

Service. Support. Excellence.

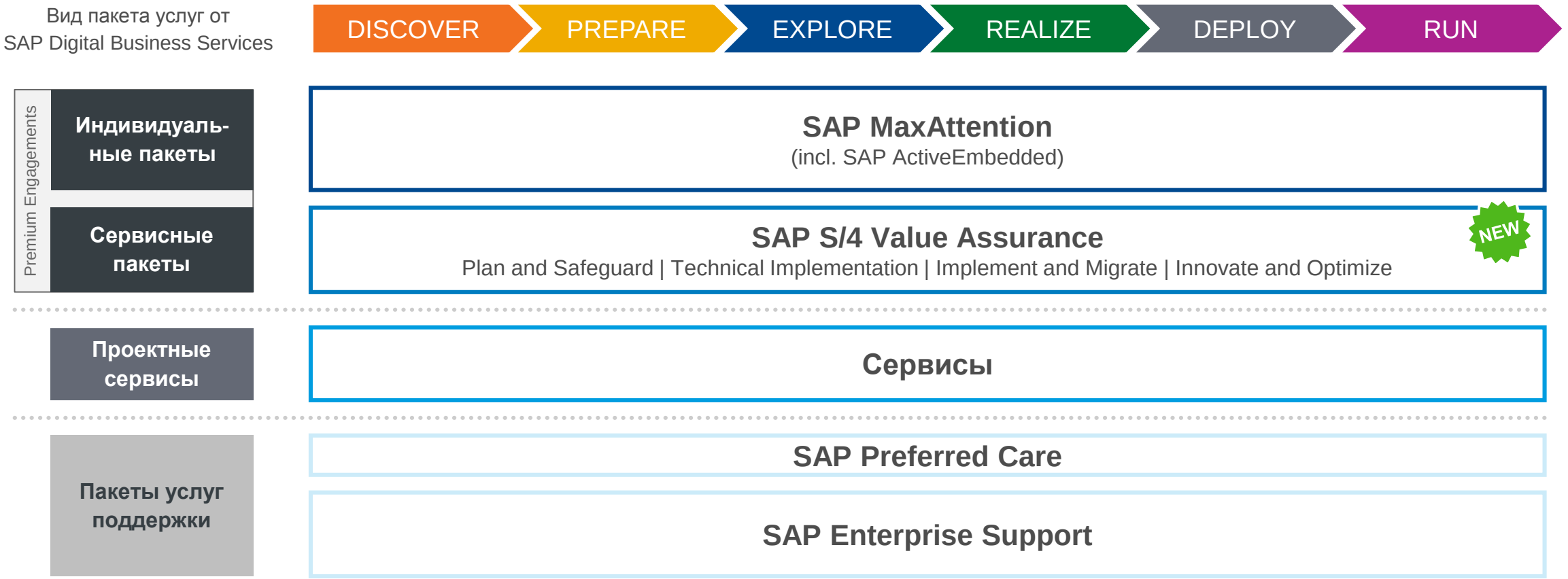
SAP Enterprise Support – обзор возможностей

