

Reverse Business Engineering

Новости и События

Информационный бюллетень №3 (3)
май/июнь 2010



RBE Plus SOLUTIONS FOR TODAY AND INNOVATIONS FOR TOMORROW

Содержание

Новости

Открылся интернет-форум по решениям и услугам RBE Plus

стр.2

Публикации

Публикуем статью «Чем управляет SAP Solution Manager» с сайта компании IBProject

стр.3

Продолжаем публикацию статей из цикла «Использование решений RBE Plus для анализа и улучшения систем SAP»

стр.7

Новости



Открылся интернет-форум по решениям и услугам RBE Plus

ИФ «Мехатрон» объявляет об открытии форума на своем официальном сайте, посвященном решениям и услугам RBE Plus. На форуме посетители сайта смогут задать сотрудникам компании все интересующие их вопросы, а также пообщаться друг с другом.

[подробнее](#)

Публикации



Чем управляет SAP Solution Manager

Платформу SAP Solution Manager можно характеризовать как своего рода центральную нервную систему всего системного ландшафта SAP. Однако во многих случаях компании используют лишь незначительную часть существующих возможностей. Часто это происходит от непонимания того, зачем вообще нужен этот продукт и как его использовать?

Предлагаем Вашему вниманию статью "Чем управляет SAP Solution Manager", опубликованную на сайте компании IBProject, в которой авторы простым человеческим языком дают ответы на эти, казалось бы, сложные вопросы.

[подробнее](#)



Решения RBE Plus для анализа и улучшения систем SAP

Продолжаем публикацию статей из цикла «Использование решений RBE Plus для анализа и улучшения систем SAP», начатую нами в прошлом выпуске информационного бюллетеня.

В новой статье мы подробно расскажем об особенностях использования решений RBE Plus в проектах SAP.

[подробнее](#)

Контакты: тел/факс: +7 (3473) 25-12-42
www.rbe-plus.ru
info@rbe-plus.ru

ИФ «Мехатрон» объявляет об открытии форума по решениям RBE Plus

ИФ «Мехатрон» объявляет об открытии форума на своем официальном сайте, посвященном решениям и услугам RBE Plus. С июня 2010 г. все посетители сайта могут задавать свои вопросы сотрудникам компании, а также общаться друг с другом. Теперь у наших потенциальных клиентов появилась возможность быстро получить всю необходимую информацию о решениях RBE Plus из первых рук.

Главная задача форума – информационная помощь потенциальным заказчикам решений и услуг RBE Plus, консультации специалистов относительно состава и технических особенностей их использования.

ФОРУМ	ТЕМЫ	СООБЩЕНИЯ	ПОСЛЕДНЕЕ СООБЩЕНИЕ
SAP Solution Manager Модераторы: Rtschev.AV, admin	3	3	Rtschev.AV 21 май 2010, 14:37
Редокументирование SAP-систем Модераторы: Rtschev.AV, admin	1	1	admin 25 май 2010, 11:07
Анализ использования SAP-систем Модераторы: Rtschev.AV, admin	1	1	admin 25 май 2010, 11:08
Аудит ролей и полномочий SAP пользователей Модераторы: Rtschev.AV, admin	0	0	Нет сообщений
Практика RBE-Plus в России и странах СНГ Модераторы: Rtschev.AV, admin	2	2	admin 25 май 2010, 11:13

На форуме представлены пять разделов, посвященных ключевым темам.

Раздел **«SAP Solution Manager»** полностью посвящен решению SAP Solution Manager. Здесь Вы можете обсудить все интересующие вас вопросы относительно функциональных возможностей и вариантов использования решения, а также пообщаться напрямую с зарубежными экспертами из компании IBIS.

Всем участникам форума предлагается принять участие в «Экспресс-опросе» и ответить на вопрос «Как Вы используете у себя SAP Solution Manager?» Результаты опроса доступны всем зарегистрированным пользователям.

Раздел **«Редокументирование SAP-систем»** посвящен вопросам, связанным с документированием решений SAP. Здесь будут обсуждаться существующие на рынке решения, их возможности, а также проблемы и недостатки каждого.

В разделе **«Практика RBE Plus в России и странах СНГ»** Вы можете задать свои вопросы и пообщаться непосредственно с людьми, которые принимали участие в реализации проектов.

Для удобства пользователей на форуме организован раздел часто задаваемых вопросов. С его помощью можно узнать об особенностях, наиболее характерных для каждого вида предлагаемых услуг.

