

ОРГАНИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ НА БАЗЕ ПЛАТФОРМЫ SAP SOLUTION MANAGER В АО «ИНТЕРГАЗ ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ»

НИЗАМИДЕН САГИТАЕВ

Заместитель директора
Департамента информационных технологий

АО «ИНТЕРГАЗ ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ»

НИКОЛАЙ ГРАБАРОВ

Руководитель отдела системного
администрирования, программирования
и поддержки

ТОО «CORPORATE BUSINESS SYSTEMS ERP»



СОДЕРЖАНИЕ:

- О Компании «Интергаз Центральная Азия»
- Объем внедрения SAP в АО «Интергаз Центральная Азия»
- Предпосылки инициирования и цели проекта автоматизации
- О Компании «Corporate Business Systems ERP»
- Проектное решение: система Service Desk на базе программной платформы SAP Solution Manager в АО «ИЦА»
- Вопросы, Ответы

О КОМПАНИИ «ИНТЕРГАЗ ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ»

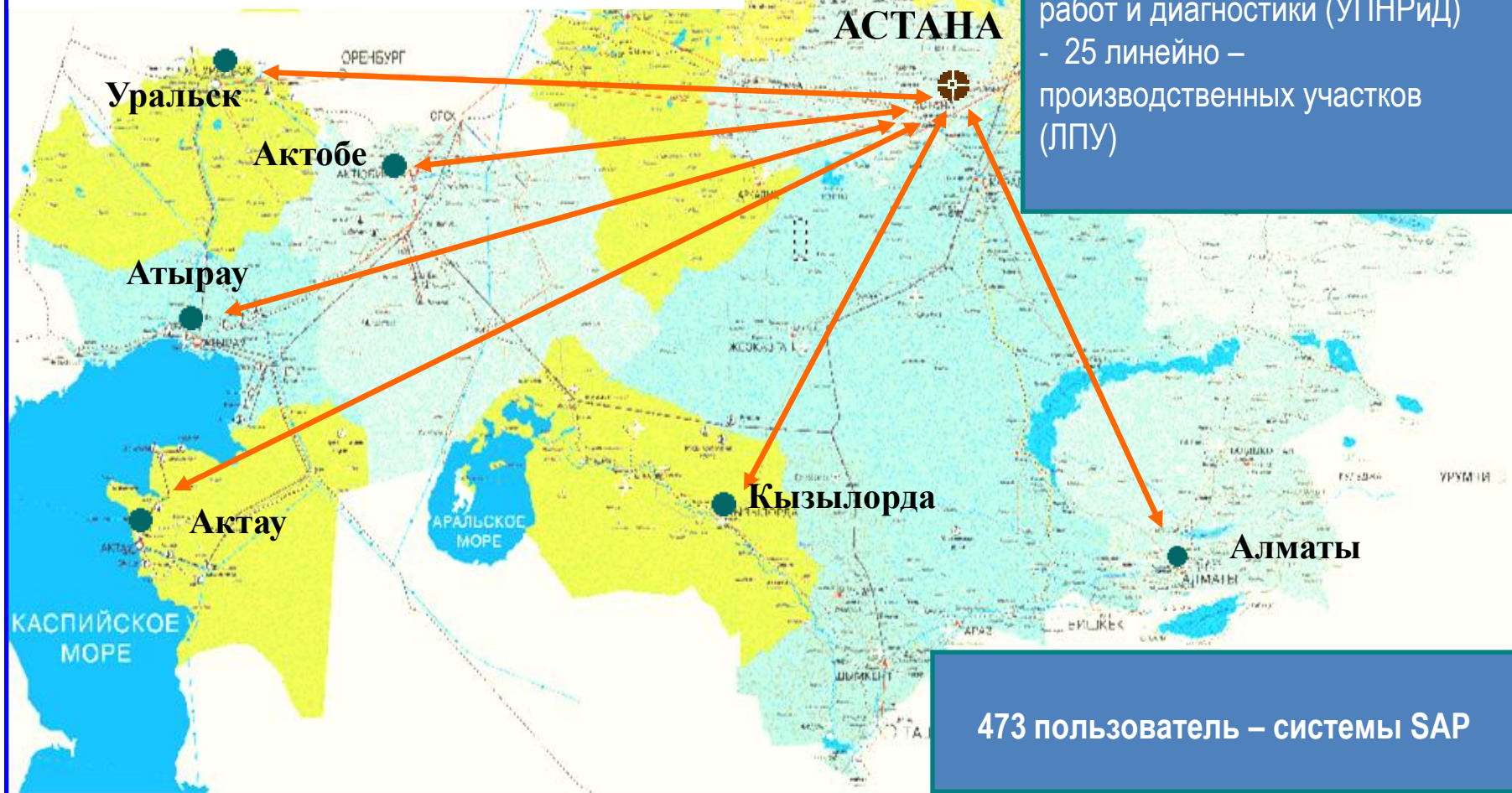
- ❑ АО «Интергаз Центральная Азия» основано в 1997 году
- ❑ Направления деятельности АО «ИЦА»:
 - эксплуатация и техническое обслуживание системы магистральных газопроводов
 - транспортировка, хранение и подача природного газа на территории РК и за ее пределами
- ❑ АО «Интергаз Центральная Азия» осуществляет транспортировку газа в Республике Казахстан по 10-ти магистральным газопроводам, общей протяженностью 11 тыс. км.
- ❑ АО «Интергаз Центральная Азия» имеет разветвленную структуру, представленную подразделениями и филиалами Управлений магистральных газопроводов (УМГ), таких как: УМГ «Атырау», УМГ «Ақтау», УМГ «Уральск», УМГ «Ақтобе», УМГ «Южный», УМГ «Қызылорда»