Июль 2016



SAP Digital Business Services – все услуги

От поддержки и сервисов для проектов до стратегического сотрудничества



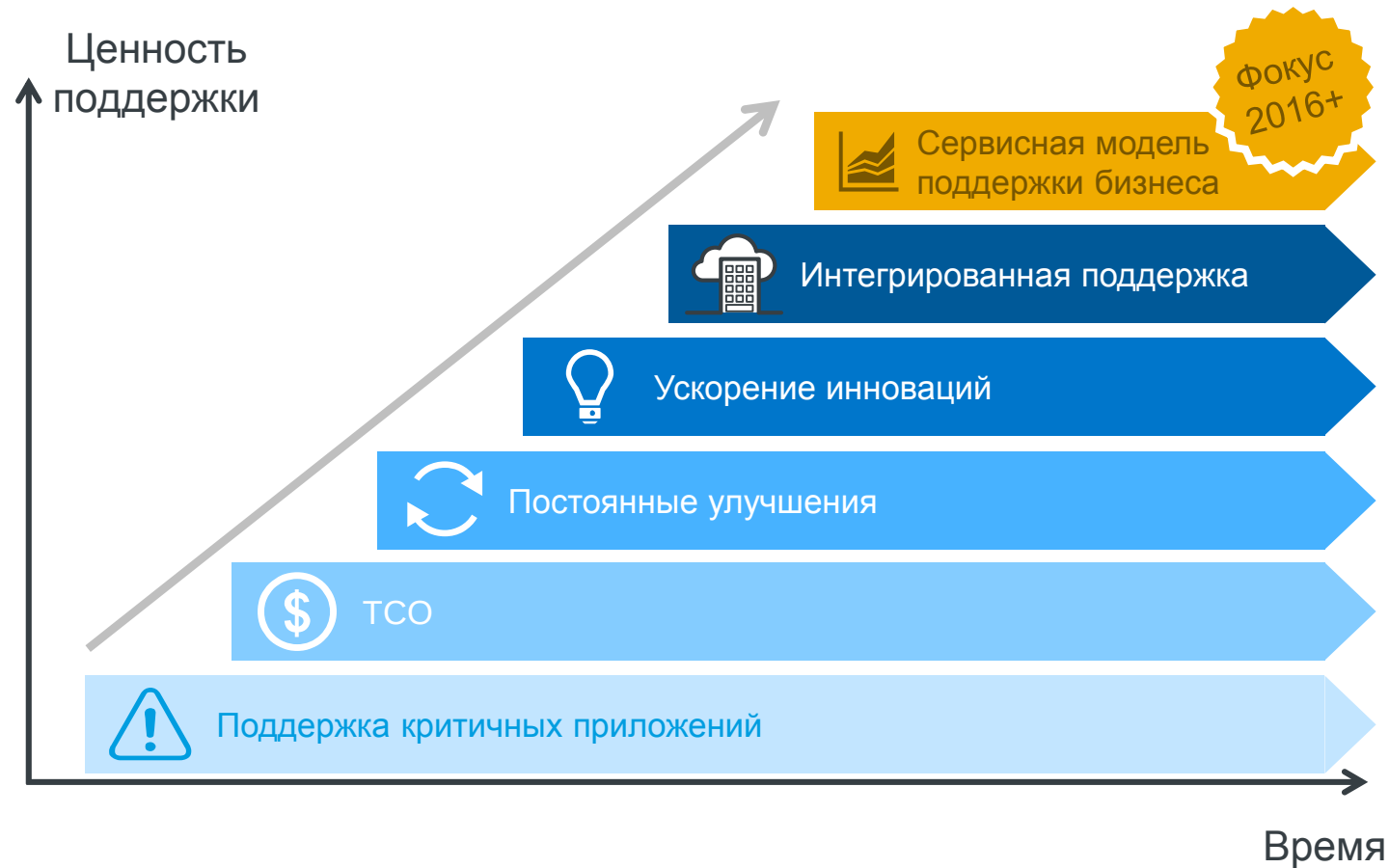
SAP Enterprise Support и SAP Preferred Care

Предотвращение проблем цифрового бизнеса – задача поддержки SAP



SAP Enterprise Support – основа для работы с приложениями SAP

Обеспечение эффективности эксплуатации традиционных и облачных решений



- SAP Enterprise Support позволяет реализовать реальную выгоду для бизнеса, применив рекомендации сервисов и лучших практик.
- Подготовлены маршрутные карты, которые включают релевантные вашей задаче сервисы, инструменты и другие компоненты для оптимизации работы ПО и внедрения инноваций.
- Применимо для любых сценариев развертывания ПО SAP – **On premise – Hybrid – Cloud**

Поддержка – это далеко не только сервис-деск

Поддержка должна служить достижению целей компании

Ключевые элементы инновационной поддержки



Сотрудничество

Взаимодействие с экспертами

- Про-активный подход позволяет повысить производительность
- Рекомендации как лучше использовать имеющиеся ресурсы и избежать лишних усилий
- Доступ к экспертам поддержки по различным вопросам



