

Пример успеха заказчика SAP Высокие технологии – электроника



«Мы выбрали SAP Safeguarding, чтобы снизить риски. Хотелось избежать сюрпризов при выполнении обновления».

Стивен Дин, директор отдела архитектуры приложений, корпорация Texas Instruments.

КРАТКИЙ ОБЗОР

Резюме

Корпорация Texas Instruments, транснациональная компания, работающая в сфере высоких технологий в 25 странах мира, со штатом в 35 тысяч сотрудников, провела широкомасштабное обновление программного обеспечения SAP R/3 всего за 15 часов. Корпорация обратилась в службы SAP Safeguarding и SAP Solution Management Optimization с целью снизить технические риски перехода и обеспечить успешное его завершение, а также гарантировать бесперебойную работу системы.

Интернет-адрес

www.texasinstruments.com

Цели проекта

- Сократить время простоя и негативное влияние на работу пользователей, связанное с обновлением.
- В профилактическом режиме обнаружить и устранить возможные конфликты совместимости аппаратного и программного обеспечения.
- Проверить уровень производительности системы после обновления и определить направления оптимизации.

Почему SAP

- Службы SAP Safeguarding лучше всего подходят для снижения рисков.
- Обеспечивается доступ к информации о передовом опыте SAP и консультации по планированию и выполнению проектов.
- SAP, являясь мировым лидером в сфере корпоративного программного обеспечения, обеспечивает стабильную и надежную работу своей системы.
- Появляется возможность использовать ресурсы и знания всей корпорации SAP.

Используемые решения и сервисы

- SAP Safeguarding: услуги по оценке времени простоя SAP и функциональной проверке перед запуском в эксплуатацию SAP GoingLive
- SAP Solution Management Optimization: услуги по оптимизации нагрузочных испытаний SAP и оптимизации производительности производственных процессов SAP
- Услуга обучения для обновления SAP

Ключевые моменты

- Несмотря на то, что план работ уже оптимизирован, обеспечивается дополнительное сокращение времени простоя системы.
- Предотвращается возникновение «узких» мест при запуске системы, обеспечивается ее защита и соблюдение графика работ.
- Обновление выполнено за 15 часов, после чего система перезапущена и работает после обновления без каких-либо неполадок.

Основные преимущества

- Благодаря выяснению и предотвращению технических рисков сокращается время и затраты на обновление.
- Профилактическое планирование обновления и ресурсов сокращает время простоя.
- Возможность получения поддержки после обновления защищает систему от потенциальных ошибок и сбоев.

Партнеры по внедрению

Подразделение SAP Services и Accenture

Существующая среда

Программное обеспечение SAP R/3, в настоящий момент функциональные возможности которого доступны в рамках решения SAP ERP.

