

WHITE PAPER

Эволюция услуг поддержки SAP: SAP Enterprise Support

При поддержке SAP

Elaina Stergiades

Matt Healey

April 2008

МНЕНИЕ IDC

Корпоративное программное обеспечение является критически важной частью ИТ-инфраструктуры предприятия, поскольку оно обеспечивает непрерывность каждодневных бизнес-процессов. Для достижения высокой производительности и надежности предприятию следует применять комплексную стратегию для поддержки программной среды.

Идеальная стратегия поддержки предусматривает не только предоставление обновлений и пакетов исправлений программного обеспечения, но и возможностей, позволяющих минимизировать время простоя, а также гибкость адаптации в соответствии с изменяющимися требованиями клиентов. Для обеспечения надлежащей поддержки корпоративного программного обеспечения IDC рекомендует предприятиям руководствоваться следующими принципами.

- ☒ **Определите уровень гибкости предложения поддержки.** Предприятиям следует рассматривать те предложения поддержки, которые можно легко адаптировать в соответствии с существующей средой независимо от размера или масштаба развертывания ИТ решения. Здесь также могут оказать помощь поставщики услуг, которые обеспечивают поддержку отдельных компонентов ИТ-среды.
- ☒ **Оцените уровень поддержки, обозначенный в предложении поставщика.** Кроме предоставляемых обновлений и исправлений, предложения служб поддержки должны включать возможности, которые позволяют минимизировать время простоя. Следует обратить внимание на такие моменты, как гарантированное время отклика, дополнительные возможности удаленной поддержки, высокий уровень доступности персонала службы поддержки и регулярные проверки качества.
- ☒ **Услуги по поддержке следует оценивать в соответствии с требованиями, обусловленными используемой операционной средой.** Поставщики разрабатывают решения поддержки, учитывая потребности динамично развивающейся отрасли, и предлагают комплексную поддержку всей ИТ-среды или поддержку с использованием современных возможностей удаленного мониторинга. При оценке этих новых возможностей необходимо проанализировать свои потребности в поддержке, учитывая особенности существующей ИТ-среды.

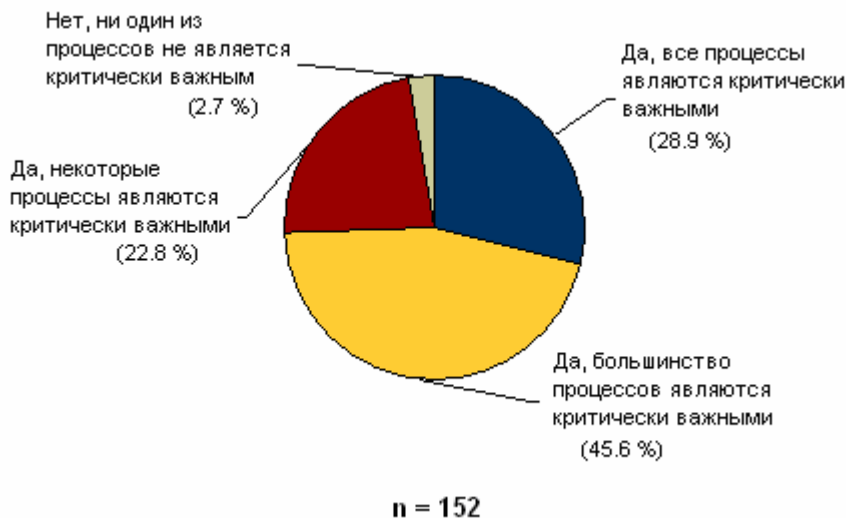
ОБЗОР СИТУАЦИИ

Корпоративные приложения являются критически важной частью ИТ-инфраструктуры предприятия. В опросе, проведенном компанией IDC при поддержке SAP, почти 75 % клиентов отметили, что все или большинство программных приложений, внедренных на предприятии за последнее время, обеспечивают выполнение критически важных процессов, необходимых для реализации каждодневных бизнес-операций, поэтому требуется исключить простой. См. рис. 1 для получения дополнительных сведений.

РИС. 1

Важность приобретенного предприятиями за последнее время программного обеспечения

В. Используется ли недавно приобретенное корпоративное программное обеспечение для выполнения критически важных процессов?



