет приложений, архитектур и интерфейсов с системами планирования корпоративных ресурсов (ERP), необходимых для работы в новых бизнес-сетях. Но с ростом сложности растут и бизнес-риски. По данным аналитического отдела журнала Economist, сложность ИТ-среды — главная причина системных сбоев.²

Кроме того, из-за чрезмерной сложности неполадки в системе становятся настолько частыми и продолжительными, что на разрешение 30% таких проблем уходит более 24 часов.³

Упреждающее управление рисками

SAP Enterprise Support позволяет контролировать уровень сложности и снижать риски в бизнес-операциях, предлагая помощь в следующих областях:

- Постоянный контроль качества, позволяющий выявлять потенциальные проблемы до того, как они обернутся риском для бизнеса
- Квалифицированные рекомендации консультационного центра по поддержке и круглосуточная помощь в разрешении приоритетных проблем с целью минимизации негативных последствий для бизнеса
- Сокращение общего времени, необходимого для разрешения приоритетных и критических проблем, с использованием соглашений об уровне обслуживания, включающих планы начального реагирования и принятия корректирующих мер
- Сокращение сроков разрешения проблем на основе эффективного оперативного сотрудничества между SAP, партнерами и клиентами с использованием глобальной сети поддержки

Гарантированные выгоды от увеличения инвестиций в поддержку

Корпоративная ИТ-платформа, как и любой другой актив, нуждается в инвестициях для повышения своей ценности. Клиенты SAP, успешно вложившие средства в SAP Enterprise Support, получают ощутимые выгоды. Вот что говорят наши клиенты:

- «Пакет услуг SAP Enterprise Support... помогает нам получать максимальную пользу от программы сопровождения благодаря экспертным рекомендациям, тесному сотрудничеству и упреждающим действиям службы поддержки. SAP выступает в качестве партнера, заинтересованного в работоспособности нашей среды». (Лурдес Фахардо (Lourdes Fajardo), вице-президент по финансовым вопросам, GX International Inc.) Для фармацевтической компании GX защита инвестиций в ИТ обеспечивается за счет быстрого решения всех проблем с гарантированным устранением серьезных неполадок.
- «Процесс интегрированного управления качеством в сочетании со стандартизацией управления приложениями позволяет нам внедрять инновации, не забывая об удовлетворении потребностей бизнеса». (Ли Деронг (Li Derong), секретарь консультационного совета, Shanghai ALSTOM Transport Co.) SAP Enterprise Support позволяет компании Shanghai ALSTOM снижать риски и постоянно оптимизировать свои бизнес-приложения.

2. «Coming to Grips with IT Risk» (Как справиться с проблемой ИТ-рисков), Economist Intelligence Unit Ltd., март 2007.

3. «Optimizing SLA Performance» (Оптимизация эффективности SLA), Forrester Research Inc., 2006.

3. СНИЖЕНИЕ ЭКСПЛУАТАЦИОННЫХ ЗАТРАТ ЗА СЧЕТ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ВЕДУЩИХ ОТРАСЛЕВЫХ СТАНДАРТОВ И ИНСТРУМЕНТОВ



Глобальная конкуренция и задача обеспечения прибыльности заставляют обратить особое внимание на эксплуатационные затраты в сфере ИТ. Как никогда становится актуальной эффективность ИТ-среды, и компании с лучшей организацией работы ИТ-систем получают существенное преимущество по сравнению с конкурентами. Опыт и квалификация персонала, безусловно, играют при этом важную роль, однако отсутствие строгих стандартов и недостаточно последовательное внедрение передовой практики оборачиваются ростом затрат. Пакет услуг SAP Enterprise Support опирается на лучшие практические методы и усовершенствованные инструменты, снижающие эксплуатационные расходы.

Использование передовых методов и средств

В SAP Enterprise Support используются всеобъемлющие эксплуатационные стандарты, выработанные на основе более чем 30-летнего опыта поддержки. Кроме того, в рамках SAP Enterprise

Support обеспечивается доступ к методологии эксплуатации SAP (Run SAP) для внедрения стандартов комплексной поддержки решений. Передовые методы комплексного сопровождения решений образуют базовую структуру для построения оптимальной ИТ-среды с использованием следующих возможностей.

- Операционное планирование для улучшения масштабируемости, производительности, согласованности и доступности в рамках всего системного ландшафта SAP
- Лучшие в отрасли процедуры поддержки критически важных бизнес-процессов, позволяющие свести к минимуму срок разрешения проблемы
- Комплексные интегрированные средства управления качеством и запросами на внесение изменений, позволяющие добиться стабильного качества и выработать процедуру постоянного совершенствования для минимизации риска непроизводительных потерь при внесении изменений

Сокращение эксплуатационных затрат

- Согласно результатам сравнительного исследования, проведенного в Americas' SAP Users' Group и SAP, в лучших ИТ-организациях эксплуатационные затраты на 55% ниже среднего уровня.
- SAP Enterprise Support позволяет сократить эти затраты за счет отказа от сторонних программных средств и услуг и перераспределения сотрудников на более актуальные направления.
- Снижение затрат на тестирование благодаря координированному управлению изменениями во всем ландшафте позволяет избежать простоев, которые могут стоить от 6400 до 7600 долларов в минуту, согласно данным BMC Software Inc.⁴
- Платформа SAP Solution Manager (Enterprise Edition) позволяет консолидировать системы мониторинга и за счет этого сократить затраты, попутно успешно решая задачи оперативного контроля и соответствия стандартам.