База данных

Oracle

Аппаратная платформа и операционная система

Sun и Sun Solaris

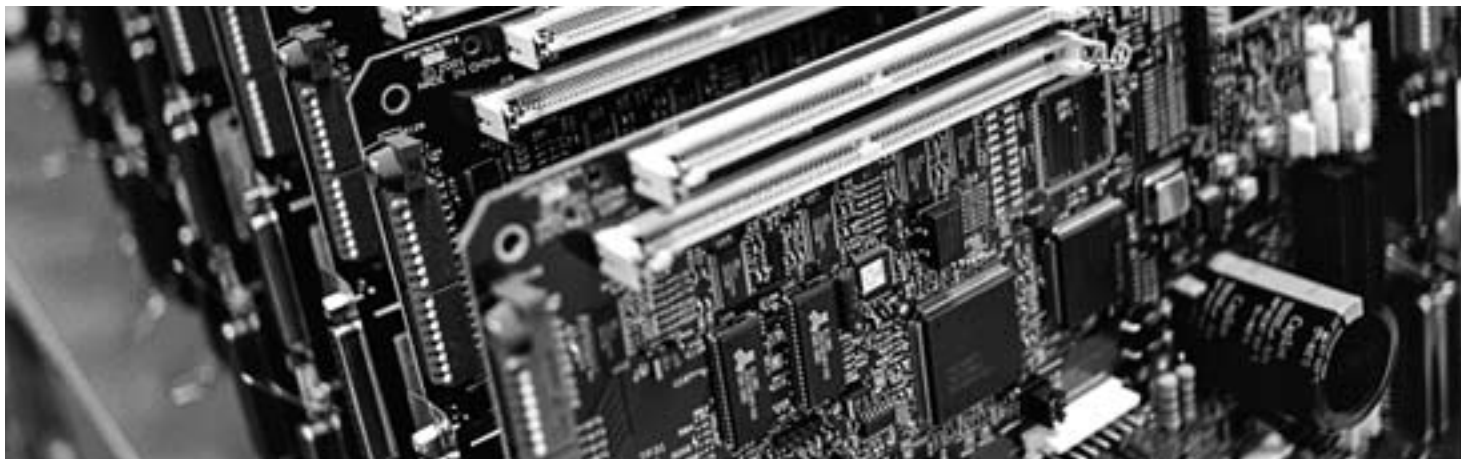
TEXAS INSTRUMENTS

Службы SAP Safeguarding и SAP Solution Management Optimization помогают снизить риски при выполнении глобального обновления.

Недаром говорят: «В Техас с маленькой ложкой не ходи». Эта поговорка вполне соответствует недавнему переходу Texas Instruments на обновленную версию программного обеспечения SAP, которое затронуло около 35 тысяч сотрудников, а также административные, торговые и производственные объекты корпорации в более чем 25 странах мира. Когда ведущий мировой производитель полупроводниковой электроники начал готовить обновление своей системы учета корпоративных ресурсов, потребовалось поистине грандиозное планирование, предусматривающее все детали предстоящего перехода. Ежеквартальные совещания с основными деловыми партнерами, тщательная проверка и перепроверка результатов в центре тестирования, пробная эксплуатация – вот лишь некоторые из этапов стратегии перехода. Кроме того, особые надежды возлагались на службы SAP Safeguarding и SAP Solution Management Optimization, предоставляемые подразделением SAP Services, которые помогают эффективно планировать и выполнять обновления с минимальным риском и издержками для деятельности всего предприятия.

БОЛЬШОЙ ОБЪЕМ РАБОТ ПРИ СЖАТЫХ СРОКАХ ВЫПОЛНЕНИЯ

Корпорация Texas Instruments является ведущим разработчиком технологий реального времени в области связи и информационного обмена. Корпорация целенаправленно работает над тем, чтобы приблизить эру Интернет, выпуская различные полупроводниковые системы для крупных потребительских рынков устройств беспроводного и широко-



полосного доступа, цифровых видеокамер и аудиоустройств и др. В сегодняшнем стремительно меняющемся, динамичном мире стабильная работа и доступность ИТ-инфраструктур и программных систем является решающим фактором. Когда пришло время обновлять используемое программное обеспечение SAP, подразделениям компании было обещано, что переход пройдет с минимальным влиянием на производственные процессы или вообще без каких-либо негативных последствий. Больше чем за год до предполагаемого обновления корпорация Texas Instruments начала процесс планирования. Все наиболее важные поставщики были приглашены для участия в разработке плана обновления и определения обоснованного временного окна остановки системы при обновлении. Представители компаний Texas Instruments, SAP Services, Accenture, Sun и Oracle совместно определили, что переход может быть выполнен в невероятно короткий промежуток времени – всего за 15 часов, что составляет примерно половину от стандартного времени выполнения обновлений в таких масштабах. Но как же можно этого добиться?

«У нас были лучшие специалисты от каждой из вышеупомянутых компаний. Мы привлекли их не просто как поставщиков, а в качестве стратегических партнеров, которые с самого начала участвовали во всем цикле планирования и помогли в выработке окончательных решений, – поделился Блейк Уитакер, менеджер по безопасности и производительности системы SAP в Texas Instruments. – Всем им передано то ощущение срочности, которым руководствовались мы, стремясь выполнить обновление всего за 15 часов, с учетом всего времени простоя, времени выполнения обновления и времени проверочного тестирования».

«План проекта был разработан совместными усилиями всех наиболее важных поставщиков. Служба SAP Safeguarding выполнила анализ плана, чтобы убедиться в правильности и согласованности всех предполагаемых действий. Программисты написали сценарий обработки всех файлов, которые будут затронуты обновлением, четко обозначив порядок действий. Этот сценарий был тщательно проработан и протестирован много раз», – объяснил Стив Дин, директор отдела архитектуры приложений, корпорация Texas Instruments.

ПЛОДОТВОРНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

Главная цель проекта была исключительно техническая, основное внимание сосредотачивалось на имеющихся функциональных возможностях системы, а особое внимание при планировании уделялось времени выполнения и различным техническим деталям. Партнеры-поставщики ежеквартально встречались с группой специалистов, готовивших обновление, чтобы определить приоритет выполнения различных задач и выявить возможные неполадки. Корпорация Texas Instruments воспроизвела аналог своей системы в центре тестирования iForce в городе Ньюарк (штат Калифорния). Система была скопирована на новое оборудование, и сам процесс обновления был многократно отрепетирован в целях точного соблюдения планируемого времени перехода. Работы в аналитическом центре велись в течение четырех недель: две недели потребовалось на проверку системы и еще две недели ушли на обработку процесса обновления. После описанного периода тестирования группа специалистов, готовящих обновление, провела объединенное тестирование с конечными пользователями, чтобы убедиться в кор-

«Нам определенно удалось избежать серьезных неполадок благодаря привлечению службы SAP Safeguarding в ходе работ по обновлению системы и при ее вводе в эксплуатацию. Каждый этап обновления выполнялся вместе со специалистами SAP, которые контролировали, насколько правильно и точно проводились работы. Мы целиком полагались на их квалификацию, что позволило избежать ошибок интерпретации полученных данных применительно к конкретной, эксплуатируемой у нас программной среде. И помогая нам в этом, специалисты SAP сделали возможным успешное выполнение обновления».

Блейк Уитакер, менеджер по безопасности и производительности системы SAP, корпорация Texas Instruments.

ректной работе всей системы. Корпорация Texas Instruments подготовила тестовую систему в городе Плано (штат Техас), где после завершения второго этапа тестирования было выполнено еще три цикла обновления.

«Привлекая службу SAP Safeguarding к своему обновлению, мы обеспечили его выполнение с более высоким уровнем квалификации и компетенций», – комментирует г-н Дин. – Специалисты SAP присутствовали на наших объектах как до обновления, так и во время его выполнения, отслеживая возникновение любых несоответствий с нашей оценкой времени простоя и гарантируя предотвращение сбоев после возвращения системы в режим промышленной эксплуатации».

Texas Instruments привлекла к проекту инструкторов SAP по выполнению обновления, а также квалифицированных специалистов по настройке производительности, которые должны были обеспечить поддержку и консультационную помощь при проведении испытаний в центре тестирования. Инструкторы SAP по выполнению обновления способствовали установлению диалога между Texas Instruments и другими компаниями, которые участвовали в проведении работ. В результате сотрудники Texas Instruments узнали немало нового и полезного, что также способствовало максимальной оперативности обновления.

В ходе работ по оптимизации нагрузочных испытаний SAP, проводившихся в центре iForce, консультантами SAP были даны рекомендации в отношении дополнительно требуемо-

го аппаратного обеспечения. Данная услуга позволила смоделировать основные производственные процессы в условиях, приближенных к реальным (т.е. воссоздать реальную аппаратную конфигурацию, число пользователей и операционную нагрузку). Это обеспечило получение эталонных данных, подтверждающих достоверность нагрузочных испытаний.

«Во время тестирования стало понятно, что при запуске новой системы возникнет узкое место из-за переноса данных и последствия этого будут катастрофичны для графика работ и производительности самой системы, – рассказывает Сью Свитлицки, инструктор по выполнению обновления SAP. – Мы рекомендовали коллегам из Texas Instruments подготовить дополнительные резервные серверы, что они и согласились сделать. Эти серверы, действительно, понадобились в выходные, когда выполнялся переход. Если бы этих серверных ресурсов не оказалось в нужный момент, не удалось бы выполнить переход в отведенное время. В результате пострадали бы производственные процессы и не были бы соблюдены обязательства, взятые группой по выполнению обновления по отношению к другим подразделениям компании».