Источник: IDC, 2008

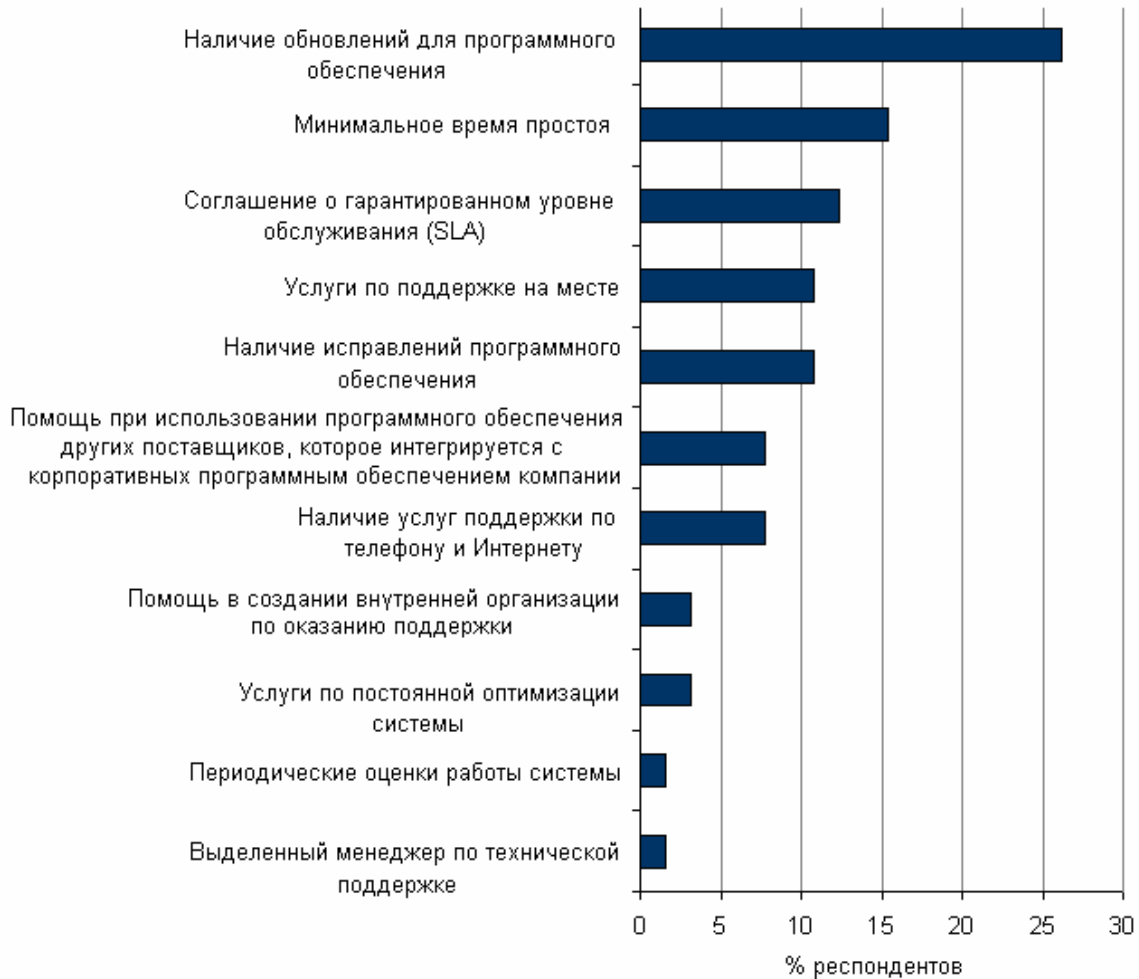
С повышением важности корпоративного программного обеспечения клиентам необходимо знать, что эти комплексные программные пакеты поддерживаются надлежащим образом. Используя услуги по поддержке, предоставляемые поставщиками корпоративного программного обеспечения, клиенты получают доступ к различным дополнительным возможностям. Кроме того, поставщики могут предоставить своим клиентам полную стратегию поддержки, оптимизированную в соответствии с деловыми потребностями предприятий. Компания IDC провела опрос клиентов о причинах приобретения услуг по поддержке программного обеспечения класса Premium (в рамках которых обычно предоставляются дополнительные сервисы сверх основных услуг поддержки).

