



# Умное предприятие с поддержкой **SAP Enterprise Support**

29 августа 2019

Новомир Коваленко, DBS Lifetime Customer Experience

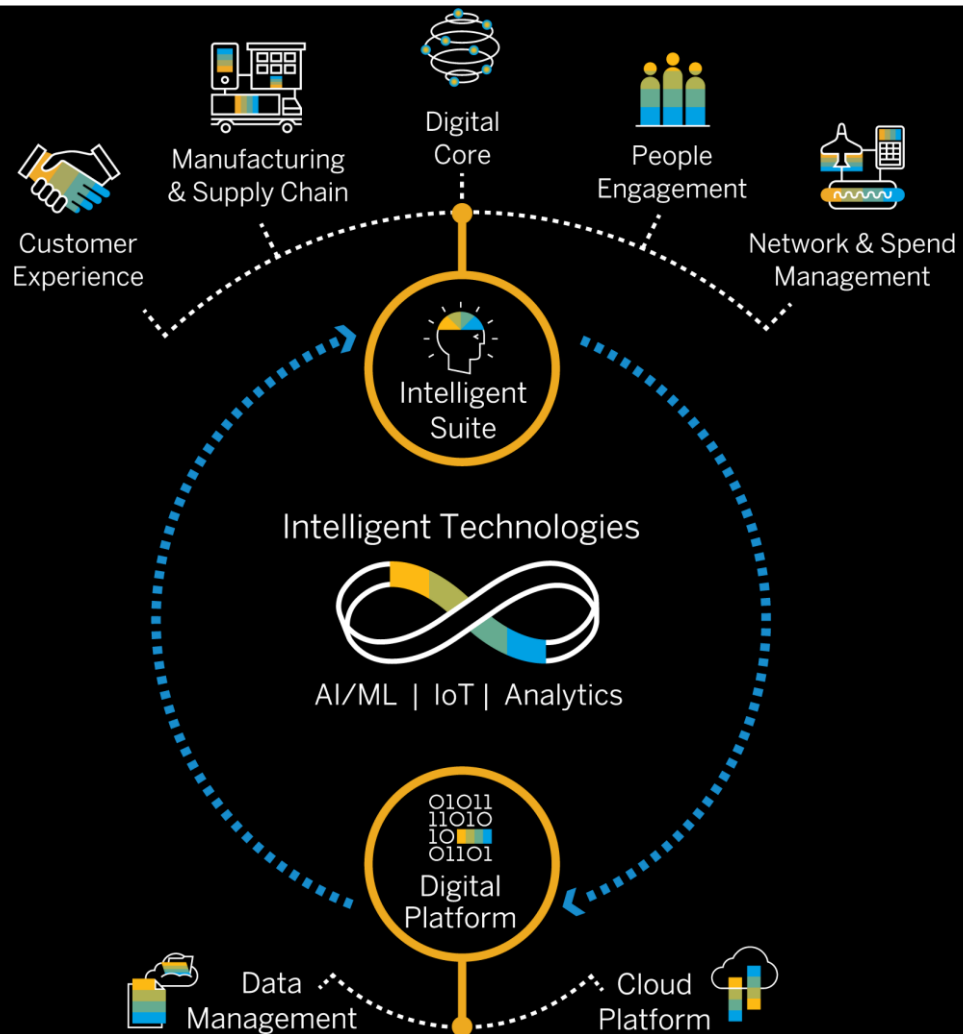
PUBLIC

# Отказ от ответственности

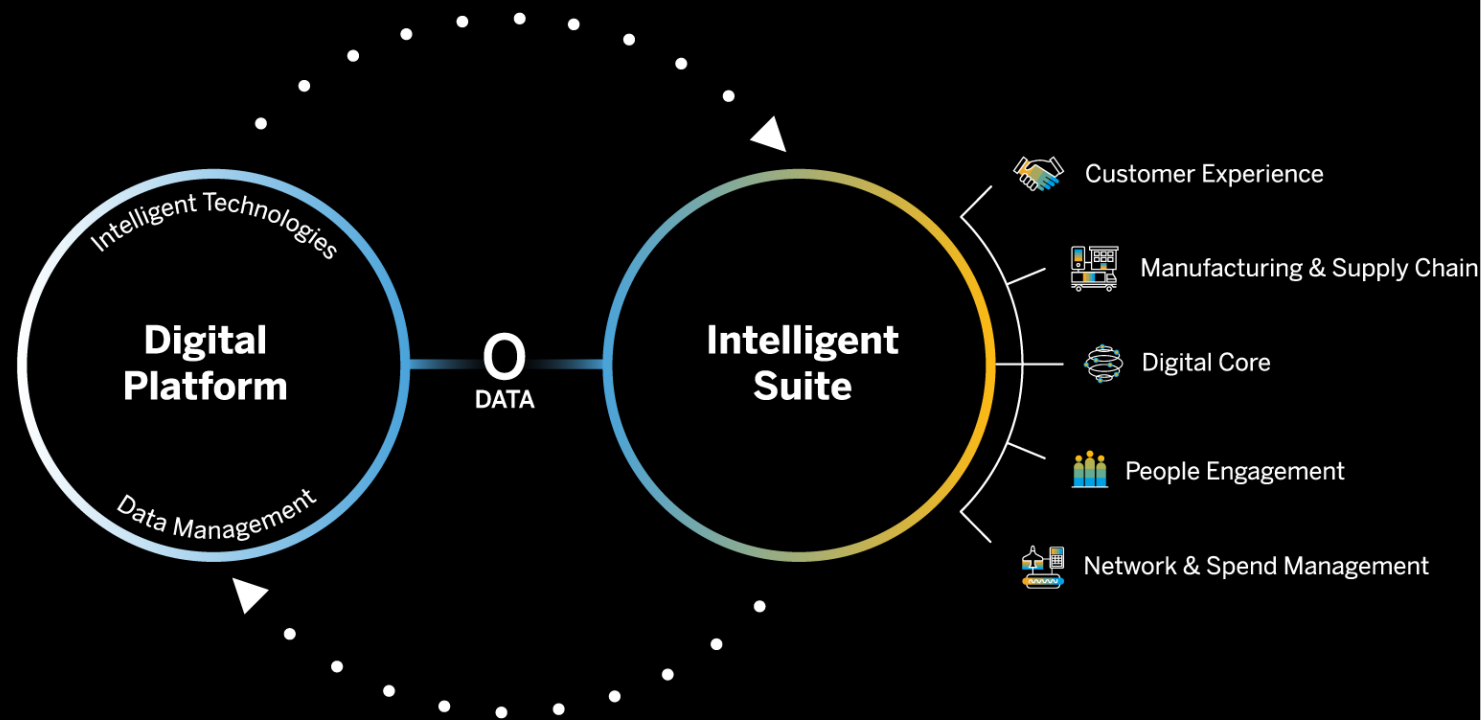
- The information in this presentation is confidential and proprietary to SAP and may not be disclosed without the permission of SAP. Except for your obligation to protect confidential information, this presentation is not subject to your license agreement or any other service or subscription agreement with SAP. SAP has no obligation to pursue any course of business outlined in this presentation or any related document, or to develop or release any functionality mentioned therein.
- This presentation, or any related document and SAP's strategy and possible future developments, products and or platforms directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP at any time for any reason without notice. The information in this presentation is not a commitment, promise or legal obligation to deliver any material, code or functionality. This presentation is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to, the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement. This presentation is for informational purposes and may not be incorporated into a contract. SAP assumes no responsibility for errors or omissions in this presentation, except if such damages were caused by SAP's intentional or gross negligence.
- 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.

