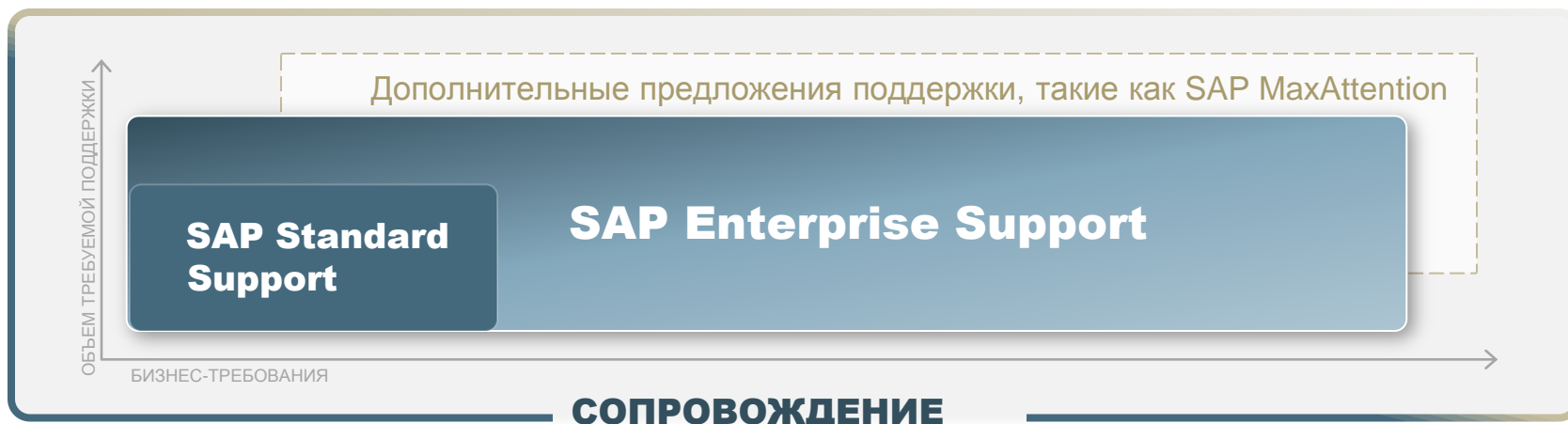




Поддержка SAP для клиентов Алматы 08.04.2011

Пакет услуг сопровождения SAP

Отвечает различным бизнес - требованиям клиентов



SAP Standard Support

- Реактивно
- Технологии и приложения
- Снижение технических рисков

SAP Enterprise Support

- Проактивно
- Технологии, приложения и комплексные бизнес-процессы
- Постоянные улучшения
- Соглашения об уровнях обслуживания (SLA)

Дополнительные предложения поддержки

- Индивидуальные SLA
- Постоянное снижение проектных и операционных рисков
- Тесное сотрудничество (выезд к клиенту)
- Стратегическое взаимодействие для поддержки инноваций

План презентации



SAP Active Global Support

SAP Enterprise Support

- Поддержка критичных бизнес-операций
 - Консультационный Центр (SAC)
 - Постоянные проверки качества (CQC)
 - Соглашение об уровне обслуживания (SLA)
 - Анализ основных причин инцидентов в режиме 7x24 (RCA)
- Методология RunSAP
- Комплексная эксплуатация решений E2E Solution Operations
- Глобальная сеть поддержки
 - SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Enterprise Support Report и др. дополнительные услуги (EGI, GSS, AIE)
 - Портал SAP Service Marketplace
 - Ресурс SAP Development Network

Что нужно, чтобы получать услуги SAP Enterprise Support

Active Global Support Organization – Глобальная Служба Поддержки

SAP

Глобальная служба
поддержки

...с более, чем
5000 сотрудников

...в более, чем
40 странах

Поддерживаемая
более чем 12000
разработчиков

SAP ACTIVE GLOBAL SUPPORT

- Единственная команда в экосистеме SAP, которая обеспечивает поддержку всех инсталляций SAP по всему миру
- Получает обширные знания обо всех технических рисках (связанных и не связанных с продуктами), с которыми сталкиваются клиенты, в ходе поддержки общей базы инсталляций
- Делится этими уникальными знаниями и опытом в индивидуальном подходе к клиентам для успешного внедрения, эксплуатации и непрерывных улучшений