Наиболее важной причиной приобретения услуг по поддержке программного обеспечения класса Premium является доступность обновлений и исправлений программного обеспечения. Несмотря на то, что эта возможность обычно включена в стандартные предложения поддержки, она, тем не менее, продолжает оставаться одной из наиболее важных, поскольку позволяет обеспечить надежную работу программного обеспечения. Второй наиболее важной причиной, почему клиенты приобретают услуги по поддержке программного обеспечения класса Premium, является минимизация времени простоя приложения. Третья значимая причина – возможность заключения соглашения о гарантированном уровне обслуживания (SLA). Два последних момента позволяют минимизировать воздействие на бизнес любых проблем, связанных с программным обеспечением. См. рис. 2 для получения дополнительных сведений.

РИС. 2

Почему клиенты приобретают услуги по поддержке

В. Какой фактор является наиболее важным для заключения соглашения на предоставление услуг по поддержке корпоративного программного обеспечения компании?



Источник: IDC, 2008

По оценкам компании IDC, в настоящее время на многих предприятиях программное обеспечение используется для выполнения каждодневных производственных операций, и эта тенденция только усилится в будущем. Более того, эти комплексные программные пакеты поддерживают критически важные бизнес-процессы, поэтому для большинства ИТ-отделов основной задачей является обеспечение максимальной производительности и надежности работы программных средств. Даже один час простоя может значительно повлиять на доход предприятия. Поскольку все большее количество предприятий рассматривают переход к сервис-ориентированной архитектуре, очень важной становится минимизация простоев.

Чтобы максимально увеличить производительность и надежность, большинство предприятий отводят значительную часть ИТ-ресурсов на обслуживание корпоративного программного обеспечения, выделяя также дополнительные средства на приобретение услуг по поддержке. К последним тенденциям относятся следующие.

- ☒ **Сотрудничество с одним поставщиком услуг поддержки.** Все большее количество предприятий ищут единственного поставщика для осуществления поддержки корпоративного программного обеспечения. Работа с одним поставщиком имеет много преимуществ: простота управления контрактами, обеспечение поддержки во всей организации, наличие подробной информации о среде клиента, также отчетность по всему предприятию в целом. Кроме того, единственный поставщик услуг поддержки может координировать все аспекты поддержки каждого приложения в ИТ-среде предприятия. Даже при увеличении масштабов и разнородности среды предприятия будут заинтересованы в работе с одним поставщиком услуг, обеспечивающим поддержку всех приложений.
- ☒ **Удаленные службы поддержки.** По мере адаптации среды к потребностям клиента и оптимизации ее работы предоставление поддержки традиционным способом на основе личных контактов становится затруднительным. Несмотря на то, что компания IDC считает, что клиентам всегда будет требоваться личная поддержка, они все больше пользуются решениями поддержки и службами, предоставляемыми удаленно. Клиенты понимают, что использование удаленных служб и решений позволяет поставщикам услуг поддержки решать потенциальные проблемы программного обеспечения до того, как они начнут влиять на важные бизнес-процессы. Это компенсирует возможные сложности с обеспечением удаленного доступа.
- ☒ **Высокий уровень доступности персонала службы поддержки.** В условиях, когда критически важные рабочие процессы все больше зависят от работы программного обеспечения, предприятиям в случае возникновения проблемы необходимо иметь возможность сразу же обратиться к поставщику услуг поддержки без каких-либо территориальных или временных ограничений. На многих предприятиях требуется круглосуточный доступ к персоналу службы поддержки программного обеспечения по телефону, веб-чату или электронной почте без выходных. Однако в связи с этим в случае интерактивной поддержки ответ должен предоставляться практически немедленно.
- ☒ **Гибкие предложения поддержки.** Предприятиям необходима возможность выбора пакета поддержки, в котором будут указаны основные требования без лишних условий или оговорок относительно того, что включено и что нет. Кроме того, им необходимы комплексные и простые для понимания предложения поддержки, поскольку слишком много уровней и параметров могут привести клиента в замешательство, затрудняя выбор правильного пакета.

По мнению компании IDC, эта тенденция на рынке будет развиваться в дальнейшем, и все большее количество предприятий будут искать поставщиков услуг поддержки, соответствующих их требованиям. Для удовлетворения изменяющихся требований клиента необходимо постоянно разрабатывать новые предложения по поддержке.