# Сочетание X-данных с O-данными

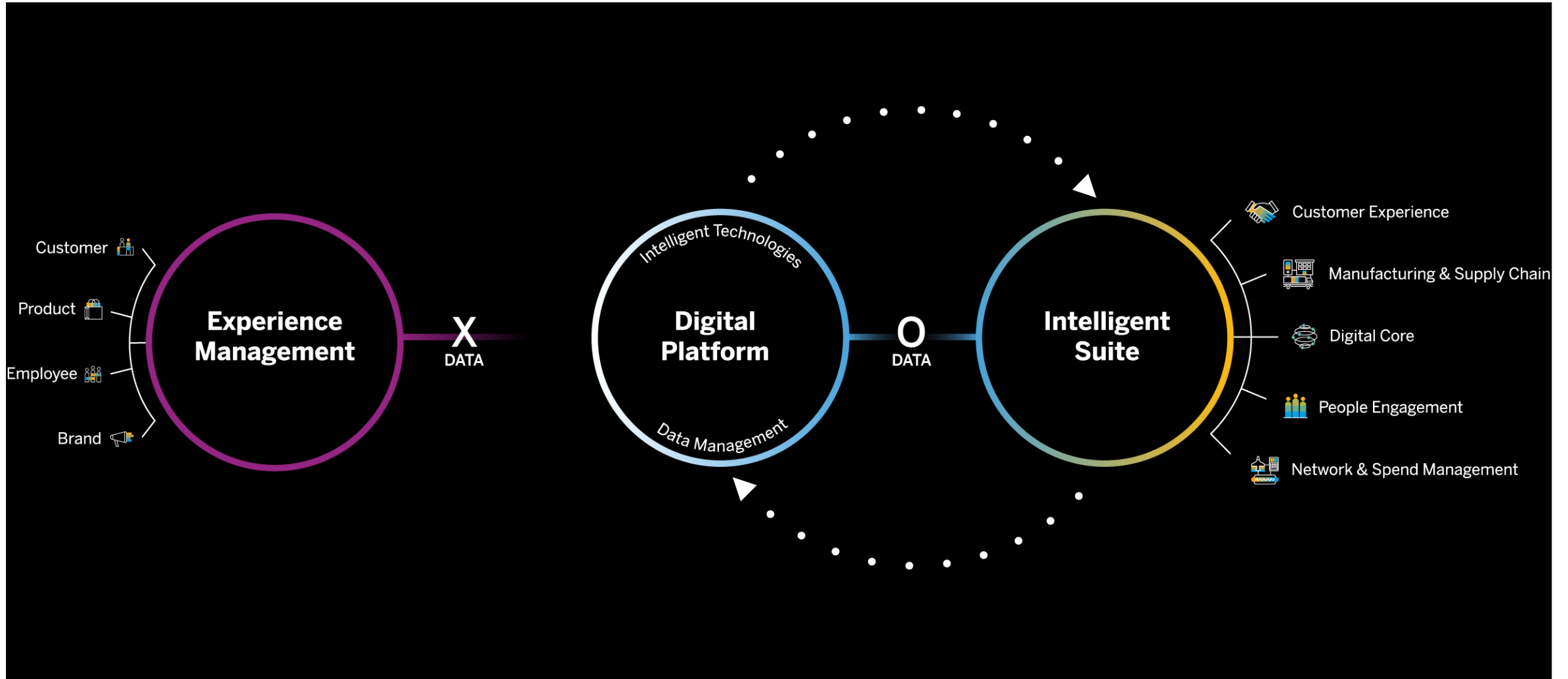
# В 2018 году, SAP объявил о стратегии **Создания умного предприятия**