Пользователи SAP: география

- ГО – 113 пользователей
- УМГ – 167 пользователей
- ЛПУ – 193 пользователя

- Головной офис (ГО)
- 6 Управлений магистральных газопроводов (УМГ) +
Управление пуско-наладочных работ и диагностики (УПНРиД)
- 25 линейно –
производственных участков
(ЛПУ)



ОБЪЕМ ВНЕДРЕНИЯ SAP В АО «ИНТЕРГАЗ ЦЕНТРАЛЬНАЯ АЗИЯ»

МОДУЛЬ FI (ФИНАНСОВАЯ БУХГАЛТЕРИЯ):

- Главная книга
- Отражение дебиторской и кредиторской задолженности
- Банковские и кассовые операции
- Операции взаиморасчета между подразделениями
- Расчеты с бюджетом и внебюджетными организациями
- Движение собственного капитала
- Ведение единых справочников: плана счетов, контрагентов, валют и др.

МОДУЛЬ AA (УЧЕТ ОСНОВНЫХ СРЕДСТВ):

- Учет основных средств и НМА
- Расчет амортизации
- Учет НКС

МОДУЛЬ PS (УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ):

- Формирование плана капитального вложений и ремонтных работ
- Контроль выполнения плана капитальных вложений и ремонтных работ

МОДУЛЬ ТОРО:

- Учет планово-предупредительных ремонтов (ППР) оборудования
- Расчет потребности в ТМЗ для ППР
- Контроль исполнения мероприятий ТОРО

МОДУЛЬ CO (КОНТРОЛЛИНГ):

- Учет результатов
- Учет по местам возникновения затрат
- Расчет заказов по центрам затрат

CMS - СИСТЕМА МОНИТОРИНГА КОНТРАКТОВ:

- Единая база договоров

МОДУЛЬ SD (СБЫТ):