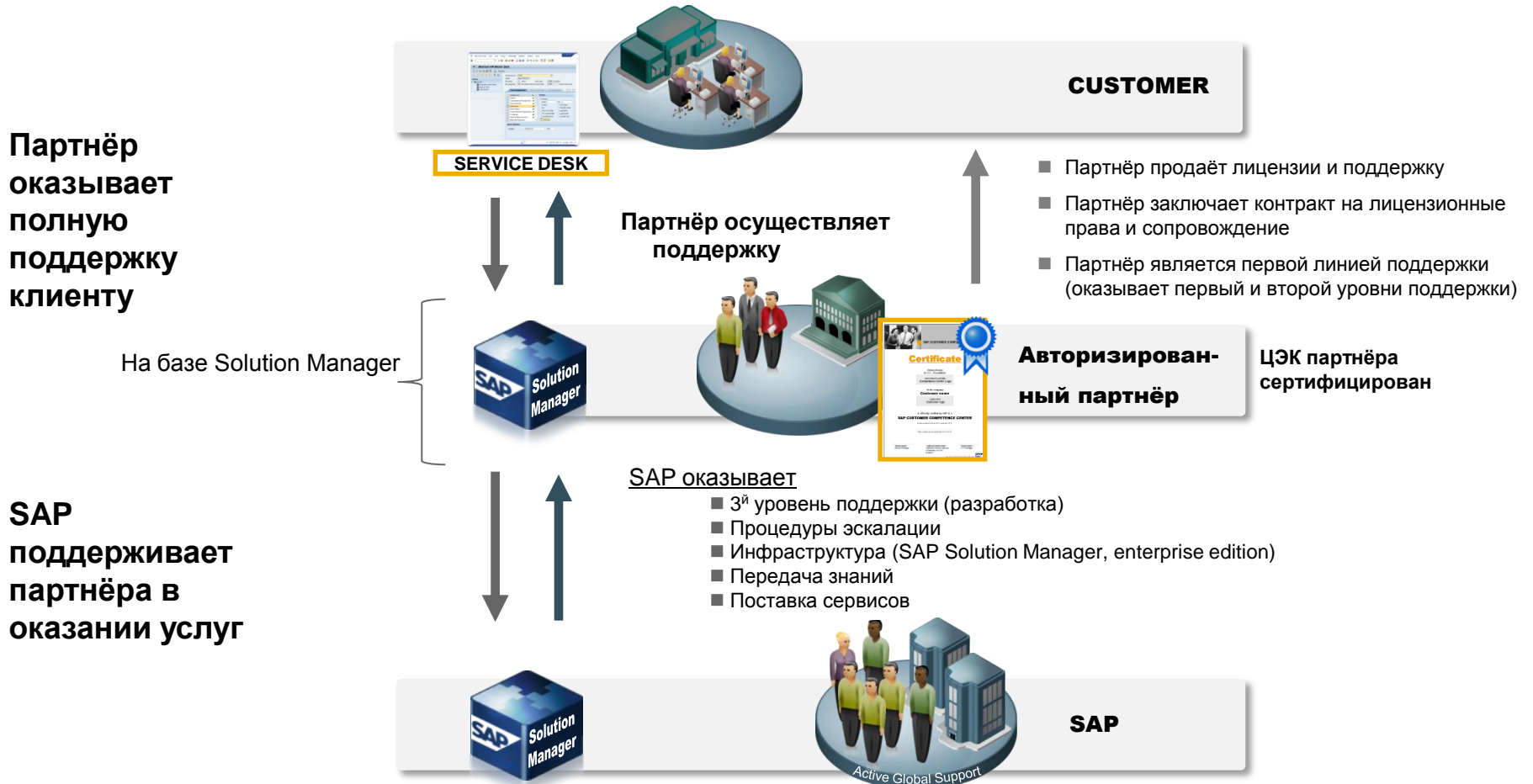


AGS поддерживает более 43,000 клиентов, 12,000,000 пользователей с более 120,000 инсталляций

Партнёрская поддержки

Модель оказания услуг

Партнёрская продажа и партнёрская поддержка



SAP Enterprise Support – краткий обзор модели сопровождения



Суть предложения...

SAP Enterprise Support

позволяет управлять инновациями и интеграцией в ландшафте решений SAP

Ценность для клиента...

Инновации

- Постоянные улучшения
- Уменьшение сложности
- Инновации с минимальным нарушением работы

Защита инвестиций

- Сокращение затрат (TCO)
- Снижение рисков

Комплексная эксплуатация решений

- Единые стандарты
- Управл-е жизн. циклом
- Мониторинг бизнес-процессов
- Управление custom-кодом
- Удаленная поддержка
- Диагностика



Реализуется благодаря...