# Однако, тогда умное предприятие было ограничено только операционными данными

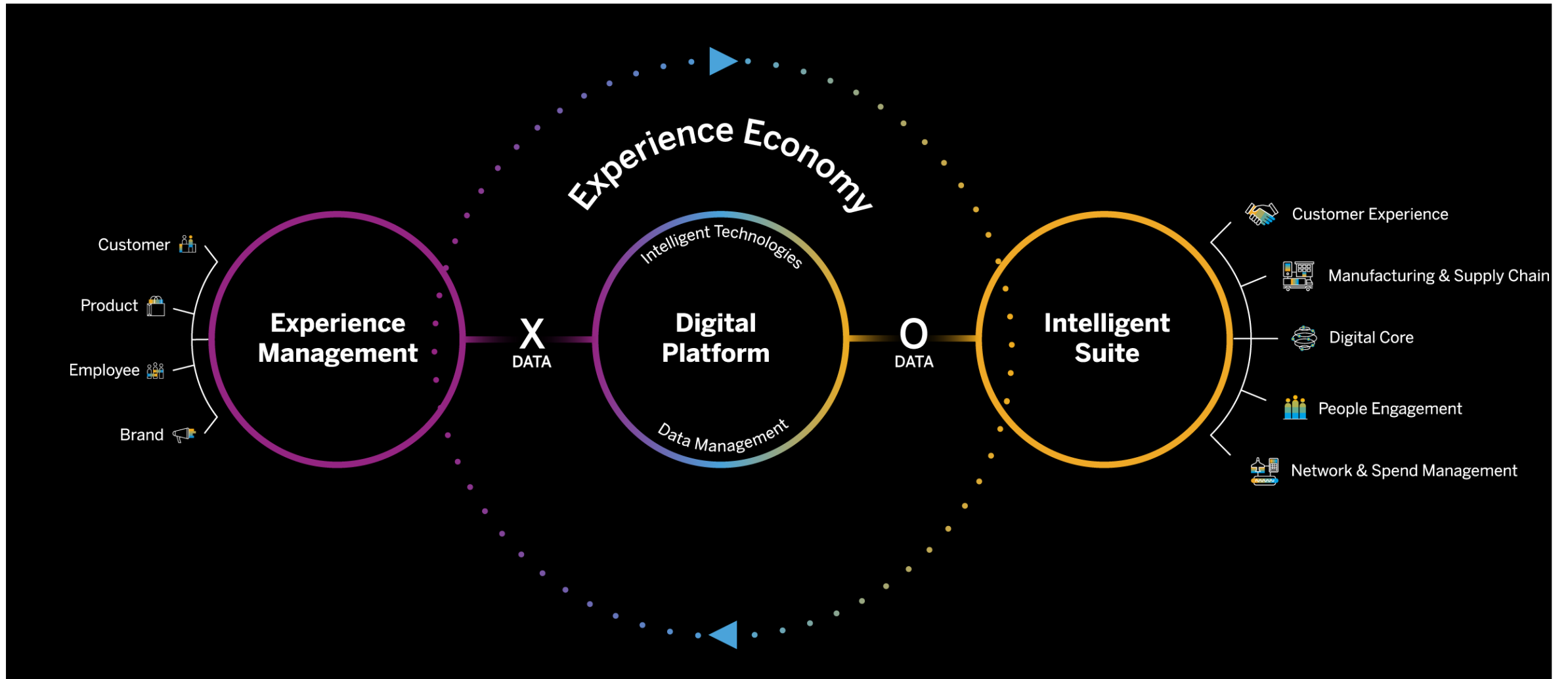


# В 2019 году, SAP приобрёл Qualtrics чтобы включить **данные впечатлений (Experience Data)** в умное предприятие



# Обновлённая стратегия SAP

## the Experience Company Powered by the Intelligent Enterprise

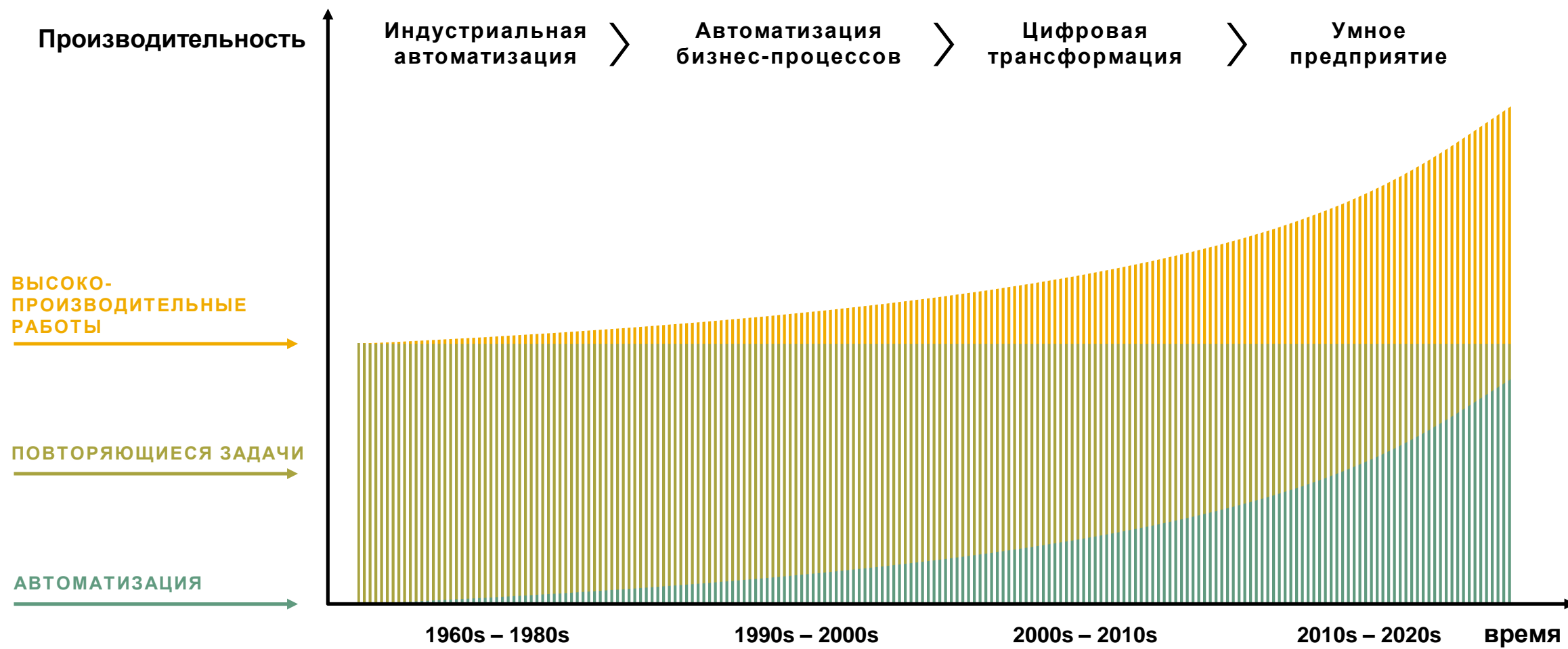


# Цифровая эра превращается в эру умных технологий

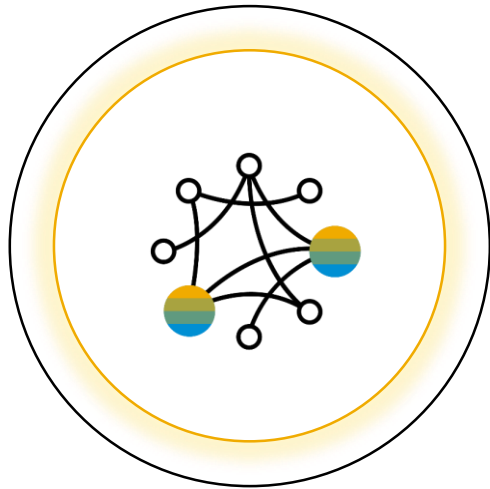