ПОДДЕРЖКА КОРПОРАТИВНЫХ КЛИЕНТОВ SAP

Компания SAP разработала новую услугу - SAP Enterprise Support, ориентированную на современные высоко интегрированные среды и сложные технологические структуры. При разработке услуги SAP Enterprise Support учитывались динамические процессы в отрасли, описанные в предыдущем разделе, и в особенности те, что касаются критически важных приложений. Услуга SAP Enterprise Support может охватывать все аспекты корпоративной среды, включая приложения SAP, специальные программные коды клиента и решения партнеров.

SAP Enterprise Support дополняет и расширяет возможности, предоставляемые компанией SAP, для обеспечения большей гибкости поддержки и защиты критически важных процессов как на крупных, так и на средних предприятиях.

SAP Enterprise Support включает новые возможности, инструменты и процессы, которые можно применять на протяжении всего жизненного цикла среды клиента SAP. Поддержка клиентов в рамках SAP Enterprise Support может осуществляться на всех этапах жизненного цикла SAP – от разработки проекта и его внедрения до использования и обновления.

Услуга SAP Enterprise Support предоставляет новые инструменты и возможности для процесса управления изменениями с неограниченной областью применения – от постановки цели до внедрения. С помощью этого процесса на протяжении всего жизненного цикла услуга SAP Enterprise Support позволяет обеспечивать на должном уровне управление изменениями и качеством, одновременно снижая риск возникновения простоев.

В рамках услуги SAP Enterprise Support также предлагаются новые процессы и программы для обеспечения управления собственными разработками на предприятии клиента на протяжении всего жизненного цикла, включая операции, управление приложениями, обслуживание, проверку интеграции и технические обновления. SAP Enterprise Support включает инструменты, которые позволят клиентам управлять программами и отчетами, разработанными самостоятельно, во время выполнения обновлений и усовершенствований. Кроме того, в рамках услуги управления собственными разработками корпоративным клиентам SAP предоставляются рекомендации и документация относительно потенциальных конфликтов во время выполнения обновлений и усовершенствований всей ИТ-системы предприятия.

Обеспечивая поддержку всей ИТ-экосистемы на протяжении жизненного цикла программного обеспечения, компания SAP демонстрирует свою стремление

оказывать поддержку на уровне решения в рамках SAP Enterprise Support. SAP Enterprise Support интегрируется в ИТ-экосистему и предоставляет клиентам SAP широкую сеть поддержки на основе инфраструктуры комплексной поддержки, а также правила поддержки, приемлемые для всех компонентов ИТ-среды клиента.

Комплексная поддержка решений

SAP Solution Manager

При предоставлении услуг SAP Enterprise Support активно используется SAP Solution Manager – решение управления приложениями, которое служит основой для обслуживания критически важных операций клиента. Во время простоя клиенты могут использовать решение SAP Solution Manager, чтобы предоставить SAP необходимую информацию об используемых системах. Это может ускорить процесс оказания поддержки и обеспечить быстрый ответ и решение проблемы компанией SAP.

SAP Enterprise Support будет содержать усовершенствованную версию решения SAP Solution Manager на основе существующей версии и будет включать следующие элементы.

- ☒ **Усовершенствованное управление программным обеспечением и изменениями конфигурации.** Сюда относится комплексное управление тестированием и управление изменениями для внедрения усовершенствований и пакетов поддержки. Эта функция поможет определить изменения и настройку существующего программного обеспечения, а также план тестирования, ориентированный на потенциальные области конфликта при внедрении пакетов поддержки и усовершенствований.
- ☒ **Усовершенствованное отслеживание.** Эта функция предоставляет клиентам возможность отслеживать и определять компонент, являющийся причиной неполадки, в сложных инфраструктурах, что позволяет снизить риск простоев, а также сократить время/ресурсы, необходимые для решения проблемы. Функция отслеживания была усовершенствована. Были добавлены следующие сценарии: управление структурой процесса, управление документацией, управление изменениями и управление тестированием.

Помощник по документированию решения (планы). SAP планирует использовать новый подход к анализу инфраструктур клиентов, предполагающий автоматическое предоставление подробного отчета по использованию системы и создание моделей основных бизнес-процессов в SAP Solution Manager. Эта функция позволит клиентам быстро приступить к усовершенствованию бизнес-процессов и обновить проекты путем извлечения данных о бизнес-процессах, консолидации системы и ведения документации с автоматическим сравнением систем, а также передачу актуальной информации о процессах.