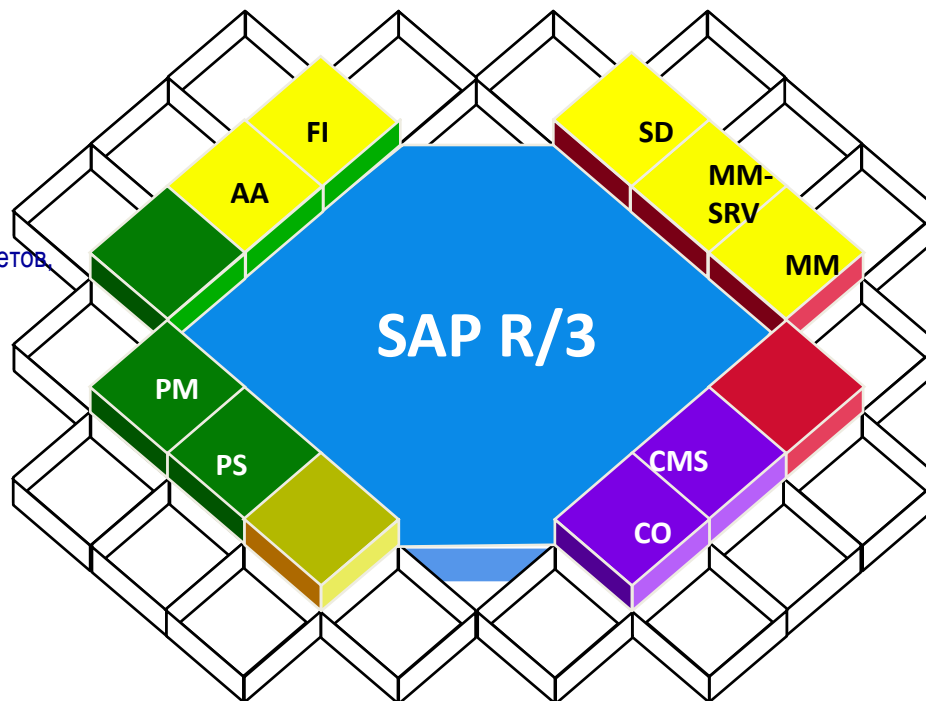
- Услуги основного производственного процесса
- Услуги по транспортировке газа:
 - международная
 - внутренняя
 - Заем газа
 - Услуги по хранению газа в ПХГ
 - Услуги по техобслуживанию сторонних газопроводов

МОДУЛЬ MM (УПРАВЛЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНЫМИ ПОТОКАМИ):

- Планирование потребности в материалах, услугах, работах
- Закупки ТМЗ
- Управление запасами
- Ведение единого классификатора ТМЗ
- Инвентаризация

МОДУЛЬ MM-SRV (ЗАКУПКА УСЛУГ):

- Закупки услуг - (MM-SRV: заказ на поставку, управление кредиторской задолженностью в части поставщиков услуг)
- Ведение единого классификатора услуг



ЦЕЛИ ПРОЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ

- Создание платформы для управления проектами сопровождения и развития ИС SAP
- Формализация обращений пользователей
- Формализация процессов тестирования настроек и разработок
- Минимизация рисков на проекте сопровождения и развития
- Управление доступом пользователей
- Формализация Соглашения об уровне обслуживания пользователей в системе SAP Solution Manager

По проекту создания в АО «ИЦА» автоматизированной системы поддержки пользователей SAP систем в качестве платформы выбран программный инструмент SAP Solution Manager версии Enterprise Edition

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ

1. Обеспечена минимизация рисков возникновения критических и аварийных ситуаций посредством использования инструментов SAP EarlyWatch® Services и Maintenance Optimizer
2. Регламентирован процесс обращений пользователей ИС SAP к функциональным консультантам по поддержке
3. Внедрена платформа по обработке запросов на обслуживание, инцидентов и проблем, позволяющая:
 - *контролировать выполнение работ, затраченное время и ресурсы*
 - *проводить анализ инцидентов и проблем в работе ИС SAP*
 - *формировать базу знаний по ранее отработанным запросам для сокращения времени по устранению схожих инцидентов*
 - *использовать в перспективе расширенные возможности решения SAP Solution Manager*

О КОМПАНИИ «CORPORATE BUSINESS SYSTEMS ERP»

❑ **TOO «CBS ERP»** основано в 2007 году

❑ **TOO «CBS ERP»** входит в группу компаний «Corporate Business Systems» – одного из крупнейших отечественных системных интеграторов, осуществляющего свою деятельность на рынке Казахстана и стран Центральной Азии с 1998 года

❑ **TOO «CBS ERP»** является «**SAP Gold Partner**» по программным продуктам **SAP Business All-in-One** и **SAP BusinessObjects** на территории Республики Казахстан

❑ **TOO «CBS ERP»** - это команда высококвалифицированных специалистов по внедрению и сопровождению корпоративных информационных систем на базе ПО SAP Клиентов

❑ **TOO «CBS ERP»** - это предоставление Клиентам качественных сервисов на протяжении всего цикла: поддержка Клиента в процессе выбора информационной системы наиболее полно отвечающей требованиям клиентского бизнеса (предпроектный консалтинг); внедрение и дальнейшее сопровождение и развитие информационной системы Клиента