Поставляется при помощи...

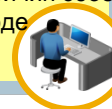
Методология Run SAP

- Передовой опыт
- Методология для комплексной эксплуатации реш-й
- Консалтинг, обучение и сертификация доступны как дополнительные предложения



Поддержка критичных бизнес-операций

- Постоянные проверки качества (CQC)
- Соглашение об уровне обслуживания (SLA)
- Консультационный центр по поддержке (SAC)
- Анализ первопричин сбоев 24x7 (RCA)
- Анализ первопричин сбоев в клиентском коде



Глобальная сеть поддержки

- SAP Solution Manager Enterprise Edition и инфраструктура поддержки SAP
- Интеграция поддержки по запросу 24x7
- SAP Service Marketplace



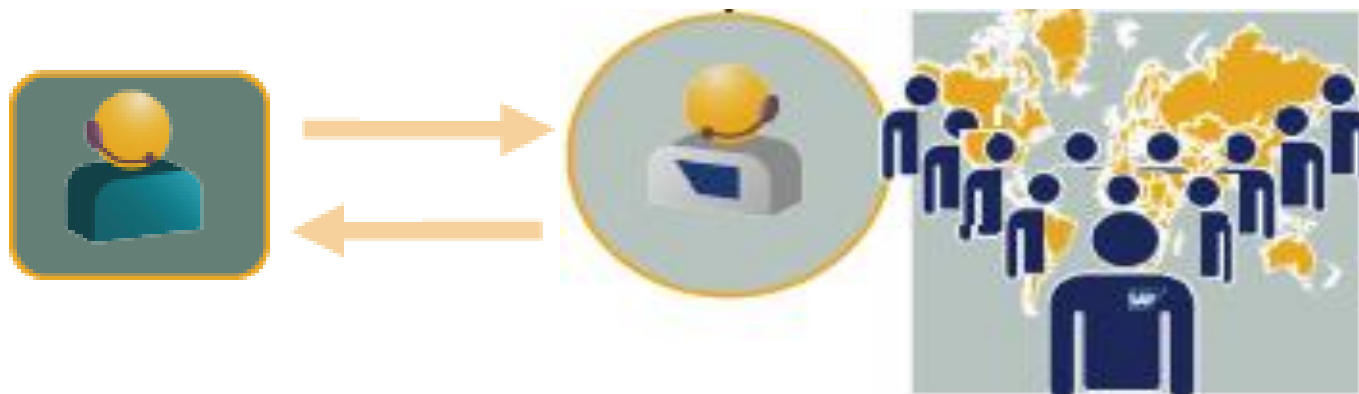
Компоненты SAP Enterprise Support - Круглосуточный Консультационный Центр Поддержки

SAP

Заказчик

Центр Взаимодействия с Заказчиком/
Консультационный Центр Поддержки (SAC)

Бэк-офис поддержки SAP

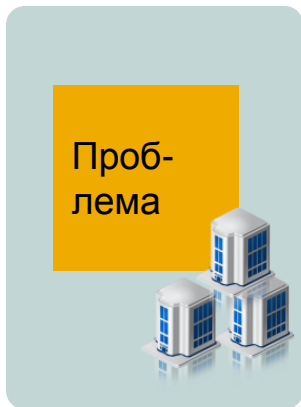


- Постоянный контакт для запросов, касающихся поддержки, на этапе эксплуатации и других фазах проекта
- Дополнительный уровень эскалации в случае внештатных ситуаций, которые могут возникнуть в ходе поддержки решений
- Предоставляет круглосуточную поддержку по решению критичных проблем*
- Дает рекомендации по планированию и организует предоставление услуг Постоянных Проверок Качества (CQC)
- Обеспечивает регулярное обновление информации по дальнейшим действиям (включая регулярную отчетность по поддержке и услугам).