ПЯТНАДЦАТЬ ЧАСОВ СПУСТЯ – СИСТЕМА РАБОТАЕТ НОРМАЛЬНО

Специалисты SAP Safeguarding присутствовали на объекте в г. Плано в выходные, когда выполнялось обновление промышленной системы, находясь рядом с представителями других поставщиков, чтобы обеспечить успешное выполнение перехода. Небольшая трудность с правами доступа действительно возникла, на ее решение потребовалось несколько часов. Но поскольку неполадка устранялась параллельно с выполнением других операций обновления, ни пользователи, ни график обновления от этого не пострадали. Первым из регионов, начавшим промышленную эксплуатацию новой системы, стала Азия, потом в работу включилась Европа, а затем Северная и Южная Америки. Один за другим подразделения подключались к глобальной системе, не испытывая каких-либо затруднений. Группа обновления выполнила свою работу: обновление было проведено за 15 часов, и никаких серьезных замечаний при этом не возникло.

«У нас были лучшие специалисты от каждой из компаний, участвующих в переходе. Всем им передано то ощущение срочности, которым руководствовались мы, стремясь выполнить обновление всего за 15 часов, с учетом всего времени простоя, времени выполнения обновления и времени проверочного тестирования».

Блейк Уитакер, менеджер по безопасности и производительности системы SAP, корпорация Texas Instruments.

«Нам определенно удалось избежать серьезных трудностей благодаря привлечению службы SAP Safeguarding в ходе работ по обновлению системы и при ее вводе в эксплуатацию. Каждый этап обновления выполнялся вместе со специалистами SAP, которые контролировали, насколько правильно и точно проводились работы. Мы целиком полагались на их квалификацию, что позволило избежать ошибок интерпретации полученных данных применительно к конкретной, эксплуатируемой у нас программной среде. И помогая нам в этом, специалисты SAP сделали возможным успешное выполнение обновления», – убежден Уитакер.

«Привлекая службу SAP Safeguarding к своему обновлению, мы получили более высокий уровень квалификации и компетенции. Специалисты SAP присутствовали на наших объектах как до обновления, так и во время его выполнения, отслеживая возникновение любых несоответствий с нашей оценкой времени простоя и гарантируя предотвращение сбоев после возвращения системы в режим промышленной эксплуатации».

Стивен Дин, директор отдела архитектуры приложений, корпорация Texas Instruments.

Для того, чтобы предотвратить неполадки во время перехода к промышленной эксплуатации новой системы, корпорация Texas Instruments установила ограничение: не выполнять каких-либо функциональных изменений в системе в течение трех месяцев после обновления. В течение двух недель после обновления выполнявшая его рабочая группа была расформирована, но, несмотря на это, никаких серьезных ошибок и неисправностей системы в последующие месяцы не возникало. Даже закрытие первого квартала прошло без каких-либо сбоев.

Благодаря этому компания, планы проектов которой в полной мере соответствуют «стандартам большой тexasской ложки», смогла сосредоточить свои основные силы на работе в профильном направлении, в сфере высокотехнологичной электроники.

ИНФОРМАЦИЯ К ДЕЙСТВИЮ

Мы готовы ответить на Ваши вопросы.

Телефон для контактов:

8 800 200 9777

(звонок по России бесплатный).

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

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу:

www.sap.ru/company/digest/ и Вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

АДРЕСА ОФИСОВ

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва, Космодамианская набережная, 52/2.

Телефон: +7 (495) 755-9800, факс: +7 (495) 755-9801.

E-mail: info.cis@sap.com

www.sap.ru

ООО «САП СНГ»

190000, Санкт-Петербург, ул. Малая Морская, д. 23.

Телефон: +7 (812) 448-4103, факс +7 (812) 448-4102.

E-mail: info.cis@sap.com

www.sap.ru

ООО «САП Украина»

Украина, 01025, Киев, ул. Владимирская, 12.

Телефоны: +38 (044) 490-3392, 490-3393;

факс: +38 (044) 490-3394.

E-mail: info.Ukraine@sap.com

www.sap.ua

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 050059, Алматы, ул. Фурманова 240 Г.

Телефон: +7 (327) 250-8400, факс: +7 (327) 250-8401.

E-mail: Info.cis@sap.com

www.sap.ru