# Умное предприятие **повышает фокус сотрудников** на задачи, **повышающие производительность**

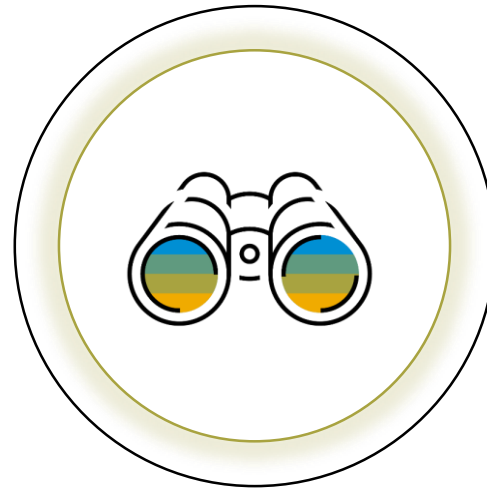


# Умное предприятие **отличает** три ключевые характеристики



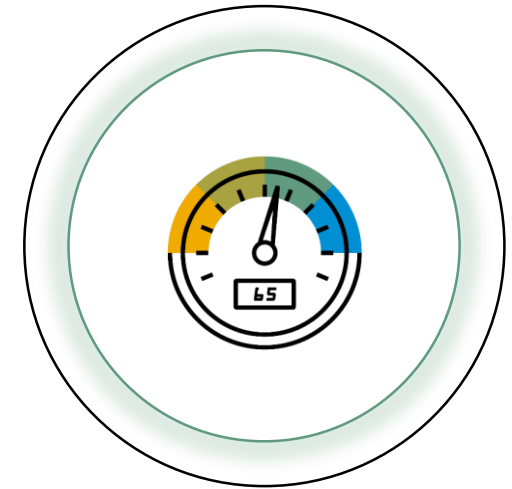
## Визуализация

Возможность сбора и совместного анализа ранее разрозненных данных, что позволяет выявить незамеченные закономерности



## Фокус

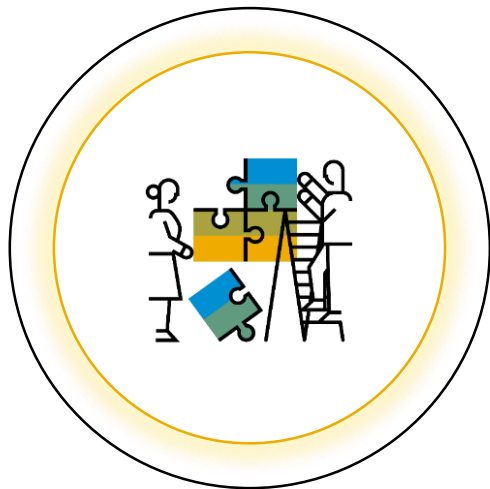
Возможность моделирования влияния выбора одной из опций и направления ограниченных ресурсов в те области, которые дадут максимальную отдачу