❑ **TOO «CBS ERP»** - это накопленный опыт реализации ИТ – проектов «под ключ» различной степени сложности и объема

О КОМПАНИИ «CORPORATE BUSINESS SYSTEMS ERP»

МЫ ПРЕДЛАГАЕМ:

- Поставка и оказание услуг по сопровождению ПО SAP
- Внедрение и сопровождение систем класса ERP на базе программной платформы SAP
- Оказание проектных сервисов по автоматизации систем бизнес-планирования, бюджетирования и консолидации финансовой отчетности
- Предоставление консалтинговых услуг по разработке и автоматизации систем ведения отдельного учета на базе решений компании SAP AG
- Внедрение автоматизированных корпоративных систем управления рисками на базе программной платформы SAP BusinessObjects
- Услуги по сопровождению и развитию корпоративных информационных систем Клиентов на базе программного обеспечения SAP®

НАШИ КЛИЕНТЫ:



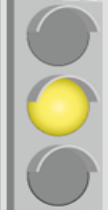
ПРОЕКТНОЕ РЕШЕНИЕ SAP SOLUTION MANAGER



- Автоматизированные процедуры анализа, обеспечивающие анализ актуальных данных по системам SAP
- Позволяет выявлять потенциальные проблемы на раннем этапе, предотвращать возникновение критических ситуаций и контролировать производительность систем
- Возможность регулярного проведения анализа SAP-системы Клиента для определения возможных проблем прежде, чем они приведут к снижению производительности





ОТЧЕТЫ «РАННЕЙ ДИАГНОСТИКИ» EARLY WATCH ALERTS

1 Service Summary



























During this EarlyWatch Alert Session, we detected issues that could potentially affect your system. We recommend that you take corrective action as soon as possible.

ALERT OVERVIEW

	Expensive SQL statements cause significant load on the database server.
	Frequency of successful Oracle database backups is too small.
	There are aborted postings (errors in UPDATE). Reprocess them to ensure consistent data.
	We found more than 30 ABAP dumps in your system.

Note: All recommendations provided in this report are based on our general experience. We advise that you test our recommendations before using them in your production system. Note that EarlyWatch.Alert is an automatic service.

CHECK OVERVIEW

Topic Rating	Topic	Subtopic Rating	Subtopic
	System Configuration		
	System Performance		Hardware Configuration
	Workload Distribution		Performance Evaluation
			Workload by Application Module
			DB Load Profile
	SAP System Operating		Availability based on Collector Protocols
			Program Errors (ABAP Dumps)
			Update Errors
			Table Reorganization
	Hardware Capacity		
	Database Performance		Missing Indexes
			Database Key Performance Indicators
			Setup of the Temporary Tablespace
			Database Parameters
			Optimizer Statistics
	Database Administration		Database Growth
			Backup Frequency
			Archive Frequency
			Freespace in Tablespaces

Конфигурация системы
 Производительность системы
 Распределение нагрузки
 Управление системой SAP
 Производительность оборудования
 Производительность БД
 Администрирование БД

Безопасность
 Управление изменением ПО
 Конфигурация оборудования
 Оценка производительности

Нагрузка по модулям приложений
 Профиль загрузки БД
 Доступность системы

Программные ошибки (дампы ABAP)
 Ошибки процесса обновления
 Реорганизация таблиц
 Отсутствующие индексы

Ключевые индикаторы производительности БД
 Управление временными таблицами

Параметры БД

Цикл резервного копирования

Цикл архивирования

Размер табличных пространств

Критичные объекты

Планирование brconnect -f check

SERVICE DESK

- Единая точка обращения пользователей к специалистам по поддержке
- Стандартный способ регистрации и назначения заданий специалистам по поддержке
- Контроль за последовательностью выполнения работ, затраченными временем и ресурсами
- Назначение приоритетов запросам в зависимости от типа запроса, конкретного пользователя или иных факторов
- Эскалация запросов и инцидентов, оповещение уполномоченных администраторов системы
- Создание базы знаний по ранее выставленным и отработанным запросам, позволяющая специалистам по поддержке в максимально кратчайшие сроки устранять проблемы, схожие с ранее имевшими место
- Ведение отчетности по затратам времени и ресурсов на обработку запросов