* проблем, которые являются угрозой для продуктивного старта системы или серьезно затрудняют работу продуктивной системы

Компоненты SAP Enterprise Support - Соглашение об Уровне Обслуживания (SLA)

Заказчик



Сообщение
Попадает
в SAP



с флажком
Enterprise
Support

Поддержка SAP



	Продуктивная среда		Критичные проблемы *
	Приоритет 1	Приоритет 2	Приоритет 1
Первичное реагирование	1 час	4 часа	1 час
Корректирующие действия **	4 часа	–	4 часа

• проблемы, которые являются угрозой для продуктивного старта системы или серьезно затрудняют работу прод. системы

** исправление, обходной путь или план действий

- Гарантированное соглашение об уровне обслуживания по первичной реакции и корректирующим действиям
- Ускоренное решение проблем для инцидентов в продуктивных системах и критичных проектах
- Минимум ущерба для бизнеса и незапланированных простоев
- Значительное снижение финансовых затрат, связанных с проблемами поддержки

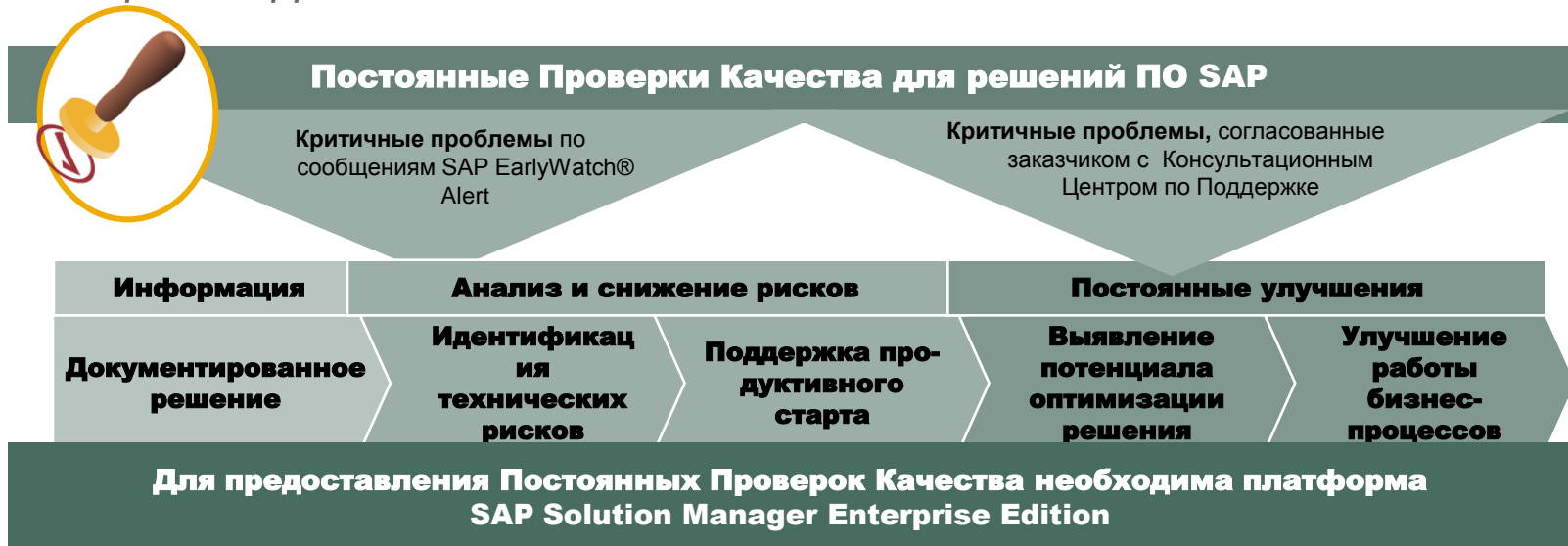
Компоненты SAP Enterprise Support - Постоянные Проверки Качества (CQC)