Поддержка критически важных операций

SAP Enterprise Support предназначена для поддержки критически важных операций с использованием постоянных проверок качества, консультативной поддержки и соглашений на уровне обслуживания.

Постоянные проверки качества

В ходе осуществления SAP Enterprise Support будут использоваться постоянные проверки качества, которые присутствовали в предыдущих предложениях поддержки. SAP проводит постоянные проверки качества на протяжении всего жизненного цикла проекта, уделяя внимание удобству использования и потенциальным рискам для системы. Типы проверки качества сфокусированы на трех основных компонентах: оценка технического риска, готовность к эксплуатации и/или оценка оптимизации. В качестве составной части проверки качества клиент получает подробный отчет о полученных данных, в котором содержатся практические рекомендации относительно выявленных областей риска.

Консультативная поддержка

SAP Enterprise Support включает консультативную поддержку, при которой предлагается назначенная группа консультантов службы поддержки, к которым можно обращаться с вопросами ежедневно круглосуточно. В этом состоит изменение по сравнению с предыдущими предложениями, когда назначался консультант службы поддержки, который поддерживал связь с клиентами в течение обычного рабочего дня – 8 часов в день, 5 дней в неделю. По мнению компании IDC, повышение доступности консультантов службы поддержки SAP сможет компенсировать потерю единственного контакта с SAP по вопросам поддержки.

Другим компонентом консультативной поддержки является специальная линия для обращения в SAP по телефону. Это поможет клиентам SAP Enterprise Support быстро и эффективно связаться с консультантами службы поддержки. Консультанты службы поддержки в основном занимаются удаленным решением проблем клиентов. Поддержка на месте используется только тогда, когда это необходимо.

Соглашения об уровне обслуживания

SAP Enterprise Support предоставляет соглашения о гарантированном уровне обслуживания (SLA) относительно времени ответа и корректирующих действий по любым вопросам, которые возникают по завершении внедрения. SAP Enterprise Support также включает время ответа в соответствии с соглашением о гарантированном уровне обслуживания (SLA) и корректирующие действия для устранения неполадок, которые могут возникнуть в процессе внедрения.

Для решения проблем с приоритетом 1 SAP гарантирует ответ в течение одного часа после сообщения клиентом о проблеме и предоставит решение проблемы или план корректирующих действий в течение четырех часов. Кроме ответа в соответствии с соглашением о гарантированном уровне обслуживания (SLA) и

корректирующего действия для решения проблем с приоритетом 1, SAP Enterprise Support гарантированно обеспечивает ответ в течение четырех часов при решении проблемы с приоритетом 2. При обеспечении поддержки в соответствии с определенным соглашением о гарантированном уровне обслуживания (SLA) компания SAP выплачивает штраф, если не будет предоставлен ответ в течение предусмотренного соглашением времени.

Run SAP©

SAP Enterprise Support включает элемент, специально предназначенные для обеспечения комплексной поддержки работы предприятия. Благодаря использованию методологии Run SAP для развертывания рабочих стандартов решения предприятия смогут наладить лучшие в своем классе процессы, а также поддержку по нескольким основным областям, включая мониторинг бизнес-процессов, управление запросами на изменение, а также прозрачность оборота и данных. Услуга Run SAP предоставляет стандарты, методологию и лучшие рекомендации для реализации комплексной работы решения. Такой подход может способствовать повышению прозрачности данных внутри предприятия, что приведет к улучшению качества принятия решений и увеличению возможности поддержки, что в свою очередь приведет к снижению общих эксплуатационных расходов.

Глобальная сеть поддержки SAP

В сочетании с SAP Solution Manager и имеющейся инфраструктурой обслуживания и поддержки SAP Enterprise Support сможет упростить сотрудничество между SAP, клиентами и партнерами благодаря глобальной сети поддержки. Это позволит всем участникам в экосистеме SAP использовать лучшие рекомендации и решения, что потенциально снижает время, необходимое для устранения отказов, и время простоя системы. Клиенты и партнеры смогут получать доступ к базам знаний SAP, таким как портал Service Marketplace и сеть разработчиков SAP. Глобальная сеть поддержки также может оказать поддержку интегрированным функциям управления жизненным циклом, управления инцидентами, оказания услуг и обновлений программного обеспечения.