SERVICE DESK: НАСТРОЙКА

Business Configuration Sets: Activation

Icons:

BC Set:

Short Text:

Prompt for Customizing request [Close]

Request: Customizing request

Short Description:

| Own Requests |

На данном слайде отображен экран по активации функциональности Service Desk

SERVICE DESK: СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ

The screenshot shows the SAP Business Transaction 'Create Standard Order' interface. The 'Help' menu is open, and the 'Create Support Message' option is highlighted. An orange arrow labeled '2' points to the 'Conditions' tab in the navigation bar.

Header

Standard Order		Net Value	0,00
Status	Open	Further Statuses	
Sold-to Party			
Ship-to Party			
Ext. Reference		Reference Date	

ATP	Item Number	Product	D...	Quantity	SUn	First Requested D...	Last Confirmed D...	Delivery Group Data	Order Quantity	Conf

SERVICE DESK: ВЫБОР ПРИОРИТЕТА ЗАЯВКИ

The screenshot displays the SAP Business Transaction 'Create Standard Order' interface. The 'Header' section contains the following data:

Component	CRM - BTX
Short text	Problem with transaction
Priority	High

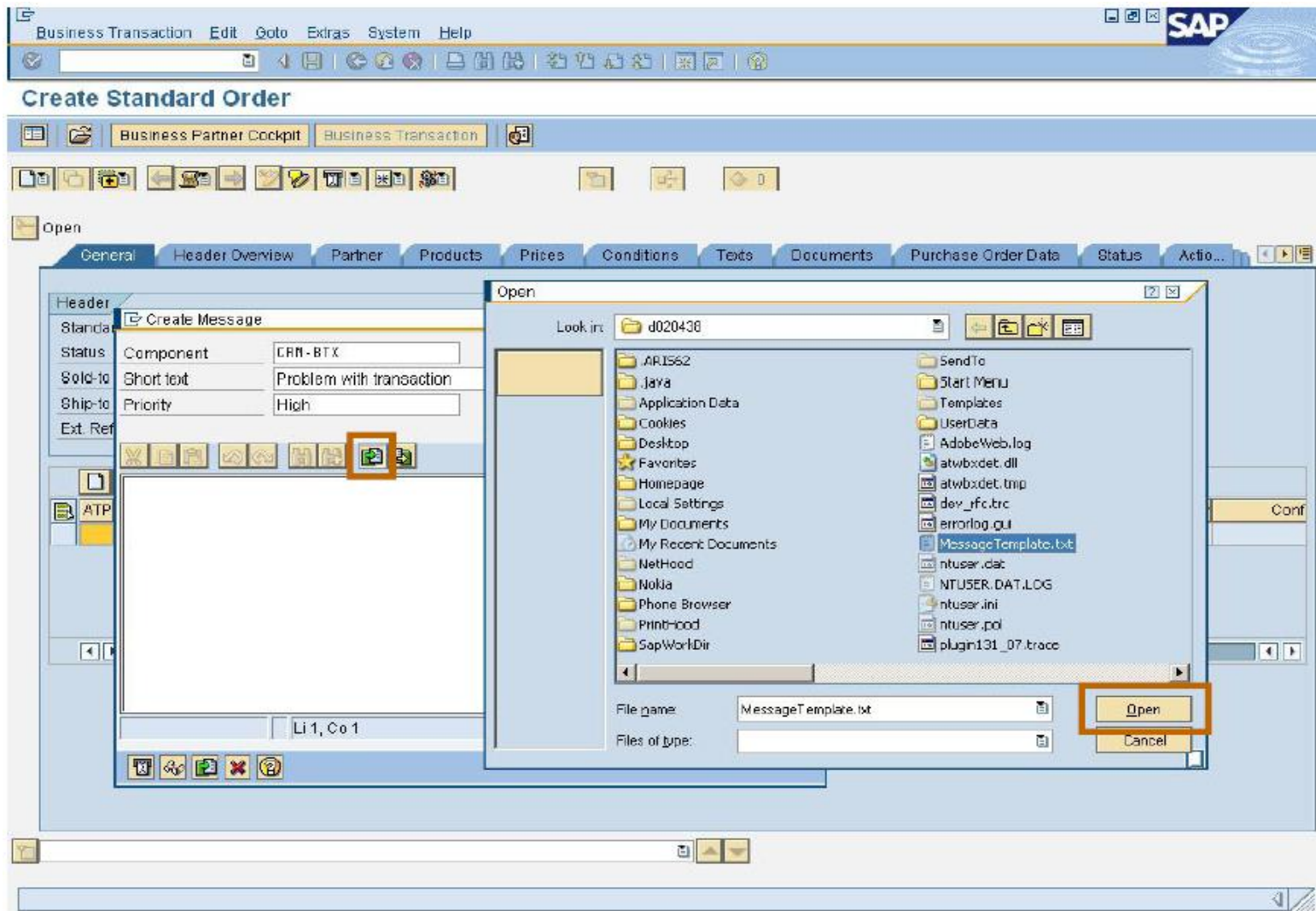
The 'Priority' selection window is open, showing a list of four priority levels:

Prior...	Priority
1	Very High
2	High
3	Medium
4	Low

Four numbered arrows indicate the steps for selecting the priority:

- Arrow 1 points to the 'Short text' field containing 'Problem with transaction'.
- Arrow 2 points to the 'Priority' dropdown menu in the header, which is currently set to 'High'.
- Arrow 3 points to the 'High' option in the priority selection list.
- Arrow 4 points to the 'OK' button in the priority selection dialog.

SERVICE DESK: ПРИМЕНЕНИЕ ШАБЛОНА ЗАЯВКИ



SERVICE DESK: СООБЩЕНИЕ СОЗДАНО

Business Transaction Edit Goto Extras System Help

SAP

Create Standard Order

Business Partner Cockpit Business Transaction

Open

General Header Overview Partner Products Prices Conditions Texts Documents Purchase Order Data Status Actio...

Header

Standard Order

Create Message

Status Component CRM-BTX

Sold-to Short text Problem with transaction

Ship-to Priority High

Ext Ref

In which location do you work: UK, London

Describe the problem in detail: Slow performance

Describe what you did before the error occurred: Create sales orders

What is the business case?

How many users are affected?

Information

Message 0030000251 successfully created in Support Desk System

1 2

Confirmed Date	Delivery Group Date	Order Quantity	Conf

SERVICE DESK: СОЗДАНИЕ ЗАЯВКИ ЧЕРЕЗ WEB

Сообщение | Прикрепленные файлы | Список сообщений по поддержке

Создать сообщение [Сообщение поддержки]

Системная информация

Система * GTS 0020159936 302 - GTS - 0020159936
Мандант 302 - Quality Assurance
Автор 0000000722 - BC005-ARK - BC005-ARK

Информация CRM

Обработчик 0000000928 - BC004-KAA - BC004-KAA
Категория REQ Заявка
Обстоятельства I1 MLDDGM1 ME04 Запрос на разработку

Информация SAP Solution Manager

Решение Техническая поддержка
№ проекта Не найден проект для выбранного решения
Бизнес-процесс Бизнес-процесс к выбранному решению не найден

Описание проблемы

Приоритет * Высокий
Компонент * Поиск...
Краткий текст *
Подробный текст *

Отправить Отмена << Скрыть дополнительную информацию

SERVICE DESK: ОТЧЕТ EFFORT FOR SERVICE DESK MESSAGES

Отчет предоставляет информацию по затраченному времени обработке заявок в Service Desk по нижеследующим критериям:

Проводка	Число	ПользСтат	SLA OK %	Статус %	Продолжит.
Январь 2011	14	Закреть заявку	64,3	100,00	7,0
Февраль 2011	7	В обработке	0,0	9,60	0,0
Февраль 2011	66	Закреть заявку	68,2	90,40	4,3
Март 2011	5	В обработке	0,0	11,40	0,0
Март 2011	2	Новое	0,0	4,50	0,0
Март 2011	37	Закреть заявку	59,5	84,10	3,4

Последнее изменение	Последнее время изменения заявки
Приоритет	Заявки по определенному типу приоритета
Тип транзакции	Заявки по определенному типу заявок
Только закрытые заявки	Сообщения со статусом закрыто
Номера заявок	Заявки по определенному типу номера
Имя системы	Заявки по определенной системе
Номер инсталляции	Заявки по определенному номеру инсталляции
Категория	Заявки по определенному типу категории
Тема	Заявки по определенной теме