«Наша основная цель – предоставить Заказчикам всю необходимую информацию по решениям и услугам RBE Plus, поэтому мы решили создать форум на нашем официальном сайте. Здесь наши специалисты подробно ответят на любой вопрос, относительно использования этих решений. Для нас очень важна эта обратная связь, благодаря которой наши услуги день ото дня будут становиться все совершеннее», – комментирует новость **Олег Богданов**, директор по информационным системам ИФ «Мехатрон».

Форум работает по адресу <http://www.forum.rbe-plus.ru>

Чем управляет SAP Solution Manager

SAP Solution Manager – относительно новый продукт SAP. Несмотря на это, он содержит инструменты, технологии и функции, которые позволяют характеризовать это приложение как своего рода центральную нервную систему всего системного ландшафта SAP. Однако во многих случаях компании используют лишь незначительную часть предлагаемых функциональных возможностей. Часто это происходит от непонимания того, зачем вообще нужен этот продукт и как его использовать?

Предлагаем Вашему вниманию статью "**Чем управляет SAP Solution Manager**", опубликованную на сайте компании IBProject, в которой авторы простым человеческим языком дают ответы на эти, казалось бы, сложные вопросы.



Много общаясь со специалистами по внедрению продуктов SAP, а также IT-служб крупных компаний, мы пришли к парадоксальному выводу. С одной стороны, большинство наших коллег считает, что знает продукт Solution Manager. Причем чаще всего говорят о нем в пренебрежительном тоне - «А, Солюшен, конечно я его знаю».

С другой стороны, полнофункциональных внедрений этого продукта в нашей стране практически нет. Всего-то внедрений - можно пересчитать по пальцам. А уж назвать их «полнофункциональными» язык вообще не поворачивается. В самом лучшем случае внедрены и работают 2-3 подсистемы из более чем десятка.

Размышляя над этим парадоксом, мы пришли к выводу, что такая ситуация сложилась из-за банального непонимания сути продукта. Для большинства коллег по цеху SAP Solution Manager не более чем технический инструмент базиса, предназначенный для загрузки обновлений, генерации ключей и получения лицензий. Меньшая часть специалистов ассоциирует продукт с системой ServiceDesk, мало понимая его отличия от аналогов конкурирующих производителей.

Мы берем на себя смелость утверждать, что знаем истинное назначение SAP Solution Manager. И лежит это назначение, что называется, на поверхности. Цель продукта указана в его названии - Solution Manager. Другими словами, предназначен он как раз для **Управления Решением**. Именно термин «Решение» и его реализация в продукте Solution Manager - это то, что не имеет аналогов в конкурирующих продуктах. Цель этой статьи - показать, что такое «Решение» и для чего им нужно управлять.

«Решение» - это мост между IT-специалистами и представителями бизнеса. Это основа или ядро всего внедрения продуктов SAP в любой компании. Если хотите, это черепашка, на которой стоят слоны, подпирающие «мироздание» всех автоматизированных с помощью SAP процессов предприятия. Вся прочая функциональность продукта SAP Solution Manager, по большому счету, вторична. И только рассматривая ее через призму «Управления Решением», можно ощутить всю мощь того, что реализовал SAP в своем продукте Solution Manager.

Для того что бы понять, что мы понимаем под термином «Решение» и в чем мы видим особую ценность того, что предлагает SAP Solution Manager, опишем несколько типовых проблем, связанных с внедрением и последующей поддержкой автоматизированных систем SAP.

«Разговор немного с глухим».

К великому сожалению, огромная доля SAP-специалистов живет в каком-то своем мире и говорит на своем языке. Спросите у работника службы поддержки, что он поддерживает? 80% начнут нудно перечислять модули, продукты и инстанции. Тогда как заказчик, то бишь, представитель бизнеса, уверен, что для него поддерживаются его бизнес-операции. А перечисление модулей, транзакций, программ, инфо-типов и прочей «айтишной абракадабры» не вызывает в нем никаких эмоций, кроме раздражения. Продукт SAP Solution Manager и призван ликвидировать эту пропасть между «бизнесом» и «технарями».

И он это успешно выполняет через реализацию понятия «Решение».

