

Reverse Business Engineering

Новости и События

Информационный бюллетень №1(6)
январь - март 2011



RBE Plus

SOLUTIONS FOR TODAY AND
INNOVATIONS FOR TOMORROW

Содержание

Новости

Кооперация SAP и IBIS.
Продление статуса SAP Service Partner на 2011 г.
Использование продуктов SAP в государственных структурах Республики Башкортостан

Публикации

Публикуем статью «SAP Solution Manager для CIO» компании IBProjects .

Новости



Кооперация SAP и IBIS

IBIS Prof. Thome и SAP AG подписали соглашение о сотрудничестве в области развития аналитических средств SAP Solution Manager.

[подробнее](#)



Продление статуса SAP Service Partner на 2011г.

ИФ «Мехатрон» подтвердила статус партнёра компании ООО «САП СНГ» в категории «SAP Service Partner» по оказанию услуг внедрения решений SAP.

[подробнее](#)



Использование продуктов SAP в государственных структурах Республики Башкортостан

ИФ «Мехатрон» приняла участие в семинаре-совещании по вопросам применения программных продуктов компании SAP в государственных структурах Республики Башкортостан.

[подробнее](#)

Публикации



SAP Solution Manager для CIO

Продукт SAP Solution Manager позволяет автоматизировать деятельность проектных команд, подразделений поддержки пользователей, базисных администраторов. Однако в данной статье затрагивается тема "Что дает внедрение Solution Manager в компании ИТ-директору".

[подробнее](#)

Кооперация SAP и IBIS



IBIS Prof. Thome и SAP AG подписали соглашение о сотрудничестве в области развития аналитических средств SAP Solution Manager.

31 января 2011 г. IBIS Prof. Thome и SAP AG подписали соглашение о сотрудничестве, согласно которому SAP получит дополнительный контент от IBIS Prof. Thome для оптимизации бизнес-процессов в SAP Solution Manager.

Как центральное решение управления приложениями, SAP Solution Manager значительно облегчает внедрение, управление, мониторинг и поддержку SAP систем. SAP Solution Manager состоит из нескольких рабочих центров (work centers), объединяющих функции и покрывающих полный жизненный цикл решений. С новым соглашением о сотрудничестве между IBIS и SAP, рабочий центр Solution Documentation Assistant получит дополнительный контент для новых технических расширений и возможности дополнительных анализов. Целью является достижение прозрачности используемых бизнес-процессов.

Solution Documentation Assistant позволяет целостно анализировать связанные системы. С контентом IBIS Prof. Thome анализы, выполняемые ранее, будут значительно расширены predetermined набором правил. Таким образом, пользователи SAP смогут провести дополнительные анализы использования, требующие нескольких ручных шагов, без необходимости сначала определять структуру процессов. При этом будут анализироваться SAP транзакции, основные и транзакционные данные, специальные настройки и навигации по функциям, принадлежащие бизнес — процессам.

Клиенты извлекут выгоду из всесторонних анализов использования, которые позволят им точно определять, как бизнес-процессы внедренные первоначально используются бизнесом в настоящее время и в какой степени между ними есть отклонение. Кроме того, исследования позволят пользователям сравнивать свои текущие процессы с референтной моделью, основанной на бизнесе и программных средствах, позволят провести долгосрочную оптимизацию.

Выход нового контента для Solution Documentation Assistant запланирован с новой версией SAP Solution Manager (версия 7.1). Клиенты SAP Enterprise Support и PSLE первыми получат доступ к контенту для SAP ERP, SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) и отраслевым пакетам решения SAP for Utilities и SAP for Public Sector.

Герхард Освальд, главный исполнительный директор и член SAP Executive Board видит значительную ценность для клиентов, — «Наше сотрудничество с IBIS Prof. Thome кроме того подчеркивает дальнейшее развитие SAP Solution Manager. Это позволит нашим клиентам SAP Enterprise Support и PSLE извлечь еще большую пользу от SAP решений. SAP Solution Manager 7.1 даст возможность нашим клиентам оценивать текущую эксплуатацию их систем, проводить ускоренные анализы скрытого потенциала и намного облегчить использование преимуществ SAP инноваций».

«В будущем, IBIS Prof. Thome будет сотрудничать с SAP в разработке отраслевого контента, например, для розничной торговли и банковского дела. Кроме того, клиентам будут предложены дополнительные сервисы для быстрого внедрения и индивидуализированного управления системами SAP. Новый, усовершенствованный Solution Documentation Assistant и специфический для клиента анализ RBE Plus позволят клиентам SAP получить то, что мы называем 'рентгеном' их систем и бизнес-процессов. Они получат прозрачную, объективную диагностику, которая покажет им, как улучшить их бизнес-процессы и повысить эффективность систем SAP» — говорит профессор Райнер Томе, декан факультета Бизнес администрирования и ИТ в Университете Julius Maximilian (Wurzburg), и Исполнительный директор Совета Директоров IBIS Prof. Thome.