Дополнительные функции

Для получения SAP Enterprise Support не требуется соблюдать ограничение по минимальному числу лицензий, что делает ее доступной для любого предприятия, независимо от его размера. Исключение ограничения по минимальному количеству лицензий позволит большинству клиентов SAP приобрести услугу SAP Enterprise Support.

SAP Enterprise Support предоставляется как для приложений SAP, так и приложений других компаний, включая приложения сторонних производителей, входящих в портфель продаж компании SAP. Исключения составляют приложение SAP Business One (для которого обычно предоставляется

поддержка сертифицированными партнерами) и решение SAP Business ByDesign (в котором поддержка уже входит в состав предложения продукта).

Наконец, SAP Enterprise Support будет предоставлять через сеть партнеров и продавцов. Компания SAP объявит подробнее об этой программе в 2008 г.

Эволюция поддержки SAP

По мнению компании IDC, SAP Enterprise Support является естественной эволюцией программ поддержки SAP, которая показывает, как поставщики услуг поддержки реагируют на текущие тенденции в области услуг по поддержке программного обеспечения. Корпоративные клиенты требуют более надежного решения по поддержке от своих поставщиков, и в ответ на это компания SAP предлагает услуги SAP Enterprise Support.

Благодаря распространению SAP Enterprise Support на приложения сторонних производителей, продаваемые SAP, компания становится для предприятия единым центром по разрешению всех вопросов во все более неоднородных средах. Это позволяет компании SAP предлагать своим клиентам более полное решение по поддержке программного обеспечения. Кроме того, с появлением в SAP Solution Manager функций дополнительной дистанционной и профилактической поддержки клиенты смогут проще поддерживать работу своих сред и, возможно, предотвратить возможные проблемы, вызывающие простой ИТ-решений клиента.

SAP Enterprise Support также предоставляет предприятиям дополнительную гибкость, необходимую для быстро изменяющихся бизнес-потребностей. Благодаря исключению минимальной платы за лицензии и добавлению поддержки большинства сторонних приложений SAP Enterprise Support станет доступной для большинства клиентов SAP вне зависимости от среды развертывания клиента. Наконец, круглосуточная работа без выходных персонала службы поддержки позволит компании SAP обеспечивать поддержку корпоративным клиентам, использующим в своей работе критически важные приложения.

ЗНАЧЕНИЕ ДЛЯ КЛИЕНТОВ, ПОЛЬЗУЮЩИХСЯ УСЛУГАМИ ПОДДЕРЖКИ

Включение услуги SAP Enterprise Support в портфель поддержки SAP предоставляет дополнительную опцию для предприятий, выбирающих решение по поддержке. это решение выбора для предприятий, которое дополняет набор услуг, входящих в портфель поддержки компании SAP.

Клиенты, использующие действующую услугу поддержки SAP класса Premium

Для предприятий, оформивших подписку на услугу поддержки SAP Premium, все аспекты, условия и соглашения контракта по предоставлению поддержки будут оставаться в силе до истечения срока действия контракта. Компания SAP

обязуется оказывать постоянную поддержку на должном уровне, включая возможность обращения к выделенному менеджеру по технической поддержке и соблюдение условий соглашения о гарантированном уровне обслуживания.

Подписчики на услугу поддержки SAP Premium при необходимости будут иметь возможность перехода на услугу SAP Enterprise Support.

Текущие клиенты SAP

Услуга SAP Enterprise Support позволит текущим клиентам SAP приобретать услуги непосредственно в компании. При приобретении услуги SAP Enterprise Support не оговаривается минимальная стоимость лицензии, что делает это предложение доступным для большинства клиентов SAP.

Услуга SAP Enterprise Support распространяется на все программное обеспечение SAP, кроме SAP Business One и SAP Business ByDesign. Кроме того, в рамках услуги SAP Enterprise Support обеспечивается обслуживание сторонних приложений, продажу которых осуществляет компания SAP, что также является аргументом в пользу приобретения этой услуги для программных пакетов, на которые ранее поддержка SAP не распространялась.