Отчет предоставляет обзор сообщений по строкам, предоставляя данные по затраченному времени службой поддержки на каждую заявку

ПРИМЕР ОТЧЕТА SERVICE DESK

Список Обработать Перейти к Параметры настройки(E) Система Справка

Отчеты сервисной службы

Решение:
Вид анализа Стандартный аналитический отчет

Анализ сообщений сервисной службы - SAP Solution Manager

Номер	Создал	Дата проводки	Посл. изм.	К исполн.	ПользСтат	СистемаIBase	№ инст.	ИдСистемы	Мандант	СтатОбъект	Каталог	ГруппКодов	Код	№ сообщения:
8000000353	SADYKOVA	26.01.2011 11:44:57	01.03.2011 11:03:43	29.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000354	SADYKOVA	26.01.2011 11:55:24	26.01.2011 19:11:14	29.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000355	SADYKOVA	26.01.2011 12:08:28	01.03.2011 11:03:19	29.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000356	SADYKOVA	26.01.2011 15:00:11	26.01.2011 17:32:06	29.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000357	SADYKOVA	27.01.2011 09:33:29	27.01.2011 09:43:41	30.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000358	SADYKOVA	27.01.2011 15:17:15	27.01.2011 15:53:45	30.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000359	SADYKOVA	28.01.2011 11:21:23	31.01.2011 17:09:26	31.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000360	SADYKOVA	28.01.2011 17:11:55	02.02.2011 14:46:23	31.01.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000361	SADYKOVA	28.01.2011 17:32:57	07.02.2011 20:25:08	31.01.2011	Закреть заявку	000000000000000000	0020159936	TWP	300					0000000000
8000000362	SADYKOVA	31.01.2011 09:43:31	03.02.2011 09:46:50	03.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000363	SADYKOVA	31.01.2011 10:18:56	31.01.2011 12:02:46	03.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000364	SADYKOVA	31.01.2011 10:32:26	01.02.2011 17:06:09	03.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000365	SADYKOVA	31.01.2011 11:21:06	31.01.2011 16:58:35	03.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000366	SADYKOVA	31.01.2011 15:35:31	07.02.2011 13:01:04	03.02.2011	Закреть заявку	000000000000003320	0020159938	TWP	300					0000000000
8000000367	FI003-PNY	01.02.2011 15:03:52	02.02.2011 16:09:48	04.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000368	FI003-PNY	01.02.2011 15:33:27	08.02.2011 11:02:15	04.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000369	FI003-PNY	01.02.2011 15:38:57	04.02.2011 12:24:00	04.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000370	FI003-PNY	01.02.2011 15:39:56	08.02.2011 10:39:31	04.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000371	FI003-PNY	01.02.2011 16:41:25	01.02.2011 17:11:57	04.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000372	SADYKOVA	01.02.2011 18:09:44	03.02.2011 11:33:42	04.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000373	SADYKOVA	02.02.2011 16:35:54	02.02.2011 18:19:26	05.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000374	FI003-PNY	03.02.2011 13:02:47	04.02.2011 10:30:39	06.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000
8000000375	SADYKOVA	03.02.2011 18:04:47	04.02.2011 12:47:28	06.02.2011	Закреть заявку	000000000000003292	0020159936	GPR	302					0000000000

Service Desk: отчеты на основе компонента BI

Отчетность предоставляет текущее состояние обработки и истории заявок Service Desk посредством аналитических запросов BW. Имеется возможность уточнить отображаемые данные в отчете применяя фильтры



Предоставляет информацию по следующим критериям:

Заявка создана	Дата создания заявки
Приоритет	Заявки по определенному типу приоритета
Статус	Текущий статус заявки
Компонент	Компонент системы
Краткий текст	Название заявки
Тип транзакции	Заявки по определенному типу заявок
Только закрытые заявки	Сообщения со статусом закрыто
Номера заявок	Заявки по определенному типу номера
Статус системы	Заявки по определенному статусу системы
Код	Заявки по определенному коду ошибок
Номер клиента	Идентификационный номер заказчика

Благодарим за внимание!

Вопросы?