## Гибкость

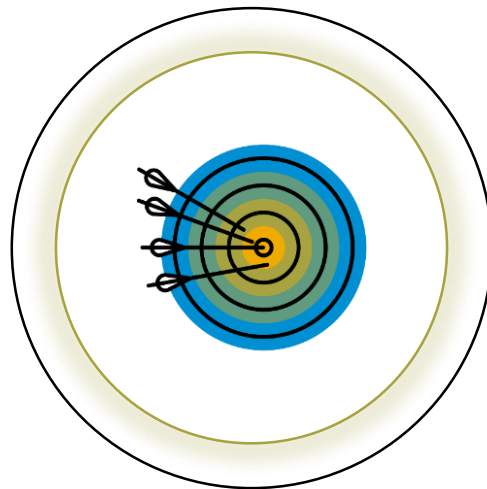
Возможность быстрее реагировать на изменения на рынке и в бизнес-среде и менять бизнес-процессы для достижения намеченных результатов

# Умное предприятие позволяет достичь **выдающихся результатов**



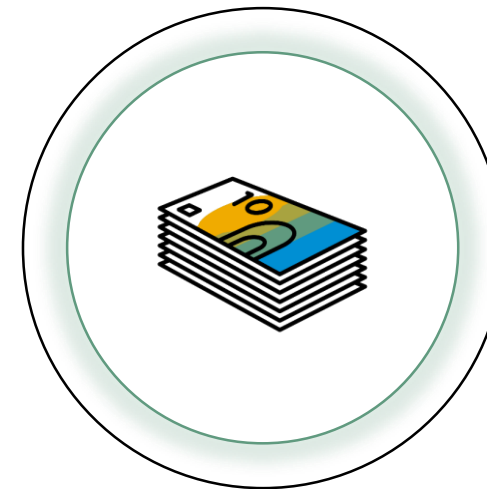
**Делать больше с меньшими ресурсами**

Используя синергию, снижая затраты и высвобождая ресурсы для инноваций



**Обеспечивать лучший в классе опыт клиентов**

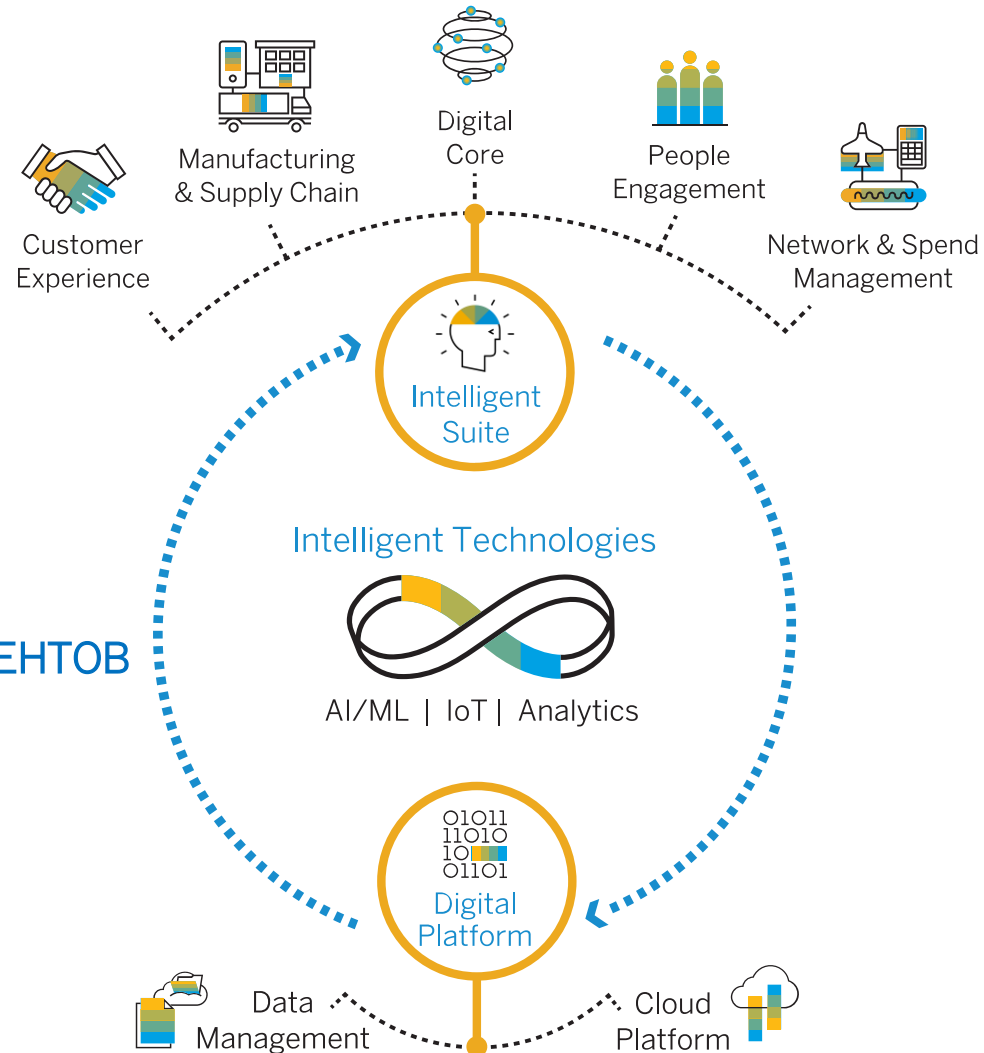
Предвосхищая и реагируя на потребности клиентов



**Создавать новые бизнес-модели и каналы выручки**

Монетизируя возможности, основанные на данных и применяя существующие компетенции новыми способами

# Стратегия SAP – построение умного предприятия



УМНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ  
СОСТОИТ ИЗ 3 КЛЮЧЕВЫХ КОМПОНЕНТОВ