Новые клиенты SAP

Клиенты, намеревающиеся приобрести программное обеспечение SAP, теперь также могут воспользоваться услугой поддержки, специально предназначенной для сервис-ориентированных архитектур, независимо от программного обеспечения или масштабов развертывания. Кроме соглашений о гарантированном уровне обслуживания по проблемам, связанным с программным обеспечением, услуга SAP Enterprise Support включает соглашение о гарантированном уровне обслуживания в случае неполадок в процессе внедрения, которые приводят к простою в работе над проектами с приоритетом 1. Это демонстрирует стремление поставщика программного обеспечения к тесному сотрудничеству с предприятиями, что также подтверждается возможностью определения санкций в случае несоответствия условиям соглашения о гарантированном уровне обслуживания.

Крупные предприятия

Компания IDC считает, что услуги SAP Enterprise Support являются подходящим вариантом для больших предприятий, производственным потребностям которых не отвечает уровень поддержки, который могут обеспечить сторонние поставщики подобных услуг. Требования к услугам поддержки могут различаться в зависимости от сложности внедрения программного обеспечения и степени критичности вовлеченного бизнес-процесса. В этом случае услуга SAP Enterprise Support – это практичное решение, позволяющее получать поддержку непосредственно в компании SAP.

Средние предприятия

По оценке компании IDC, услуга SAP Enterprise Support отлично подходит для предприятий, использующих критически важные приложения SAP, которым в связи с ограниченными ресурсами или масштабами требуется сторонняя поддержка. Многие средние предприятия используют программное обеспечение SAP для реализации критически важных бизнес-процессов. При этом требуется высокий уровень поддержки. Услуга SAP Enterprise Support позволяет таким организациям получать поддержку непосредственно в компании SAP.

Обзор основных преимуществ

Услуга SAP Enterprise Support обеспечивает следующие расширенные возможности.

- Отсутствие ограничений по минимальной стоимости лицензии
- Круглосуточная консультативная поддержка без выходных
- Соглашения о гарантированном уровне обслуживания, включая неполадки, которые приводят к простоям
- Поддержка SAP для приложений, разработанных SAP, и приложений сторонних производителей
- Дополнительные функциональные возможности, обеспечиваемые благодаря SAP Solution Manager
- Методология услуги запуска SAP и стандарты комплексной работы решения

ЗАДАЧИ, СТОЯЩИЕ ПЕРЕД SAP, И ПУТИ ИХ РЕШЕНИЯ

Основная проблема, с которой сталкивается компания SAP, предоставляющая услугу SAP Enterprise Support, – это ожидания клиентов, которые, по мнению IDC, должны быть наиболее заинтересованы в этом предложении, а именно крупные и средние предприятия, использующие различные приложения SAP. Именно по этой причине были отменены ограничения по минимальной плате за лицензии. Многие клиенты, компании среднего размера, работают в средах, которые сопоставимы с теми, что используются в более крупных предприятиях, с точки зрения сложности и требуют высокого уровня обслуживания от специалистов по поддержке компании SAP. Большинство клиентов, пользующихся SAP Enterprise Support, ожидают высокое качество обслуживания в рамках этого предложения. Если компании SAP не удастся оправдать эти ожидания, то она может столкнуться с недовольством именно тех клиентов, которых должна привлечь услуга SAP Enterprise Support.

Исключение минимальной платы за лицензии и добавление в пакет поддержки приложений сторонних производителей также порождает несколько вопросов.

Предлагая SAP Enterprise Support, компания SAP имеет возможность оказывать поддержку клиентам, с небольшой инсталлированной базой, на которые раньше не распространялись услуги по поддержке компании SAP. Как было отмечено ранее, эти клиенты ожидают очень высокий уровень обслуживания. Компания SAP должна гарантировать адекватное решение всех проблем, которые могут возникать с приложениями сторонних производителей, продаваемыми компанией SAP, чтобы добиться удовлетворения этих клиентов. Кроме того, компания должна быть готовой к решению запросов по поддержке от компаний меньшего размера. Их потребности могут отличаться от потребностей крупных предприятий, и способность удовлетворить их запросы будет критически важной для длительного успеха SAP Enterprise Support.