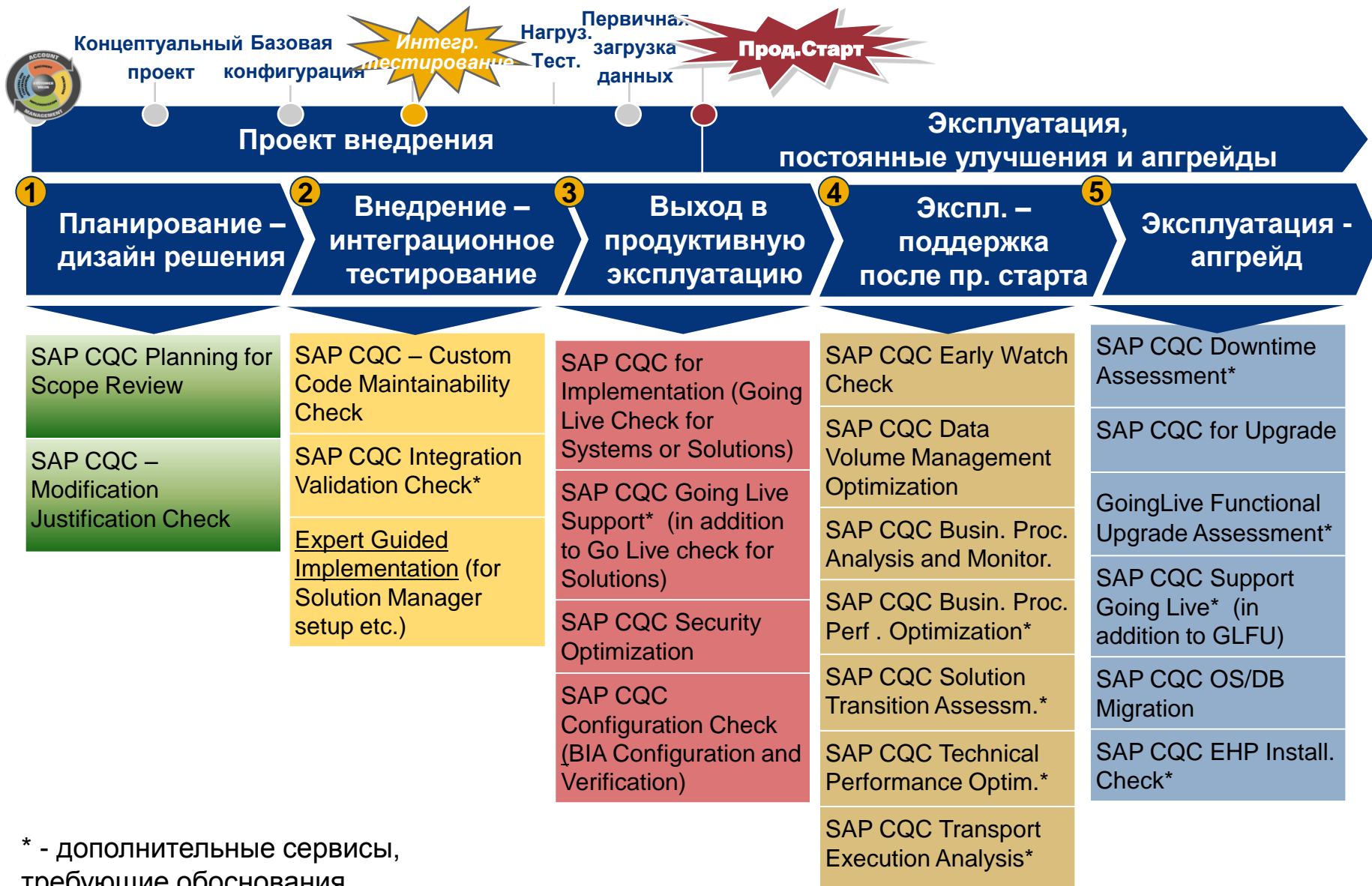
Постоянные проверки качества SAP - это адаптивный набор дистанционных сервисов, соответствующих основным проектным фазам – планирование, внедрение, эксплуатация.

- *Идентификация существующих технических рисков и потенциала для оптимизации*
- *Поддержка для успешного перехода в продуктив при проектах внедрения или апгрейда*
- *Повышение производительности систем, доступности, стабильности, согласованности данных*

(доп. инфо: [Http://service.sap.com/supportofferings](http://service.sap.com/supportofferings) -> SAP Enterprise support -> SAP Enterprise support services -> SAP CQCs



SAP Enterprise Support – что входит в дистанционные проверки качества SAP



SAP Enterprise Support – Процедуры эскалации в режиме 7x24



Заказчик

Заказчик



Консультационный
Центр Поддержки



Бэк-офис SAP

- Анализ, трассировки, выводы
- Обеспечение оперативного взаимодействия с бэк-офисом

SAP Solution Manager



Постоянные улучшения

Участие высшего
руководства

Реакция:

- Управление инцидентами
- Дистанционная команда по эскалации

Вовлечение Глобальных команд по анализу основных причин (RCA)

Выделение ресурсов

Команда для дистанционного/локального решения проблемы

- 24/7
- глобально
- Интерфейс к Заказчику, поддержке SAP и партнерам
- Active Global Support (5000 инженеров поддержки)
- Разработка (12,000 разработчиков)
- Партнеры (2,200+)

SAP Solution Manager Enterprise Edition для интегрального управления качеством E2E



Комплексная эксплуатация бизнес-процессов

- Повышение согласованности данных благодаря мониторингу всех очередей, интерфейсов и пакетных работ
- Повышение качественного уровня продукции и услуг благодаря установке пороговых сигналов и политик