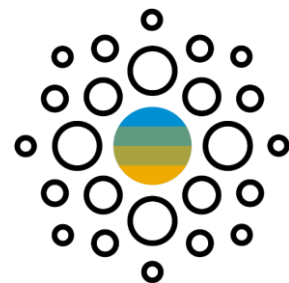
- 1 Интеллектуальные приложения
- 2 Цифровая платформа
- 3 Интеллектуальные технологии

# SAP Enterprise Support – выбор для умного предприятия

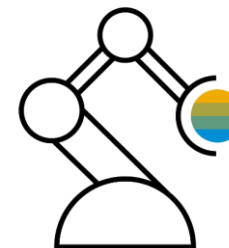
умное предприятие



Переход в  
«облако»



Выбор SAP S/4HANA в  
качестве **цифрового ядра**



Освоение и использование  
**прорывных инноваций**

**SAP Enterprise Support** помогает внедрять инновации и использовать сервисы поддержки для оптимизации бизнес-процессов и производительности с целью построения интеллектуального предприятия и вхождения в цифровую экономику.

# Команда SAP Digital Business Services

Enabling the Intelligent Enterprise for best-run businesses

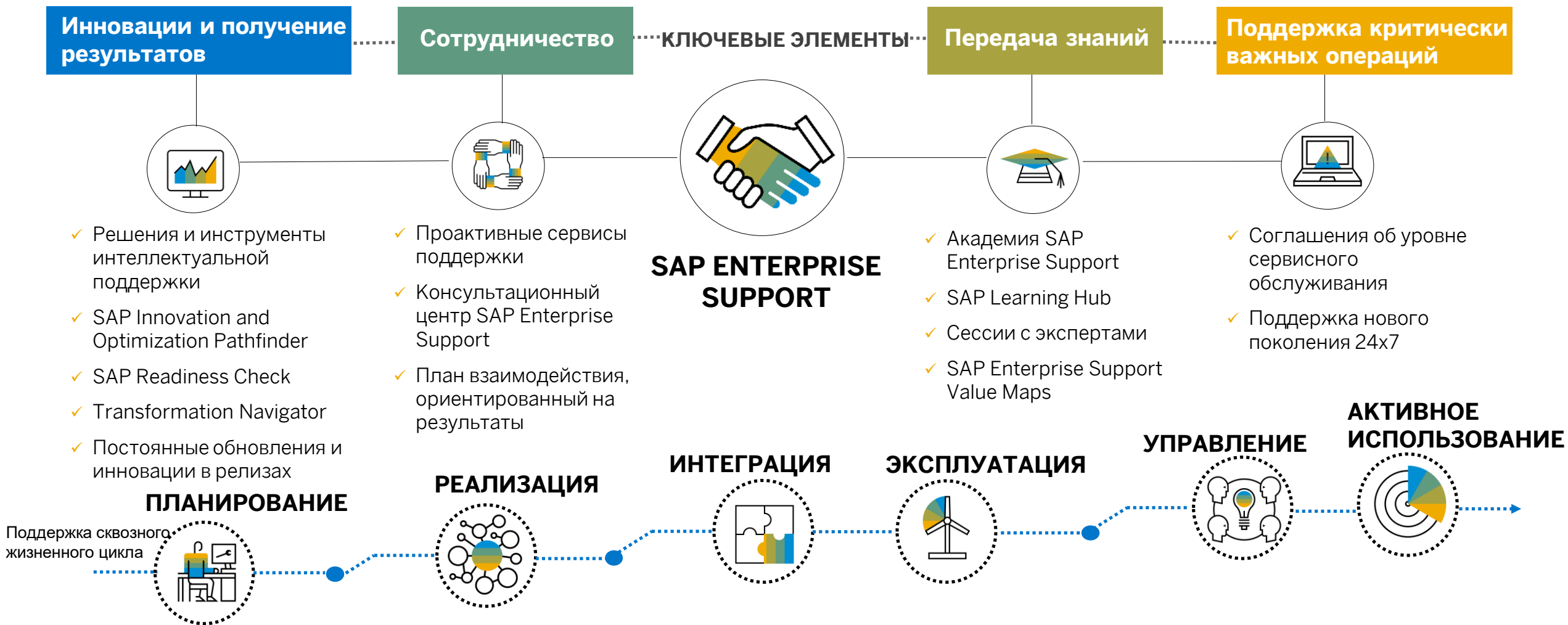
- Более, чем 19,000 профессионалов SAP Digital Business Services
- Офисы в 62 странах
- Работаем для клиентов SAP в 180+ странах

С опытом, полученным в результате работы с:

- 400,000+ клиентами
- 80% из списка Fortune 500 в 25 отраслях
- Более, чем 45 лет работы

# SAP Enterprise Support – основа для перехода к интеллектуальному предприятию

## Помощь в трансформации



# Сотрудничество: быстрый доступ к экспертам поддержки

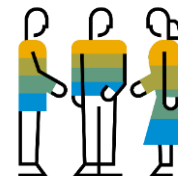
**SAP Enterprise Support Value Maps** помогают быстро найти актуальные для ваших задач сервисы SAP Enterprise Support, инструменты и экспертизу. Воспользуйтесь знаниями **команды консультантов поддержки**, чтобы получить персональные рекомендации, основанные на более чем 45-летнем опыте взаимодействия с клиентами.