Кроме того, по мнению IDC, компания SAP может столкнуться с сопротивлением новых клиентов, связанным с набором вариантов поддержки, предлагаемых компанией SAP. Новым клиентам придется выбирать между SAP Enterprise Support и SAP MaxAttention, поскольку услуга SAP Safeguarding предоставляет исключительно для поддержки на уровне проекта. В связи с различиями в подходах к развертыванию приложений SAP на предприятиях, клиенты могут стремиться получить менее полный вариант поддержки программного обеспечения.

Наконец, компании SAP следует отдавать себе отчет в том, как ее партнеры и другие независимые поставщики программного обеспечения рассматривают это предложение. Услуги по поддержке могут быть необходимым доходом для независимых поставщиков программного обеспечения, поэтому они могут отстаивать свой источник этого дохода. Компания IDC рекомендует SAP провести работу по сокращению возможных проблем с ее партнерами и независимыми поставщиками программного обеспечения. Акцент на координацию, совместимость и совместную работу при оказании поддержки корпоративным клиентам SAP может помочь компании SAP продемонстрировать стремление работать с этим сообществом. Компания IDC также рекомендует выделить дополнительные элементы, входящие в состав SAP Enterprise Support, которые относятся к приложениям, отличным от приложений SAP. Компания SAP также может учесть отзывы и рекомендации партнеров и независимых поставщиков программного обеспечения в будущих версиях SAP Solution Manager. Эти меры помогут подтвердить стремление компании по оказанию поддержки для программного обеспечения, отличного от программного обеспечения SAP, а также работе с партнерами и независимыми поставщиками программного обеспечения, занимающимися разработками программного обеспечения на платформе SAP. В конечном итоге нам удастся создать более мощное решение для корпоративного клиента.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Корпоративное программное обеспечение становится неотъемлемым компонентом повседневной работы в большинстве крупных корпораций, а также предприятий малого и среднего размера. Чтобы снизить время простоя и поддерживать максимальную производительность, корпорации должны обеспечить правильную поддержку для используемых пакетов программного

обеспечения. Для критически важных процессов это, вероятно, означает предоставление нечто большего, чем стандартная поддержка базового уровня. Чтобы удовлетворить потребности наиболее требовательных клиентов, которым требуется более высокий уровень поддержки, компания SAP предлагает услугу SAP Enterprise Support. По мнению компании IDC, услуга SAP Enterprise Support подходит для клиентов, использующих среды SAP для выполнения критически важных процессов. Для предприятий среднего размера это возможность восполнить недостаточные ресурсы ИТ-поддержки. Пользуясь услугами SAP Enterprise Support, эти клиенты смогут получить более высокий уровень обслуживания по приемлемой цене.

МЕТОДОЛОГИЯ

Респонденты

По электронной почте респондентам были разосланы приглашения к участию в интерактивном опросе на тему услуг по внедрению корпоративного программного обеспечения, проводимому при спонсорской поддержке компании IDC.

К участию в данном исследовании были допущены компании США со штатом сотрудников 500 человек или более (по всему миру), которые пользовались внешними услугами для установки нового корпоративного программного обеспечения или для обновления уже имеющегося программного пакета в течение последних 12 месяцев. 65 % респондентов установили новое корпоративное программное обеспечение, 35 % – обновили уже имеющееся.

Сто пятьдесят два респондента успешно ответили на вопросы. 70% респондентов, участвующих в опросе, являлись представителями компаний со штатом сотрудников более 2 500 человек, а остальные 30 % – представителями компаний со штатом сотрудников от 500 до 2 499 человек. Респонденты правительственных и образовательных учреждений не принимали участия в опросе.

Время проведения опроса

Опрос был проведен в сентябре 2006 года.

Данные, представленные в настоящем документе, соответствуют результатам последних исследований компании IDC.

Оценка и анализ данных

Оценка данных не была произведена.

Уведомление об авторском праве

Открытая публикация сведений и данных, принадлежащих компании IDC – Для использования любой информации, принадлежащей компании IDC, в объявлениях, пресс-релизах или рекламных материалах, требуется получить предварительное письменное разрешение вице-президента компании IDC или руководителя подразделения компании в соответствующей стране. К соответствующему запросу следует приложить проект предполагаемого документа. Компания IDC оставляет за собой право отказать в открытой публикации таких материалов по любой причине.

© IDC, 2008 Воспроизведение без письменного разрешения строго запрещено.