«Управление Решением» позволяет ИТ и бизнесу начать говорить на одном языке. Не применять больше фразы типа «мы поддерживаем модуль FI-AA», а заменить на «мы поддерживаем процессы управления основными средствами». Вместо «инструкция на транзакцию tt01» использовать «инструкция по выполнению шага «регистрация нового материала»». Не «тестирование программы Z_FI843», а «тестирование бизнес-процесса «Получения отчета по НДС»» и т.д.

«А что у вас?»

Теперь рассмотрим типичную для российской компании картину через год и более после начала внедрения систем SAP.

Допустим, что к началу внедрения продуктов SAP в компании существовало описание бизнес-процессов, выполненное, например, в ARIS либо в другом инструменте, предназначенном для моделирования. Затем пришли консультанты и начали внедрение. Был написан Концептуальный проект, в нем отражено как бизнес-процессы компании выполняются в SAP. К сожалению, уже на этом этапе часто описания бизнес-процессов расходятся, т.е. в ARIS отображено одно, в Концептуальном проекте на систему SAP - совсем другое.

Далее, уже в процессе настройки и внедрения системы SAP, некоторые бизнес-процессы претерпевают изменения. Однако эти изменения крайне редко где-либо отражаются.

В процессе выполнения проекта создаются инструкции пользователей, описания настроек и прочая документация.

Затем наступает период эксплуатации. В любой компании бизнес не статичен, он меняется со временем. И это нормально. Меняются, соответственно, настройки программного обеспечения, методика использования внедренного ПО, выходят обновления от производителя, содержащие добавленную функциональность. Однако, начальные проектные документы, содержащие описания того, что было сделано на стартовом этапе внедрения, практически никогда не актуализируются. В лучшем случае изменяются инструкции пользователей.

Через некоторое время знания о том, как работает система, как она настроена - остаются только в голове одного-двух экспертов, занимающихся поддержкой. Риски такого подхода мы даже не будем описывать - они и так понятны.

Что же такое Решение?

А теперь раскроем термин «Решение». Решение - это реально эксплуатируемые в компании бизнес-процессы, спроецированные на техническую реализацию. Другими словами, это описание всего того, что внедрено и эксплуатируется в компании, но в терминах БИЗНЕСА!

Мы позволили себе расширить термин «Решение». В своих проектах мы говорим «Информационное решение». На наш взгляд эта интерпретация более полно отражает суть термина.

Информационное решение (ИР) - это не просто описание бизнес-процессов, но и вся (!) документация, привязанная непосредственно к бизнес-процессу, к которому она относится. В ИР хранится и описание настроек, выполненных в системе, и инструкции пользователей, и описание тестирования бизнес-процесса, и бизнес-роль, которой позволено исполнять данный процесс. Здесь же указаны и технические компоненты (куда же без них) - конкретная система SAP, транзакция или программа, в которой исполняется бизнес-процесс, перечень разработок или модификаций, выполненных для реализации бизнес-процесса в системе, и даже пункт IMG, в котором производится настройка функциональности данного Бизнес-процесса.

В Информационном решении прописываются еще и все интерфейсы, как между SAP-системами, так и с другими программными продуктами. И тоже в терминах Бизнес-процессов. Таким образом, в «Информационном решении» хранится действительно ВСЯ документация по внедренным у Вас информационным системам.

Более того, прочая функциональность Solution Manager направлена на то, чтобы обеспечить актуализацию Информационного решения. О ней мы поговорим позднее. Главное понять, что это не единожды составленный и забытый архив документов, а «живое» описание, изменяющееся вместе с изменением бизнес-процессов и их реализацией в информационных системах.

Другого продукта, позволяющего иметь такое описание, а главное им УПРАВЛЯТЬ, мы не знаем.

Поговорим о «слонах».

В начале статьи мы сказали, что прочая функциональность Solution Manager вторична, по отношению к «Управлению решением». Но мы ни в коем случае не утверждаем, что эта функциональность не важна. Вторична она в том смысле, что направлена на обеспечение главной цели - Управлять информационным решением. И если сравнивать «Управление решением» с той самой Черепахой, то теперь пришло время поговорить о «Слонах», которые стоят на Черепахе.

Данная статья не содержит описания всей функциональности Solution Manager. Хотелось бы остановиться лишь на нескольких, на наш взгляд, ключевых особенностях продукта. И посмотрим мы на них через призму Управления информационным решением.

ServiceDesk.

Мы не станем подробно останавливаться на всех аспектах подсистемы ServiceDesk и не будем сравнивать ее с конкурирующими продуктами. Упомянем лишь, что подсистема соответствует стандартам ITIL/ITSM и построена на основе продукта SAP CRM. Со всеми вытекающими отсюда следствиями.