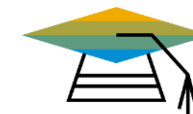
**Навигация и структурированный подход**  
для достижения поставленной цели



**Социальное взаимодействие**  
для прямого контакта с экспертами SAP и коллегами из других компаний



**Доступ к экспертам**  
для получения рекомендаций от экспертов службы поддержки SAP



**Передача знаний**  
для приобретения необходимых навыков

**Доступные Value Maps**

[>> Регистрация](#)

SAP  
S/4HANA  
On Premise

SAP  
S/4HANA  
Cloud

Digital  
Innovation

SAP  
SuccessFactors

SAP Jam  
Collaboration

SAP  
Analytics  
Solutions

Security

Business  
Process  
Improvement

Data Volume  
Management

Lifecycle  
Management

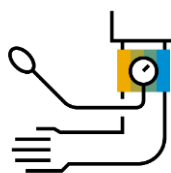


# Сотрудничество: проактивные и превентивные дистанционные сервисы для интеллектуального предприятия

**Дистанционные сервисы** – в рамках SAP Enterprise Support предоставляется обширный портфель дистанционных сервисов, позволяющих подключить наших экспертов к анализу вашей системы и/или конкретной ситуации. По результатам каждого сервиса вы получаете отчёт, список обнаруженных проблем и подробный план действий по снижению рисков или улучшению ситуации.



**Большое разнообразие**  
тем, которое позволяет охватить  
актуальные проблемы и области  
оптимизации



**Подробный анализ**  
на основе фактических  
данных из ваших систем или  
решения



**План действий**  
по снижению рисков или  
улучшению ситуации

## Примеры

Business Process  
Performance  
Optimization

Going Live  
Support

Data Volume  
Management

Early Watch  
Check

...и многие другие

# Передача знаний: помощь в реализации интеллектуального предприятия

**Академия SAP Enterprise Support** – преимущества экспертного руководства и сервисов по передаче знаний, которые позволят вам получить необходимые навыки для внедрения инноваций и успешного использования решений SAP.



**Передача знаний**  
по темам цифровой трансформации, интеграции и эксплуатации системы



**Формат обучения «по запросу»**, сочетающий самостоятельное изучение и сессии, проводимые экспертами, доступные на платформе 24x7



**Знания из первых рук** от экспертов поддержки SAP помогают ликвидировать пробелы в знаниях по цифровым технологиям для ключевых пользователей, специалистов ИТ и бизнеса

## Доступные форматы

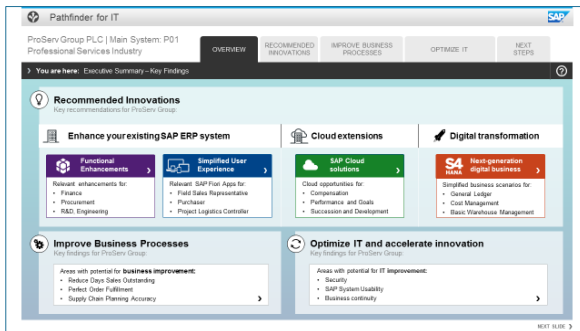
<b>70+</b> Документов лучших практик	<b>280+</b> Видео-руководств	<b>15</b> Пошаговых сервисов самообслуживания	<b>17+</b> Сервисов CQC и сервисов по оптимизации	<b>50+</b> Сессий внедрения под руководством специалиста (EGI)	<b>740+</b> Вебинаров Meet-the-Expert	<b>190+</b> Сессий Accelerated Innovation Enablement
---	---------------------------------	--	--	---	--	---

# Инновации и достижение результатов: интеллектуальные инструменты

Отправная точка

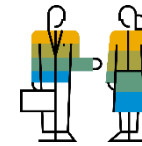
## SAP Innovation and Optimization Pathfinder

Рекомендации по инновациям, бенчмаркинг по отрасли и рекомендации для бизнеса и ИТ



Подробные рекомендации

**Рекомендации по бизнес-сценариям (BSR)**  
Рекомендации для SAP S/4HANA и облачных решений



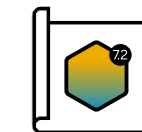
**Рекомендации по приложениям SAP Fiori**  
Усовершенствования посредством приложений SAP Fiori



**Инструмент Innovation Discovery**  
Усовершенствования посредством расширения функционала ПО



**Отчёт SAP Solution Manager Value Report**  
Бизнес-кейсы для SAP Solution Manager

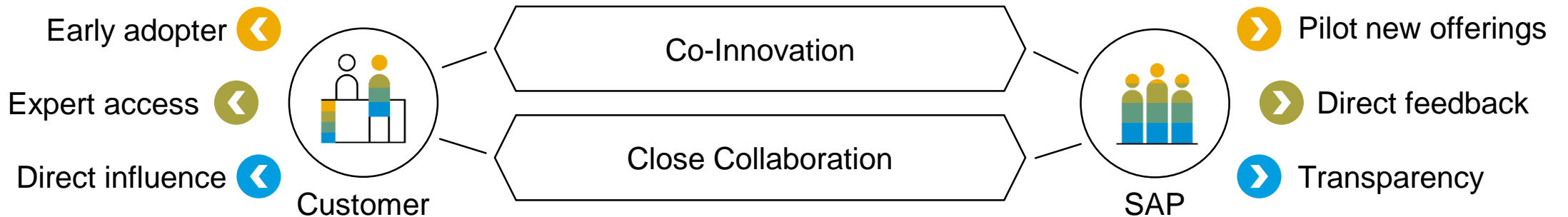


**SAP Transformation Navigator, SAP S/4HANA Readiness Check, ...**



# Создавайте инновации вместе с нами

**SAP Enterprise Support Advisory Council** – Станьте первопроходцами в инновациях поддержки. Наши предложения развиваются на основании вашего опыта и обратной связи



## Focus topics

SAP S/4HANA Cloud

SAP S/4HANA on-premise

SAP Cloud Platform

SAP Leonardo

SAP Digital Assistant

Business Process Reality Check

New Way of SAP CQC Business Process Operations Delivery

Automatic Pattern Recognition Functionality

# Поддержка в ситуациях, критичных для бизнеса: сквозная поддержка для всех сценариев развёртывания

**Поддержка в ситуациях, критичных для бизнеса** – независимо от сценария развёртывания и сути возможных проблем, основой SAP Enterprise Support является поддержка критически важных процессов, в рамках которой предоставляется оперативное взаимодействие с экспертами поддержки.