Комплексное интеграционное тестирование

- Улучшение взаимодействия благодаря поддержке документооборота
- Повышение возможностей контроля для тест-координаторов
- Анализ последствий изменений*

Комплексный контроль изменений

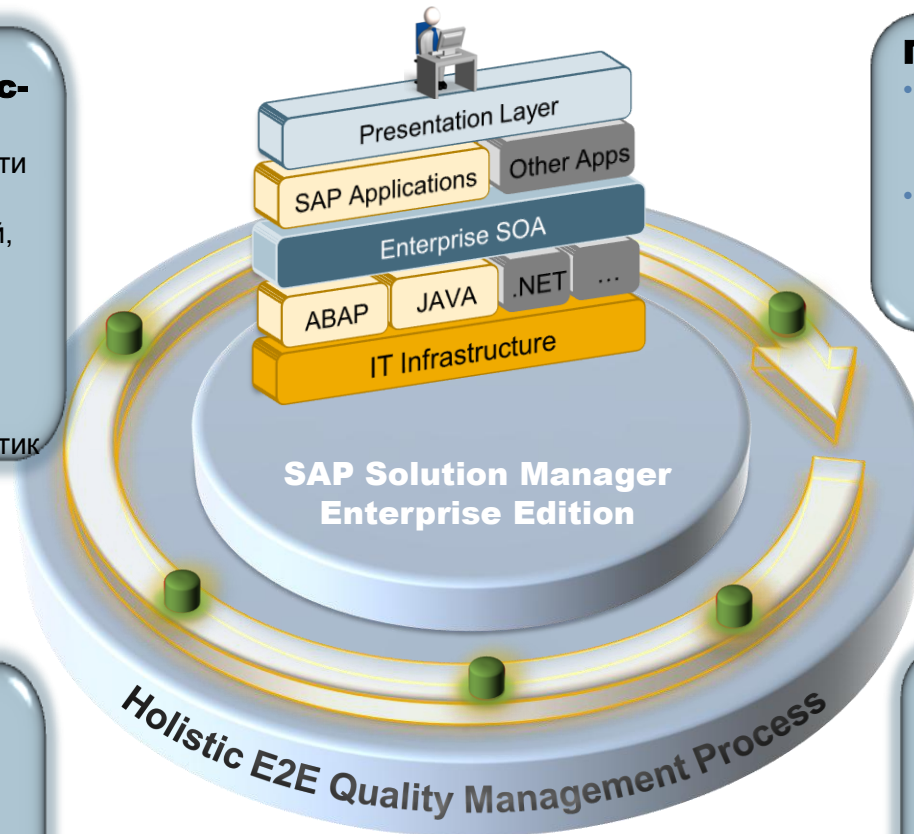
- Грамотное развитие ПО по всем базовым компонентам
- Доступ к информации по изменениям по всем компонентам и процессам для менеджеров по качеству

Платформа поддержки





















































- Повышение возможностей удаленной поддержки и диагностики
- Интеграция с Глобальной Сетью Поддержки SAP – это интеграция со всей экосистемой SAP

Стартовый пакет

- Акселератор для документации по решению
- База для оптимизации планирования тестов с повышенной прозрачностью решения и его работы