Нас больше интересует сейчас то, ЧТО позволяет поддерживать ServiceDesk. А поддерживаем мы именно Информационное решение, т.е. бизнес-процессы, а не транзакции, инстанции и тому подобное.

Подсистема ServiceDesk позволяет привязать каждый инцидент, проблему или любое обращение пользователя к бизнес-процессу, накапливая статистику обращений, ошибок, изменений. Таким образом, мы можем выявлять «слабые места» и наиболее критичные бизнес-процессы предприятия.

Управление изменениями.

Особенная ценность подсистемы управления изменениями в том, что она позволяет не просто автоматизировать весь документооборот по планированию, согласованию и проведению изменений во внедренных у вас системах SAP, не только в том, что документооборот по изменениям тесно интегрирован с технической подсистемой управления транспортными запросами (CTS), но и в том, что каждое изменение, проводимое в эксплуатируемых системах, связано с Информационным решением.

Таким образом, при любом изменении эксплуатируемых систем, тот, кто эти изменения проводит, обязан зафиксировать эти изменения и в Информационном решении. Именно так и достигается актуализация Решения. Кроме того, каждое изменение связано с обращениями пользователей, инцидентами или проблемами. Другими словами, Solution Manager в любой момент дает представление на основе чего проводились изменения, какие технические объекты изменились, каких бизнес-процессов коснулись изменения и в чем, собственно, эти изменения заключаются.

Управление тестированием.

Как у вас производится тестирование без системы Solution Manager? Что тестируется? Снова и опять - «транзакции», «модули», «программы»?

Типичной проблемой тестирования является ситуация, когда ошибки происходят на стыке разных подсистем. В таких случаях, консультанты по каждой подсистеме говорят «а у нас все хорошо, проблемы на другой стороне». И такой «волейбол» может продолжаться довольно долго, проблема при этом не решается.

Solution Manager позволяет тестировать цепочки бизнес-процессов, логически связанные в единую последовательность, не зависимо один или несколько программных продуктов, задействованы в этих цепочках, не зависимо от количества бизнес-подразделений, выполняющих эти процессы.

Цепочки бизнес-процессов строятся по логике бизнеса и преследуют цели бизнеса. A Solution Manager позволяет связать эту логику с технической реализацией, с продуктами, модулями, транзакциями и другими техническими объектами.

Управление системным ландшафтом.

Несколько слов о технической инструментари Solution Manager, предназначенном для администраторов. Инструментарий этот очень многофункционален - это и сбор событий (алертов) со всех систем SAP в ландшафте компании, и средства диагностики и анализа причин аварийных ситуаций и управления периодическими задачами для администраторов, и мониторинг бизнес-процессов и многое другое.

Важно подчеркнуть, что направлена эта функциональность на обеспечение бесперебойной работы Информационного решения, и рассматривать ее мы рекомендуем именно с этой точки зрения. Система должна отвечать на такие, например, вопросы - «При отказе какого-то конкретного сервера какие бизнес-процессы окажутся неработоспособны?». Как ответить на такой вопрос, не имея такого инструмента, как Solution Manager?

Развеем мифы.

В заключение, хотелось бы развеять несколько мифов, сформировавшихся в ИТ-среде, относительно SAP Solution Manager. Миф номер один - «Solution Manager - это технический инструмент». Надеемся, нам удалось этой статьей не оставить от него камня на камне. Именно такую цель мы ставили.

Миф номер два «Создать описание информационного решения сложно, долго и дорого». Мы считаем, что это заблуждение. В данном случае следует взять на вооружение древнюю мудрость о том, что «Дорогу осилит идущий». Наш опыт показывает, что если поставлена цель создания описания Информационного решения, и правильно организованы работы по достижению этой цели, то первый серьезный результат можно получить в течение 3-4 недель. А если в компании существуют модели бизнес-процессов, выполненные в ARIS, то этот срок может быть еще меньше. Возможно, это Информационное решение не будет полным и исчерпывающим, но ключевые процессы с документацией, привязанной к ним, вполне реально получить в такие сроки. Далее, используя функциональность поддержки в Solution Manager, ваше Информационное решение будет «насыщаться» и дорабатываться.

Сделаем выводы.

И так, что же нам в итоге дает Управление Информационным решением.