Передача знаний

Обучение сотрудников

- Получение знаний для повышения эффективности работы ИТ
- Снижение операционных затрат
- Получение знаний, необходимых для инноваций



Инновации и реализация ценности

Получение выгоды и ускорение инноваций

- Выгоды для бизнеса от сделанных инвестиций
- Получение обзорной информации об инновациях и минимизация рисков



Поддержка критически важных операций

Обеспечение непрерывности бизнеса

- Разрешение критических ситуаций круглосуточно (production-down support)
- Быстрая идентификация и разрешение проблем
- Повышение надежности

Сотрудничество

/ Центр по взаимодействию с клиентами



ЦЕНТР ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ (CUSTOMER INTERACTION CENTER, CIC)

доступен 24x7 для запросов по таким темам, как:

- Вопросы и проблемы, касающиеся s-user
- Поиск необходимой информации на Портале поддержки SAP
- Ускорение и эскалация инцидентов
- Канал входа для контактного центра SAP Enterprise Support для поддержки критически важных операций



Связь с Центром по взаимодействию с клиентами

- Портал поддержки SAP:
 - support.sap.com/contactus
 - [Адреса E-mail](#)
- Телефоны:
 - +7 (499) 705-61-37 (круглосуточно)
 - [SAP Note 560499](#)
 - [CALL-1-SAP номер](#)

Support.CIS@sap.com



ЦЕНТР ПОДДЕРЖКИ SAP ENTERPRISE SUPPORT

состоит из консультантов, которые помогут разобраться с предложениями SAP Enterprise Support:

- Предоставление подготовительного сервиса для SAP Enterprise Support
- Составление индивидуального плана поддержки
- Подбор актуальных учебных материалов Академии SAP Enterprise Support
- Функциональная и техническая экспертиза по основным областям с использованием SAP Enterprise Support value maps
- Дополнительный уровень эскалации в ситуациях необходимости поддержки критически важных операций
- Поддержка инноваций
- Предоставление отчёта по SAP Enterprise Support
- Помощь в обеспечении технической готовности SAP Solution Manager
- Проведение аудита для базовой сертификации Центра экспертизы клиента



Дополнительная информация

- Портал поддержки SAP: support.sap.com/esadvisory
- Если вам нужна помощь в планировании сервисов для решений, выходящих в продуктивную эксплуатацию, сообщите нам информацию о проекте, заполнив [онлайн-форму](#)
- [Брошюра о сотрудничестве с Центром поддержки](#)



ЦЕНТР ЭКСПЕРТИЗЫ КЛИЕНТА (ЦЭК)

способствует повышению прозрачности и интеграции управления качеством для решения критичных проблем при эксплуатации решений SAP.

ФУНКЦИИ	ПРОЦЕСС СЕРТИФИКАЦИИ	СРОК ДЕЙСТВИЯ
• Управление информацией • Управление контрактами и лицензиями • Координация запросов в отдел разработки SAP • Обеспечение технической поддержки	• Заполните опросник и передайте его в SAP • Автоматически формируется инцидент на компонент "SV-BO-REQ" • SAP проверяет и заносит в таблицу сумму баллов • Клиенту сообщаются результаты сертификации	• Максимум 2 года • Повторная сертификация минимум каждые 2 года



Дополнительная информация

- Портал поддержки SAP:
 - support.sap.com/ccoe
 - [Обзор и преимущества наличия ЦЭК](#)
- PDF: [Обзорная презентация по сертификации ЦЭК](#)
- Вопросы по мероприятиям для ЦЭК можно адресовать на iccoe@sap.com

Поддержка критически важных операций

/ Обзор



ПОДДЕРЖКА КРИТИЧЕСКИ ВАЖНЫХ ОПЕРАЦИЙ

- Поддержка критически важных операций 24x7 на основе соглашения об уровне обслуживания (SLA)
- Центр поддержки SAP Enterprise Support: дополнительный уровень эскалации в ситуациях необходимости поддержки критически важных операций
- Доступ к центру по взаимодействию с клиентами в режиме 24x7
- Доступ к глобальной сети поддержки SAP, в том числе SAP Service Marketplace и Порталу поддержки SAP
- Поддержка гибридных ландшафтов SAP (вкл. доступ к передовому опыту по интеграции)