4. «Maximizing DB2 Performance and Availability with BMC Software»
(Повышение производительности и доступности DB2 с помощью решений BMC), BMC Software Inc., 2006..

4. ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИЙ БЕЗ ПРЕРЫВАНИЯ РАБОТЫ



Рис. 3. Изменение инновационного цикла приложения

Независимо от своего размера бизнеса, работая с критически важными приложениями, требующими интеграции, клиенты обращаются к сервис-ориентированной архитектуре (SOA), чтобы получить конкурентное преимущество. Чтобы реализовать такое инновационное решение, нужна стабильно работающая платформа, а для этого требуется новейший уровень поддержки. Инновации на программной платформе SAP внедряются через пакеты расширений SAP, а также путем интеграции сторонних приложений и собственных разработок.

Инновации на основе пакетов расширений SAP

SAP Enterprise Support позволяет использовать инновационные возможности архитектуры пакетов расширений

SAP, с помощью которых Вы сможете регулярно и последовательно обновлять технологическую платформу, вносить изменения в связи с законодательными изменениями и обновлять компоненты приложений без потерь рабочего времени или иных негативных последствий. Обновления теперь сопряжены с меньшими бизнес-рисками и перерывами в работе.

Более того, архитектура пакетов расширений обеспечивает снижение стоимости внедрения обновлений и смягчение последствий простоев для бизнеса за счет координированного управления изменениями с помощью SAP Solution Manager (Enterprise Edition).

Инновации на основе сторонних решений и собственных разработок

Внедрение SAP Enterprise Support и комплексного сопровождения решений расширит возможности вовлечения SAP в плане помощи в технической модернизации: клиенты получают средства и информационные материалы, необходимые для управления их собственным кодом, специализированными расширениями и сторонними решениями.

Внедрение инноваций без прерывания работы на протяжении всего жизненного цикла платформы SAP становится достижимой реальностью. Непрерывный инновационный процесс на базе стабильной платформы сохранит ваши инвестиции и поможет добиться конкурентного преимущества в условиях постоянно меняющейся рыночной ситуации.

5. САМОЕ ВЫГОДНОЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ОТ БЕЗУСЛОВНОГО ЛИДЕРА РЫНКА

Наиболее полное предложение

По мнению ведущих аналитических фирм отрасли, SAP Enterprise Support представляет собой шаг вперед в развитии сервиса поддержки в SAP в условиях возрастающей сложности и углубляющейся интеграции ИТ-экосистемы. Эта новая услуга обеспечивает постоянную защиту инноваций и инвестиций, предлагая возможности интегрированного комплексного управления жизненными циклами решений — как систем SAP, так и решений других разработчиков.

Лидер рынка

SAP поддерживает больше бизнес-приложений, чем какая-либо другая компания, и помогает предотвращать проблемы, проводить анализ их основных причин и снижать эксплуатационные расходы, опираясь на многолетний опыт работы и обширную инфраструктуру поддержки. Обладая более чем 30-летним опытом работы в этой сфере и клиентской базой, насчитывающей свыше 47 800 компаний, SAP не сомневается, что SAP Enterprise Support — это самый подходящий уровень поддержки для любых предприятий — как крупных, так и небольших. Инфраструктура поддержки SAP включает свыше 4500 сотрудников, которым помогают более 6000 разработчиков из 40 стран.

Качество работы SAP и заинтересованность в Вашем успехе

SAP готова обеспечить полную поддержку Ваших ключевых отраслевых решений, не прибегая при этом к помощи сторонних поставщиков. Кроме того, инженерный штат организации SAP Active Global Support численностью свыше 4500 человек позволяет работать в режиме «следования за солнцем» и обеспечивать круглосуточную поддержку, помогая клиентам развиваться и добиваться успеха в бизнесе.

Все права защищены. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, а также другие указанные продукты и услуги SAP, как и соответствующие логотипы, являются торговыми марками или зарегистрированными торговыми марками SAP AG на территории Германии и некоторых других стран по всему миру. Все другие указанные продукты и услуги являются торговыми марками соответствующих компаний. Данные, содержащиеся в этом документе, предназначены только для информационных целей. Характеристики продуктов, поставляемых в разные страны, могут изменяться.

Эти материалы могут быть изменены без предварительного уведомления. Материалы предоставлены компанией SAP AG и ее дочерними компаниями («SAP Group») исключительно в информационных целях, без представления гарантии любого вида. SAP Group не несет ответственности за ошибки или пропуски в настоящих материалах. Все гарантии по продуктам и услугам SAP Group оговариваются в специальных гарантийных документах, которые прилагаются к соответствующим продуктам и услугам, имеющим гарантию. Ничто изложенное в данном документе не должно трактоваться как предоставление дополнительных гарантий.

www.sap.ru/contactsap