Правильно используя Solution Manager в компании, мы достигаем единой точки зрения на систему управления, получаем единые стандарты для описания как существующих, так и вновь автоматизируемых бизнес-процессов, не зависимо от того, сами мы занимаемся внедрением или используем в качестве подрядчиков консалтинговые компании. Другими словами, Solution Manager помогает всем участникам процессам говорить на одном языке - и Заказчику, и Пользователю, и Консультанту по внедрению, и Специалисту службы поддержки. Такое взаимопонимание - огромный шаг к повышению качества эксплуатации автоматизированных бизнес-процессов. Имея полное Информационное решение, служба поддержки переходит на новый уровень качества предоставляемого сервиса, снижается количество аварийных ситуаций, изменения проводятся быстрее с меньшим количеством ошибок, а значит, дешевле.

И все это в итоге выливается в снижение эксплуатационных расходов на информационные системы Компании.

Оригинал статьи размещен на странице <http://www.ibprojects.ru/100496>

Решения RBE Plus для анализа и улучшения систем SAP

Олег Богданов, ИФ «Мехатрон»

Мы продолжаем публикацию статей из цикла «Использование решений RBE Plus для анализа и улучшения систем SAP», начатую нами в прошлом выпуске информационного бюллетеня.

Сегодня мы подробно расскажем об особенностях использования решений RBE Plus в проектах SAP.

Обычно каждая SAP-инсталляция различна и каждый SAP-клиент имеет собственные потребности по управлению своими SAP-решениями. Основываясь на типичных задачах, мы сформировали типовой набор услуг «**RBE Plus Services**», которые предлагаем нашим клиентам.

Поскольку RBE Plus предлагается в виде набора услуг, то Вам не потребуется проводить инсталляцию программного обеспечения, выделять какие-либо дополнительные аппаратные средства, а также покупать лицензии или обучать персонал.

Подготовка к апгрейду

Апгрейд продуктивной системы SAP всегда был и остается достаточно трудоемким и сложным процессом, требующим значительных временных и финансовых затрат.

Зачастую SAP-клиент не имеет достоверной информации о том, как его конечные пользователи используют систему, особенно после нескольких лет продуктивного использования. Очень часто выясняется, что имеющаяся документация устарела, а многие пользовательские программы и транзакции больше не востребованы и не используются. Если это так, то их тестирование во время апгрейда является крайне неэффективным.

Предлагаемая нами услуга «**RBE Plus Services for Upgrade**» призвана обеспечить клиентов SAP информацией, позволяющей на ранних стадиях выявить и устранить возможные сложности при переходе на новые версии SAP, тем самым сократив риски и гарантировав успешное обновление системы с минимальным временем простоев.

Например, имея информацию о транзакциях, не используемых в текущем релизе, Вы можете принять решение - от каких транзакций при переходе к новой версии системы можно отказаться.

Информация об интенсивности использования транзакций (часто, редко, или очень редко) может использоваться для распределения усилий при тестировании новой версии. Наконец, информация о транзакциях, созданных проектными группами, будет весьма полезной для оценки проведенного внедрения.

Используя такие данные, апгрейды могут быть выполнены избирательно, за счёт чего **повышается общая эффективность**.