*) Время первичной реакции для приоритета 1 для проблем, связанных с традиционными и облачными продуктами – 1ч;

**) Приоритет 2: только в течение рабочих часов местного офиса SAP

Дополнительная информация – на странице описания [объёма услуг SAP Enterprise Support](#)

SLA

ПРИОРИТЕТ ИНЦИДЕНТА	1	2
Время первичной реакции*	1 час	4 часа**
Корректирующие меры (обходной путь/ план действий)	4 часа	н/д

ПРЕИМУЩЕСТВА

- Ускорение решения проблем для инцидентов в продуктивной системе и критичных проектов
- Минимизация нарушения работы бизнес-процессов и незапланированных простоев
- Снижение негативных финансовых последствий инцидентов

Поддержка критически важных операций

/ Инциденты клиентов



ИНЦИДЕНТЫ КЛИЕНТОВ

При создании инцидентов следуйте следующим правилам:

- Выберите инсталляцию и номер системы
- Выберите корректный компонент
- Укажите номер S-user/сотрудника, у которого возникло сообщение об ошибке
- Предоставьте пошаговое описание, в том числе выполненные действия и описание ожидаемых результатов этих действий
- Добавьте скриншот сообщения об ошибке и сообщите о результатах поиска SAP Notes, если таковой имел место
- Откройте удалённое подключение и предоставьте данные для входа (*SAP Note 508140*)
- Выберите уровень приоритета инцидента (*SAP Note 67739*)
- На каждую проблему создавайте отдельный инцидент (*SAP Note 50048*)

При возникновении проблем с этим приложением создайте инцидент на компонент “XX-SER-SAPSMP-IBX”

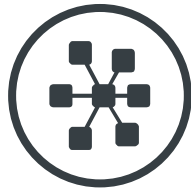


Дополнительная информация

- Портал поддержки SAP:
 - support.sap.com/incident
 - support.sap.com/notes
- Записи вебинаров:
 - [Идеальное клиентское сообщение](#)
 - [Что нужно знать о работе с инцидентами](#)
- PDF:
 - [Необходимые базовые сведения о поддержке](#)
- Видео QuickIQ:
 - [Как управлять инцидентами на портале SAP Service Marketplace](#)



Академия SAP Enterprise Support обеспечивает возможность приобрести знания и опыт, необходимые для получения всех преимуществ использования решений SAP вне зависимости от способа его развёртывания.



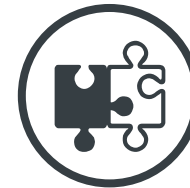
ПЛАТФОРМА

Мы помогаем клиентам получить простой доступ к предложениям в рамках SAP Enterprise Support.



ЛЮДИ

Мы помогаем экспертам поддерживать высокий уровень профессионализма, предоставляя материалы в различных форматах, поддерживая индивидуальный подход к обучению.



ПРАКТИКА

Мы поддерживаем сотрудничество между бизнесом и ИТ-службой, рассказывая о предложениях SAP Enterprise Support ключевым сотрудникам различных функциональных подразделений.

Передача знаний

/ Форматы сессий



Обзор существующих [форматов сессий](#) здесь >>



SAP Enterprise Support Academy

Быстрый доступ к актуальным знаниям и мобильное обучение



Информация

- Доступ на портале <http://support.sap.com/esacademy>
- Описание - SAP Enterprise Support Academy [information sheet](#)
- Инфографика о SAP Enterprise Support Academy - [infographic](#)
- Электронная почта: sap_es_academy@sap.com
- Загрузите Mobile Learning app
- Ежемесячная рассылка новостей на русском языке – подписка на SAP_ES_Academy_CIS@sap.com





СЕРВИСЫ ПОСТОЯННОЙ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА (CQC)

Дистанционные сервисы, которые помогают снизить технические риски и наметить потенциал оптимизации

ВНЕДРЕНИЕ

- [CQC for Implementation](#)
- [CQC Going Live Support](#)
- [CQC Integration Validation](#)
- [SAP Custom Code Maintainability Check](#)