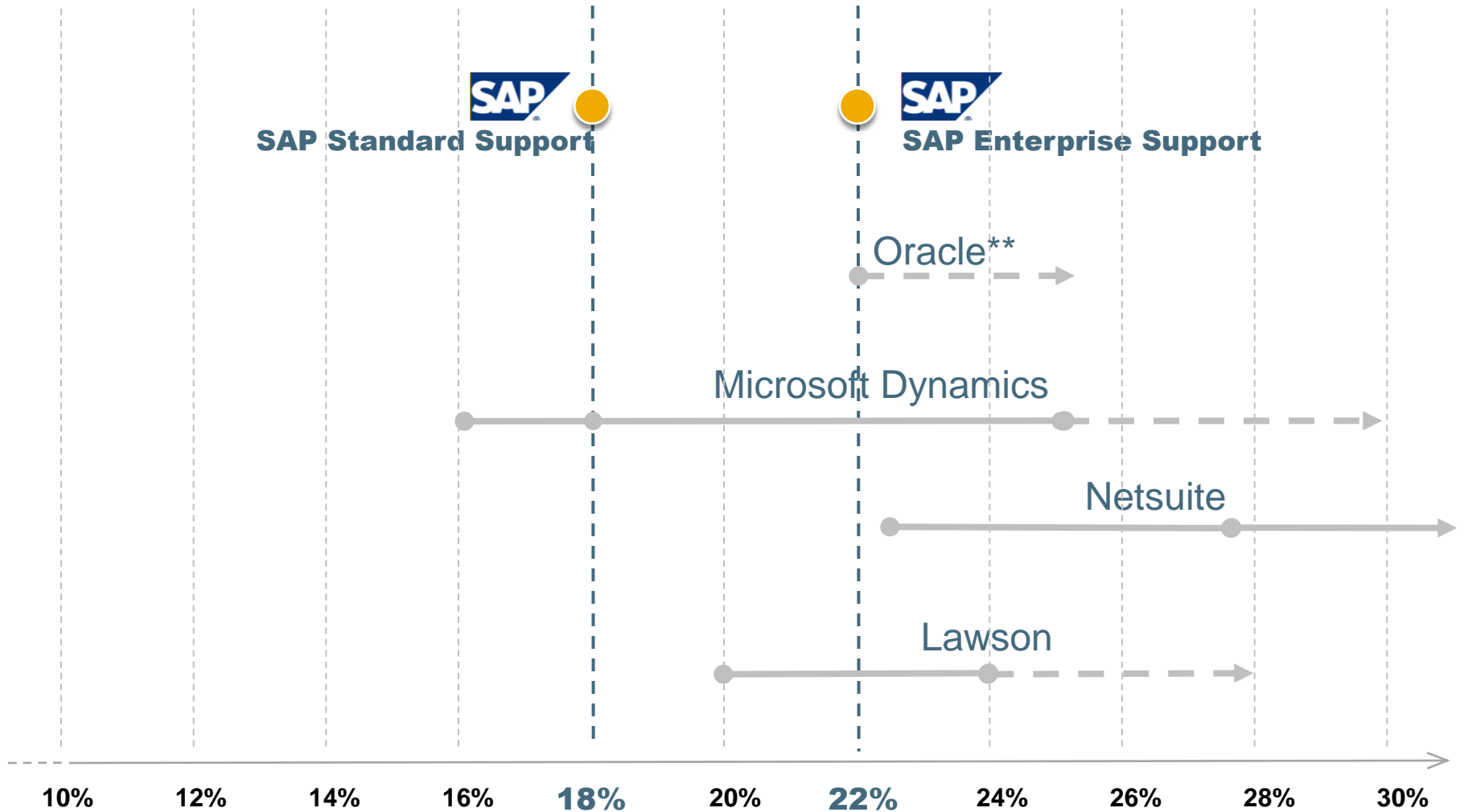
SAP Enterprise основные преимущества

					
	Enterprise Support	Oracle Premier	Oracle Advanced	Business Ready Enhancement Plan	Business Ready Advantage Pro
Стоимость (в год)	22%	22%	25%*	16%	25%
Продолжительность поддержки					
Время отклика в критической ситуации					
SLA (включая время корректирующих действий)					
Консультант по поддержке (Support Advisor)					
Доступ к центру поддержки					
Сопровождаемые продукты					
Выездная поддержка (On site)					
Непрерывная проверка качества (CQC)					
Выездные услуги (On-Site Professional Services)					
Тренинги и обучение					

Преимущества

- Лучшее сочетание цена/качество в индустрии для ES
- ES предлагает доказанный эффект снежения общей стоимости владения (программа SUGEN KPI)
- ES предлагает сквозное решение и поддержку
- Успешную и подтверждённую методологию

Обзор стоимости сопровождения от различных вендоров



* Figures based on public vendor information.

** Oracle also offers "Oracle Advanced Customer Services" which delivers additional support features at a price point above 22%

- -> Dashed line indicates that vendor has additional offers at higher price-points.