Release	Hierarchy	M	Potential	Pa	Relevance	Reason
4.7.1.10	5.12.3		Parallel Valuation Methods (Changed)	13	High	Using additional accounts seems still to be t
4.7.1.10	5.15.1		FI Cash Journal (Extended)	58	High	Cash documents are used a lot.
4.7.1.10	5.15.3.1.1		IBAN (International Bank Account Number)	59	High	For international payments
4.7.1.10	5.15.5.1		Cross-country bank account transfers (new)	61	High	Payment requests are currently used
4.7.1.10	5.15.5.2		Transaction for entering online payments (e)	62	High	Payment requests are currently used
4.7.1.10	5.15.5.4		Cross-Payment Run Payment Medium Cre	63	High	Down payments are used
4.7.1.10	5.15.5.5.1.2		Conversion of Incoming Electronic Bank St	65	High	Electronic bank statements are currently us
4.7.1.10	5.15.5.5.1.3		Electronic Bank Statement (extended)	65	High	Electronic bank statements are currently us
4.7.1.10	5.15.5.5.1.4		Postprocessing the electronic bank statem	66	High	Electronic bank statements are currently us
4.7.1.10	5.15.5.5.1.5		Processing of returns in the electronic bank	67	High	Electronic bank statements are currently us
4.7.1.10	5.16.4.3.6.1		New Report for Periodic Posting of APC Va	73	High	New report. Old report RAPERB00 is current
4.7.1.10	5.16.4.3.6.2		New Report for Depreciation Posting: RAP	74	High	New report. Old report RABUCH00 is current
4.7.1.10	5.16.7.1		Changes in the Asset Explorer	77	High	Enduser relevant.
4.7.1.10	5.17.1		Using Pooled Tables (Deleted)	79	High	Customer does use FI-GL
4.7.2.00	2.7.1.1		Down payment chains (new)	8	High	Down payment functionality is currently use
5.0	4.3.2		General Ledger Accounting (FI-GL) (New)	2	High	A lot of interesting functions with the new Ge
5.0	4.4.1		Depreciation Area (Changed)	9	High	Integration into New General Ledger possible
5.0	4.2.2		New General Ledger Accounting (Enhanced	2	High	A lot of interesting functions with the new Ge
5.0	4.2.3		Simulation of the General Ledger View (New	3	High	A lot of interesting functions with the new Ge
5.0	4.2.9.1		Reporting for Line Item Display and Open It	10	High	Custom Reports should be checked
5.0	4.7.5		Depreciation Calculation (Changed)	148	High	Many custom depreciation keys are used
6.0 EP3			FIN_GL_CL_1: New General Ledger Account	9	High	A lot of interesting functions with the new Ge
6.0 EP3			FIN_GL_CL_1: Clearing and Posting Specifi	21	High	Special Ledgers are used

Topic	Relevance				Judgement not possible	Σ
	High	Medium	Low	None		
Customizing	0	0	6	8	0	14
Technology	3	16	6	23	4	52
Master Data	1	3	2	1	0	7
Business Functionality	13	39	12	86	9	159
Graphical User Interface	1	2	1	6	0	10
Business Case	1	6	1	34	0	42
Reporting	4	10	3	25	0	42
Σ	23	76	31	183	13	326

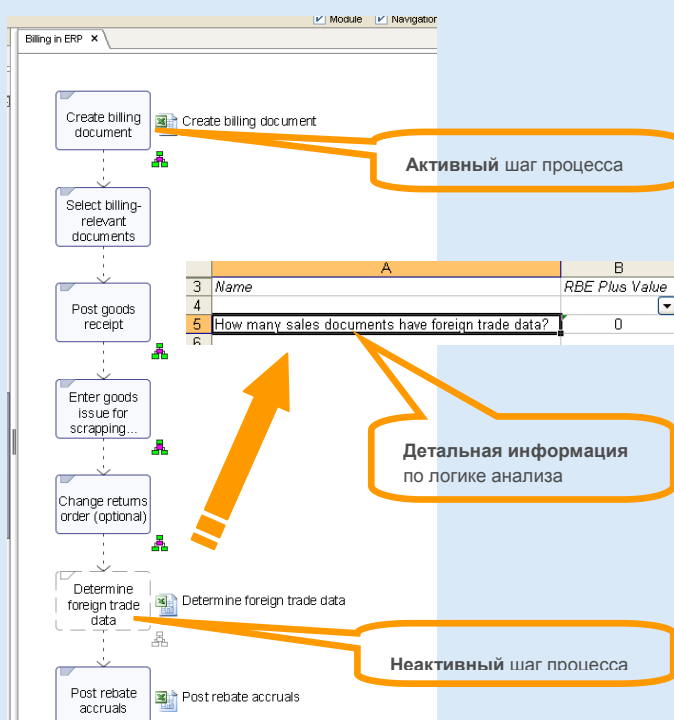
Моделирование процессов в ARIS

Моделирование процессов – важная, но очень затратная и сложная работа. Процессы компании сначала должны быть идентифицированы, лишь после этого можно построить модель бизнес-процессов.

Обычно ARIS используется как средство описания бизнес-процессов в проектах внедрения SAP. На основании созданных моделей процессов, с использованием встроенного в ARIS языка программирования, формируются документы, необходимые для ведения проекта. Далее, на основании созданных моделей и связанных с ними документов осуществляется настройка системы, без передачи данных из ARIS в саму систему.

Услуга «**RBE Plus Services for ARIS**» позволяет в автоматизированном режиме проанализировать внедренную SAP-систему и визуализировать работающие бизнес-процессы в ARIS, а также провести синхронизацию данных между процессами в ARIS и процессами «живой» системы.