ЭКСПЛУАТАЦИЯ

- [CQC Business Process Performance Optimization](#)
- [CQC Technical Performance Optimization](#)
- [CQC Data Volume Management](#)
- [CQC Security Optimization Check](#)
- [CQC Early Watch Check](#)
- [CQC Business Operations](#)
- [CQC OS/DB Migration](#)
- [CQC Transport Execution Analysis](#)

ИННОВАЦИИ

- [CQC Upgrade Assessment](#)
- [CQC for Upgrade](#)
- [CQC Downtime Assessment](#)
- [CQC Going Live Support](#)
- [SAP Modification Justification Check](#)



Дополнительная информация

- Портал поддержки SAP: [Сервисы SAP Enterprise Support \(CQC и сервисы по совершенствованию\)](#)
- SAP Note: [Central preparatory note \(91488\)](#)
 - Для запроса дистанционного сервиса создайте инцидент на компонент “SV-BO-REQ”
 - Обратитесь в центр поддержки SAP Enterprise Support для индивидуального планирования сервисов

Передача знаний

/ Детали сервисов / CQC по схеме Advanced Remote Service Delivery



ЗАКАЗ СЕРВИСА

- **Запрос на сервис** от клиента
- **Заказ сервиса** службой поддержки SAP

ПОДГОТОВКА

- **Подготовительные шаги**
Клиент готовит сервисную сессию в своём SAP Solution Manager (5 шагов)
- **Новый удобный дизайн**
помогает клиенту выполнить все требуемые шаги
- **Проще заполнить** — предварительная информация уже заполнена

ПОСТАВКА СЕРВИСА И ОТЧЁТ

- **Автоматический старт** сервисной сессии в системе SAP Solution Manager (после завершения подготовки) в запланированный день *(не нужно открывать удалённое соединение вручную)*
- **Автоматическая генерация** сервисного отчёта в SAP Solution Manager

УВЕДОМЛЕНИЯ И ЗАВЕРШЕНИЕ

- В случае обнаружения критичных проблем / генерации уведомлений*
- **Автоматическая отправка уведомлений**
позволяет SAP узнать, что клиенту может быть нужна поддержка эксперта
 - **Уведомления / критичные проблемы**
проактивно детально проверяются экспертом SAP, который связывается с клиентом

Роль SAP Solution Manager в управлении ИТ средой

Основа работы поддержки



Максимизируйте ценность ваших ИТ услуг для Бизнес-заказчика и получите максимум от поддержки SAP, используя SAP Solution Manager.

Обеспечьте Бизнес-инновации



Выявляйте и реализуйте возможности улучшения ваших бизнес-процессов. Внедряйте новые бизнес-модели для достижения конкурентных преимуществ.

Доступ к экспертам SAP...



...и сервисам поддержки.

Оптимизируйте управление ИТ



Индустриализация и приведение в соответствие с ITIL процессов по управлению ИТ Сервисами и процессов Жизненного Цикла Сопровождения ПО, как для SAP, так и для других компонентов.

SAP Solution Manager

Применяйте инновации SAP



Внедряйте и поддерживайте инновационные продукты SAP, такие как SAP HANA, мобильные решения, гибридные ИТ-ландшафты и используйте весь потенциал партнерства с SAP.

Инновации и реализация ценности

/ SAP Solution Manager / Установка и настройка



SAP SOLUTION MANAGER

предоставляет все возможности и позволяет воспользоваться всеми сервисами SAP Enterprise Support:

- SAP Solution Manager 7.1/7.2 настраивается с помощью автоматизированной базовой конфигурации (доступно через транзакцию *SOLMAN_SETUP*)
- Вы можете ускорить внедрение с помощью Expert-Guided Implementation (EGI)
- Для освоения Solution Manager 7.2 используйте Guided Discovery Tutorials (GDT)
- Воспользуйтесь маршрутными картами ES Value Maps – 6 из 14 Value Maps посвящены Solution Manager и ALM (SolMan SetUp, Change Control Management, Data Volume Management, Custom Code Management, Technical Monitoring and Alerting, Test Management)