[Официальный пресс-релиз SAP AG и IBIS Prof. Thome \(0,1 МБ, PDF\)](#)

Продление статуса SAP Service Partner на 2011 г.



ИФ «Мехатрон» подтвердила статус партнёра компании ООО «САП СНГ» в категории «SAP Service Partner» по оказанию услуг внедрения решений SAP.

Приоритетные направления партнерства SAP и Мехатрон в 2011 году:

- продвижение решений и аналитических приложений SAP для эффективного управления в корпоративном и госсекторе;
- оказание уникальных услуг по инструментальному анализу SAP-систем, эффективности бизнес-процессов и их оптимизации с применением решений RBE Plus;
- автоматизированное целостное документирование SAP-процессов и настроек с внедрением платформы управления решениями — SAP Solution Manager.

В планах ИФ «Мехатрон» на 2011 год — дальнейшее укрепление сотрудничества и совместная работа с САП СНГ в проектах по улучшению и редокументированию SAP-систем масштаба корпораций, где эффективность решений RBE Plus значительна и затраты, как показывают проекты, окупаются в короткие сроки.

Использование продуктов SAP в госструктурах Республики Башкортостан



ИФ «Мехатрон» и компания SAP провели в г. Уфе семинар-совещание по вопросам применения программных продуктов SAP в государственных структурах Республики Башкортостан.

22 марта 2011 года в Министерстве связи и массовых коммуникаций Республики Башкортостан, при участии представителей Администрации Президента Республики Башкортостан и Министерства имущественных отношений состоялся семинар-совещание по вопросам применения программных продуктов компании SAP в государственных структурах Республики Башкортостан.

В ходе совещания было представлено решение SAP и успешный опыт его применения в государственных организациях, включая Администрацию Президента РФ, Правительство Пермского края и системообразующих структурах, таких как ОАО РЖД.

По итогам совещания и последовавших рабочих встреч был обсужден ряд предложений SAP для Республики Башкортостан, в числе которых:

- аналитическая платформа для мониторинга и оценки различных аспектов деятельности органов власти и поддержки принятия решений руководством;
- решение для управления имуществом - земельным комплексом;
- решение для бюджетирования;
- решение для улучшения обслуживания населения, в том числе в процессе оказания услуг в электронном виде;
- решение для информатизации регионального здравоохранения.

Учитывая приоритетность задач информатизации, озвученную Президентом Республики Башкортостан, было предложено в качестве первого шага сотрудничества разработать проект реализации Республиканской информационно-аналитической системы.

SAP Solution Manager для CIO

Продукт SAP Solution Manager предоставляет мощный инструментарий по автоматизации процессов внедрения и эксплуатации SAP решений. Продукт позволяет автоматизировать деятельность проектных команд, подразделений поддержки пользователей, базисных администраторов. Однако в данной статье мы хотели бы затронуть тему "Что дает внедрение Solution Manager в компании ИТ - директору".

Предположим, что в Вашей Компании внедрен и эксплуатируется полный набор функциональности Solution Manager. Какую же информацию может получить руководитель ИТ-департамента для анализа и контроля деятельности своего подразделения, а также подрядных организаций? Какие инструменты позволяют повысить качество работы всех участников процесса автоматизации?

Бизнес-процессы компании.

Ядром системы Solution Manager является Информационное решение Компании. В этом Решении в простой и удобной форме представлены эксплуатируемые в Компании автоматизированные бизнес-процессы с привязкой к техническим компонентам SAP-продуктов и всей эксплуатационной документацией. Уникальность данного Решения состоит в том, что бизнес-процессы существуют не в отрыве от реально эксплуатируемой системы, а тесно интегрированы с ней. Кроме того, благодаря сценарию "Управление изменениями" данное описание бизнес-процессов непрерывно актуализируется и соответствует реальной реализации этих процессов в SAP-системах.

Таким образом, Информационное решение в Solution Manager представляет собой **каталог бизнес-процессов компании**, спроецированных на техническую реализацию.

Информационное решение позволяет ответить на следующие вопросы:

- "Какие бизнес-процессы в Компании автоматизированы с помощью продуктов SAP?"
- "В какой системе эксплуатируется каждый бизнес-процесс?"
- "Как реализован каждый бизнес-процесс в Вашей компании?"

ИТ-директор Компании в любой момент времени может получить актуальную картину автоматизации Компании. В случае необходимости, существует возможность детализировать информацию по каждому атомарному шагу бизнес-процесса и посмотреть всю его техническую "начинку", а также получить исчерпывающую документацию по выбранному бизнес-процессу.