За счет этого решается проблема текущего **документирования бизнес-процессов** и дается ускорение для новых проектов развития.



Аудит системы полномочий

В SAP-системе предусмотрен гибкий универсальный метод обеспечения безопасности данных. Однако из-за недостаточного внимания к изменениям в распределении полномочий в продуктивных системах могут возникать несоответствия между желаемой концепцией полномочий и фактическими возможностями пользователей.

Услуга «**User&Role Analysis**» позволяет проанализировать действия пользователей и их полномочия, оценить корректность назначения и степень использования ролей.

У вас появится возможность **управлять своими лицензиями SAP** и выявить потенциальные источники сокращения затрат на лицензирование.



Обеспечение соответствия требованиям SAP Enterprise Support

SAP Enterprise Support представляет собой комплексное предложение по поддержке клиентов компании SAP. Оно предлагается по цене, составляющей 22% от стоимости лицензионных отчислений, и является частью набора предложений поддержки наряду с SAP MaxAttention и SAP Safeguarding.

Для использования услуги SAP Enterprise Support требуется установка приложения **SAP Solution Manager Enterprise Edition**. Это требование, в основном, относится к сфере поддержки конечных пользователей и управления приложениями, подробному анализу и управлению нестандартными ситуациями, системной документации, анализу основных причин и возможностям удаленной поддержки.

Для документирования информации, связанной с решениями и критическими бизнес-процессами, можно воспользоваться структурой концептуального проекта в SAP Solution Manager, которая содержит полную информацию по решению, начиная с этапа проектирования и заканчивая сдачей в эксплуатацию.

Проблема лишь в том, что многие клиенты либо совсем не имеют документации по своим решениям, либо она, как правило, не соответствует реальной ситуации. Поэтому первым шагом для них становится построение структуры концептуального проекта. Классическая схема, при которой клиент проводит ручной анализ и переносит функционирующие в системе процессы в SAP Solution Manager, является достаточно трудоемкой и отнимает много времени.

Данная задача может быть решена намного быстрее и проще с помощью услуги «**RBE Plus Services for SAP Solution Manager**», в рамках которой проводится анализ Ваших бизнес-процессов и их последующая передача в SAP Solution Manager. Причем все будет сделано в автоматическом режиме с учетом Ваших пользовательских разработок, что на 75% экономит Ваше время и затраты.

Создание полной системной документации позволяет упростить выполнение требований относительно использования SAP Solution Manager при заключении соглашения о поддержке SAP Enterprise Support, а также SAP MaxAttention и SAP Safeguarding.

Бенчмаркинг RBE Plus

За последние десять лет бенчмаркинг стал одним из эффективных и признанных методов совершенствования бизнеса и входит в число самых популярных инструментов управления.

Бенчмаркинг (Benchmarking) – это современный метод сравнения себя с лучшими, это процесс систематической оценки существующих процессов предприятия и их сравнение с процессами предприятий-лидеров с целью получения информации, полезной для усовершенствования собственной деятельности.

Для проведения бенчмаркинга процессов необходимо использовать модели, в которых предусмотрены соответствующие атрибуты - показатели эффективности (KPI). При этом использование дополнительных программных приложений (например, RBE Plus) может облегчить и даже полностью автоматизировать сравнение интересующих показателей. Выявленные расхождения могут служить основанием для необходимой реорганизации. Важным условием бенчмаркинга, наряду со структурным соответствием сравниваемых процессов, является доступность эталонной информации.

Услуга «**RBE Plus Benchmarking**» основана на сравнительном анализе данных, хранящихся в продуктивных SAP-системах заказчиков. Бенчмаркинг опирается на оценку фактического использования системы в рамках следующих категорий: **Затраты** на поддержку, **Эффективность** использования, **Производительность** работы, **Качество** эксплуатации. Полученные результаты бенчмаркинга RBE Plus определяют "степень стандартизации" SAP-системы и показывают возможности для оптимизации, а также обеспечивают руководителей компаний оперативной информацией, необходимой для принятия стратегических решений по повышению эффективности использования SAP.

В данной статье мы рассказали лишь о некоторых вариантах использования решений RBE Plus в проектах SAP. На сегодняшний момент наш портфель содержит более десятка различных услуг, основанных на использовании RBE Plus и направленных на улучшение систем SAP.

С подробной информацией об услугах RBE Plus можно ознакомиться на сайте www.rbe-plus.ru