Дополнительная информация

- Портал поддержки SAP:
 - support.sap.com/solutionmanager
 - [Права на использование SAP Solution Manager](#)
- Онлайн-документация на SAP Help:
[SAP Solution Manager](#)

Инновации и реализация ценности

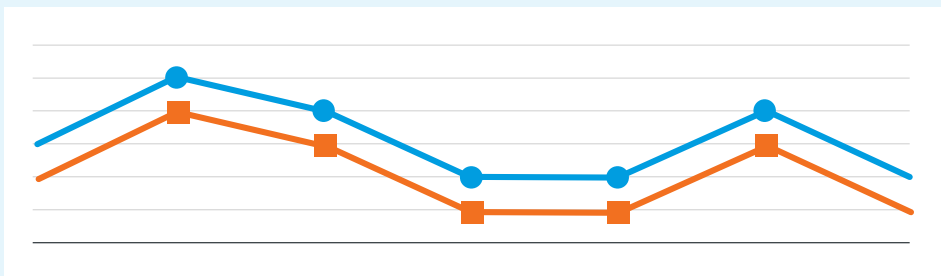
/ SAP Solution Manager / Активация SAP EarlyWatch Alert



SAP EARLYWATCH ALERT

Активируйте автоматический сервис SAP EarlyWatch Alert для продуктивных систем, чтобы:

- Осуществлять мониторинг необходимых административных областей компонентов SAP
- Получать актуальные данные по их производительности и стабильности
- Своевременно информировать вас – проверки запускаются автоматически
- Проактивно реагировать на проблемы до того, как они станут критичными



- Среднее время отклика (Avg. Response Time)
- Среднее время БД (Avg. DB Time)



Дополнительная информация

- Портал поддержки SAP: support.sap.com/ewa
- Портал SAP Help: [SAP EarlyWatch Alert](#)
- SAP Note:
 - [Using SAP EarlyWatch Alert \(Note 1257308\)](#)
 - [SAP EarlyWatch Alert processed at SAP \(Note 207223\)](#)

Инновации и реализация ценности

/ Рекомендации по бизнес-сценариям (BSR)



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО БИЗНЕС-СЦЕНАРИЯМ (BSR)

Индивидуализированный отчёт (в формате интерактивного PDF) предоставляет рекомендации, основываясь на текущем использовании продуктивных систем

→ Рекомендации по бизнес-сценариям для SAP S/4HANA

Предоставляет рекомендации по бизнес-сценариям, которые могут быть упрощены с помощью SAP S/4HANA (версия on-premise) или оптимизированы благодаря базе данных SAP HANA или решению SAP Fiori, при этом рекомендации основываются на данных об используемой функциональности в продуктивных системах

→ Рекомендации по бизнес-сценариям для облачных решений SAP

Предоставляет индивидуальные рекомендации по облачным приложениям SAP (публичное облако): Ariba, SAP и SuccessFactors, основываясь на данных об использовании функционала из продуктивных систем и информации о подписке на SAP Cloud*. Области возможного внедрения инноваций отсортированы по функциональным направлениям (LoB)



Дополнительная информация

BSR для SAP S/4HANA

- Стартовая страница: s4hana.com
- [Пример отчёта](#)
- [Инфографика](#)

BSR для облачных решений SAP

- Стартовая страница : cloudapps.suiteonhana.com
- [Пример отчёта](#)
- [Дополнительная информация](#)

*) Если у клиента уже есть подписка на SAP Cloud

Инновации и реализация ценности

/ Поиск инноваций (Innovation Discovery)