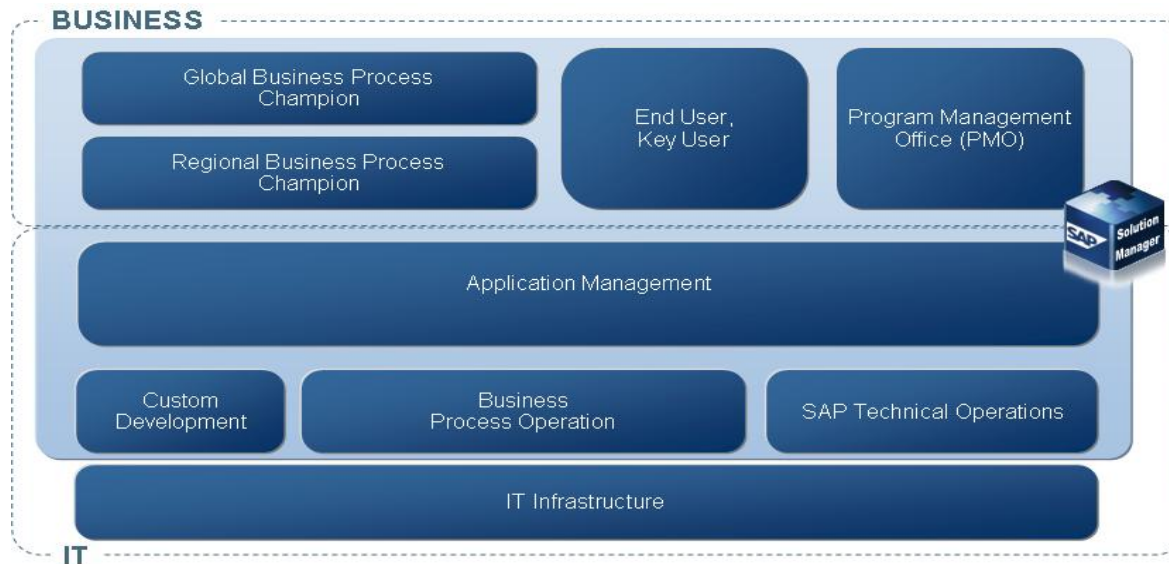


Организация и сертификация Вашего Центра Экспертизы Клиента (Customer CoE)

Центр Экспертизы Клиента обеспечивает прозрачность и комплексное управление качеством для решения важных задач, касающихся эксплуатации решений SAP.

Функции ЦЭК (базовый уровень):

- **Контрактное Администрирование**
- **Служба поддержки**
- **Управление Информацией**
- **Координация запросов на изменения**
- **Планирование сервисов**



Additional Information

SAP Customer CoE Information

www.service.sap.com/coe -> Customer COE Certification -> Primary Certification

Customer Center of Expertise Overview

Customer Center of Expertise Certification Whitepaper

Certification Checklist (English)

Customer Center of Expertise: Primary Certification

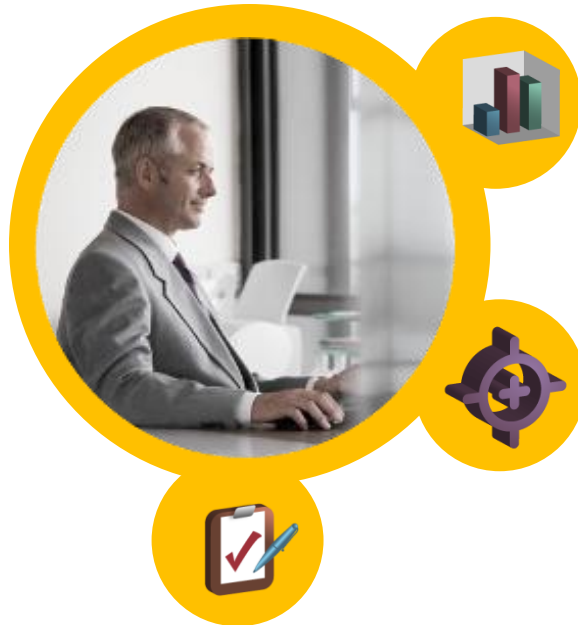
Benchmarking Survey



Что нужно для того, чтобы получать услуги SAP Enterprise Support (1)

Знания и навыки клиента

- Центр экспертизы клиента
- Знание способов обращения в SAP
 - Центр взаимодействия с клиентами (495) 725 43 41, (495) 725 43 42 (SAP Note 560499)
 - support.cis@sap.com
 - Сообщение на компонент SV-CIC
- Англоговорящий контакт
- Знание процедур эскалации сообщений (SAP Notes 90835, 1281633)



Техническая готовность

- Наличие удаленного соединения с SAP (SAP Note 35010)
- Доступ к SAP Service Marketplace (service.sap.com)
- Установлен SAP Solution Manager Enterprise Edition
- SAP Solution Manager продуктивно используется и активирован для предоставления сервисов
- Активирован SAP EarlyWatch Alert (SAP Note 1257308)

- Дополнительная информация:
 - [Support Quick Reference Guide](#)
 - www.sap.com/cis -> Услуги -> Сопровождение и поддержка -> Информ. материалы



Поднимите руки, кто проголодался!

Благодарю Вас!

Вы здорово поработали СЕГОДНЯ!!!

Приятного вечера!