Кроме того, функциональность сценария Service Desk позволяет привязывать каждое обращение пользователя или запрос на изменение к бизнес-процессу Решения. Таким образом, ИТ-директор получает, среди прочей аналитики, возможность анализа распределения инцидентов по бизнес-процессам Компании. Эта функциональность позволяет выявлять наиболее проблемные или часто изменяющиеся бизнес-процессы и инициировать работы по анализу этих "узких мест".

Небольшое расширение стандартной функциональности позволяет на основе Информационного решения проводить углубленный анализ реального использования функциональности продуктов SAP в Компании, с возможностью анализа в разрезе подразделений и даже конечных пользователей. Такой анализ позволит ответить на вопросы:

- "Реально ли используются переданные в эксплуатацию автоматизированные бизнес-процессы?"
- "В каких подразделениях или филиалах Компании эксплуатируются бизнес-процессы?"
- "Все ли шаги заявленного бизнес-процесса реально эксплуатируются?"



SAP Solution Manager для CIO

Контроль проектов внедрения.

Инструментарий Solution Manager для поддержки проектов внедрения продуктов SAP включает в себя работу с Маршрутными картами. Маршрутная карта Компании представляет собой стандартизированный набор этапов, фаз и проектных работ для каждого проекта в Компании, а также шаблоны проектных документов для каждого этапа работ. Все участники проекта работают в Маршрутной карте, используя шаблоны документов и размещая в карте готовые проектные документы, что позволяет всем заинтересованным лицам видеть, на каком этапе находится текущий проект.

Таким образом, единая Маршрутная карта Компании для проектов внедрения позволяет в любой момент времени отслеживать актуальное состояние всех проектов внедрения информационных систем в Компании.

Единые стандарты внедрения и эксплуатации продуктов SAP.

Для многих российских компаний является актуальным вопрос стандартизации процессов и документации по внедрению и эксплуатации информационных систем. Где-то процесс стандартизации уже завершен, где-то находится в стадии внедрения. Особенно актуальна данная тема при большом количестве подрядных организаций, участвующих в процессах автоматизации.

Solution Manager является инструментом, позволяющим стандартизировать указанные процессы максимально эффективно.

Повышение качества передачи реализованной функциональности на поддержку.

Зачастую поддержкой промышленной эксплуатации автоматизированных бизнес-процессов занимается совершенно другое подразделение, либо подрядная организация, нежели те, кто занимался внедрением данных процессов. При этом внутреннее ИТ-подразделение, в таких случаях, выступает "проводником" между этими подразделениями, принимая работы у одних и передавая другим. Дальнейшее оказание сервиса поддержки сильно зависит от качества передачи решения. Да и ответственность за оказание поддержки, во многих случаях, ложится на ИТ-подразделение Компании, как контролирующего органа, даже при аутсорсинговой схеме сервиса поддержки.

Таким образом, ИТ-директор кровно заинтересован в том, чтобы передаваемая в поддержку функциональность была максимально полно и достоверно документирована. Внедрение Solution Manager позволяет достичь этой цели. Например, использование сценария Управления тестированием позволяет контролировать полноту и качество описания внедряемой функциональности на ранних этапах проекта.

При желании, ИТ-директор может в реальном режиме времени получить информацию о том, какие бизнес-процессы уже приняты в поддержку, а какие еще находятся в процессе передачи, какие замечания выставлены внедряющему подразделению и на какой стадии решения эти замечания находятся. Другими словами, ИТ-директор может непосредственно участвовать в данном процессе, постоянно "держать руку на пульсе".

Анализ деятельности подразделений поддержки.

Функциональность ServiceDesk, заложенная в систему Solution Manager, позволяет вести учет оказанных услуг по поддержке пользователей в разрезе множества аналитических признаков. Кроме того, ядром системы является продукт SAP CRM, позволяющий вести и обрабатывать сервисные договора с клиентами поддержки, определять по ним соглашения об уровне обслуживания (SLA) и, соответственно, высчитывать стоимость оказанных заказчику услуг в рамках оговоренных соглашений с учетом приоритета объекта поддержки и времени оказания услуги.

Таким образом, на основе данных, накапливаемых в системе Service Desk, существует возможность глубоко анализа деятельности подразделений поддержки.



SAP Solution Manager для CIO

Система позволяет анализировать накопленную информацию в разрезе таких, например, ракурсов:

- сервисные договора;
- виды и категории услуг в SLA;
- подразделения или филиалы Компании;
- линии и группы поддержки;
- виды обращений (инциденты, запросы на сервис, информационные запросы);
- приоритеты обращений;
- системы, из которых отправлены обращения;
- бизнес-процессы Компании.

Резюме.

Продукт SAP Solution Manager предоставляет ИТ-директору **мощный инструмент по управлению** процессами автоматизации и эксплуатации информационных систем Компании, позволяет повысить качество и эффективность работы ИТ-подразделений и не требует дополнительных затрат на приобретение лицензий.

Адрес статьи в Интернет <http://www.ibprojects.ru/103627/117766>