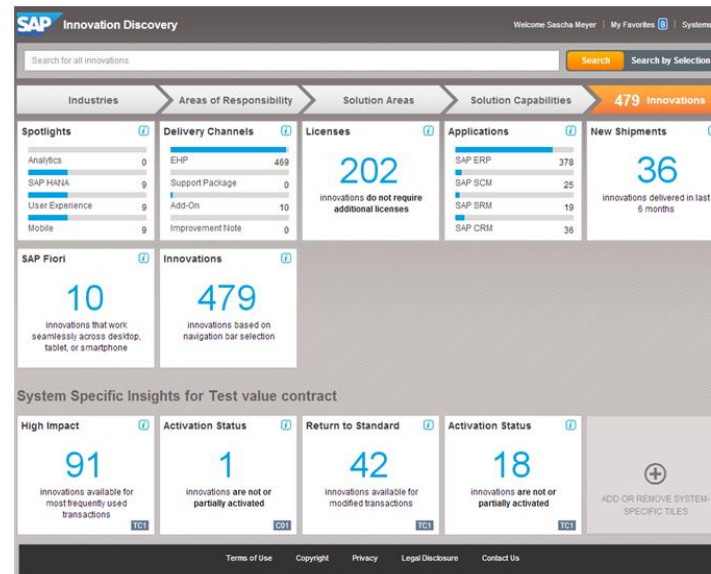


ПОИСК ИННОВАЦИЙ

Инструмент Innovation Discovery даёт рекомендации, как превратить внедрение тех или иных инноваций в материальную выгоду для бизнеса.

ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ

- ИТ-служба и бизнес-подразделения получают чёткое понимание ценности и последствий внедрения инноваций SAP
- Основывается на информации об использовании функционала, полученной из систем клиента
- Анализа работает в формате бесплатного сервиса самообслуживания



Дополнительная информация

- SAP Service Marketplace: service.sap.com/innovation-discovery
- PDF: [Документация по SAP Innovation Discovery](#)
- Запись вебинара: [Innovation Discovery for SAP Business Suite](#)

Инновации и реализация ценности

/ SAP Enterprise Support Value Maps



SAP Enterprise Support value maps помогают быстро найти актуальные для ваших задач сервисы SAP Enterprise Support, инструменты и экспертизу.



Навигация
по решениям



Экспертное
руководство



Социальное
деловое
взаимодействие

ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ
УСЛУГИ

Выберите отвечающую вашим бизнес-требованиям SAP Enterprise Support value map и разработайте вашу индивидуальную маршрутную карту – руководство, как наилучшим образом воспользоваться всеми предложениями SAP Enterprise Support

Получите дистанционно персональные рекомендации от экспертов, ведущих каждый SAP ES Value Map, и инженеров поддержки SAP

Социальная платформа SAP Jam позволяет осуществлять экспертизу по запросу – напрямую контактировать с экспертами SAP, а также вашими коллегами – другими клиентами SAP, даже с мобильного устройства

Наша страничка: <https://support.sap.com/valuemaps>



powered by

SAP Enterprise Support Academy



Value Maps – Cloud

- SAP JAM
- SAP S/4HANA Cloud Edition
- SAP SuccessFactors

Value Maps – Application Lifecycle Management (ALM)

- Technical Monitoring & Alerting
- Change Control Management
- Test Management

Другие Value Maps в общем доступе

- Solution Manager Setup
- SAP S/4HANA & SAP HANA
- SAP Fiori & Digital Platform
- Business Decision Makers
- Analytics Solutions
- Data Volume Management
- Security
- Custom Code Management



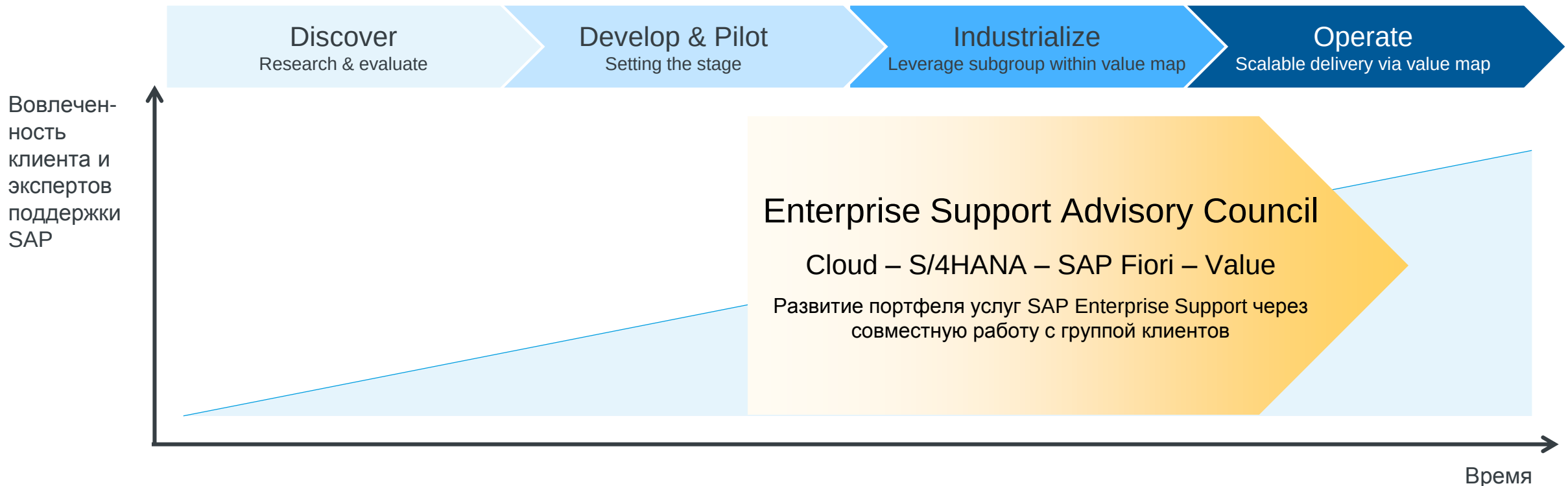
2-мин. демо-видео

Часто задаваемые вопросы

SAP Enterprise Support Value Maps и Advisory Council 2016

Как они взаимосвязаны?

SAP Value maps разрабатываются на базе реального **клиентского опыта** и совместных работ с SAP. **Enterprise Support Advisory Council** – это средство накопления такого опыта и возможность адаптации новых сервисов и других компонентов поддержки.



SAP Enterprise Support Advisory Council 2016

Темы текущего года

SAP Enterprise Support Advisory Council 2016



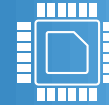
SAP Cloud Solutions

- ПО как сервис
- Услуги SAP Enterprise Support для решений Success Factor
- Сбор опыта по миграции на инновационные облачные решения CRM/HCM
- Услуги SAP Enterprise Support для решений C4C



Value for Business Decision Makers

- Реализация и представление результатов по улучшениям в ключевых бизнес-процессах
- Сбор опыта по использованию методики Value Bridge и её применению для клиентов SAP Enterprise Support



SAP S/4HANA

- SAP S/4HANA
- Использование преимуществ SAP Solution Manager 7.2 для технологии in-memory
- Сбор опыта по использованию новой сессии EGI - Simple Finance



SAP Fiori powered by HCP

- Определение стратегии по построению или развитию SAP Fiori
- Повысить зрелость клиентов по использованию HCP
- Мобильные сервисы HANA Cloud Platform
- SAP Fiori для мобильных устройств
- Создание UI5 based apps
- SAP Cloud Extension App

Достижение бизнес-целей компании с помощью поддержки SAP



Программы Учебного центра SAP

Приоритетные направления в обучении для нового витка развития вашего бизнеса:

SAPSTART: начинаем проект SAP > - для новых клиентов в мире решений SAP

Интернет вещей в действии на базе технологий SAP >

Портфолио обучения SAP S/4HANA > Организуйте бизнес проще вместе с:

- SAP S/4HANA – Finance
- SAP S/4HANA Enterprise Management
- SAP Fiori User Experience
- SAP S/4HANA Analytics
- SAP HANA

Программа обучения для конечных пользователей >

Связаться с командой SAP Education CIS
+7 (495) 725 43 26
education.russia@sap.com
Полное расписание семинаров 2016 >

Узнайте больше об инновационных решениях от экспертов SAP и научитесь использовать решение еще эффективнее на семинарах Учебного центра!

© 2016 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. Please see <http://global12.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx> for additional trademark information and notices.

Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors.

National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP SE or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP SE or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, which speak only as of their dates, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.