## Единый интуитивно понятный интерфейс

для доступа к ресурсам поддержки. Портал SAP ONE Support Launchpad предоставляет доступ к актуальным приложениям и информации в зависимости от роли пользователя, обеспечивая эффективность работы и удобство использования.



## Доступность 24x7

независимо от сценария развёртывания, для связи с поддержкой SAP доступен глобальный бесплатный номер CALL-1-SAP.



## Минимизация нарушений работы бизнес-процессов

и ускоренное решение проблем благодаря лучшим в своём классе соглашениям об уровне сервисного обслуживания для времени первичной реакции и предоставления корректирующих мер.

# Поддержка в ситуациях, критичных для бизнеса : для бизнеса в реальном времени необходима поддержка в реальном времени

Поддержка нового поколения для интеллектуального предприятия

## Традиционная поддержка SAP

Ведущая проактивная и превентивная поддержка для всех сценариев развёртывания



## Поддержка нового поколения

Прогрессивная поддержка для интеллектуального предприятия



**Сервисы самообслуживания и предотвращение инцидентов**



**Взаимодействие в реальном времени**

Чат с экспертом, планирование сессии с экспертом



**Цифровая поддержка**

Бесшовная интеграция с возможностями встроенной поддержки



**Искусственный интеллект / машинное обучение**

# Общая картина: портфель решений SAP для управления жизненным циклом (ALM)

## SAP Solution Manager: «Облако»

- Сквозное решение ALM для клиентов с гетерогенным ландшафтом решений SAP.
- Включено в услуги поддержки SAP Enterprise Support

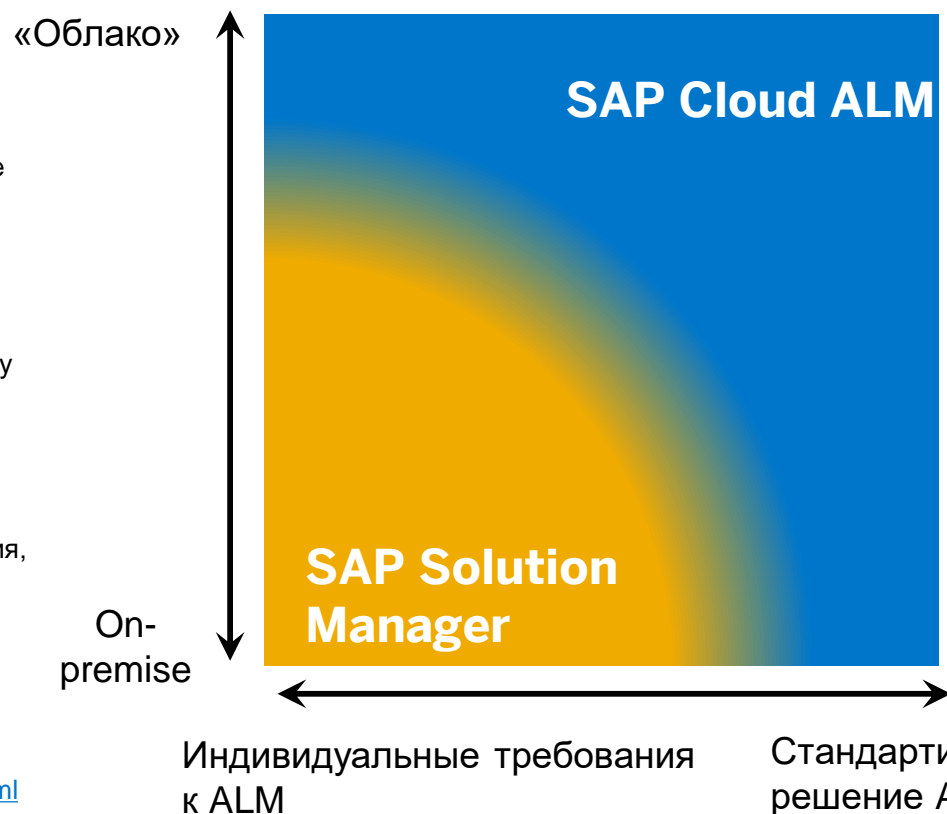
### Для интеллектуальных приложений

Предоставляет интегрированный контент, инструменты, методологии и доступ к ландшафту on-premise и гибридных решений

### Интегрированное решение

- Централизованное решение ALM для внедрения, поддержки, эксплуатации и мониторинга решений SAP.
  - Проверенная временем технология.
  - Успешный опыт работы и широкий охват клиентов.

<https://support.sap.com/en/alm/solution-manager.html>



## SAP Cloud ALM:

- Включает облачные решения в охват ALM и делает ALM более стандартизованным.
- Включено в услуги поддержки SAP Enterprise Support

### Для интеллектуальных приложений

- Для клиентов, ориентированных на облачные решения
- Для управления облачными и гибридными решениями
  - Поддерживает все решения SAP

### В публичном облаке

- Переработанное и заново спроектированное, построенное на современной облачной технологии, попробуйте – и вы не захотите использовать что-то другое
  - Готово к использованию «из коробки»
  - Экономически выгодно для клиентов

<https://support.sap.com/en/alm/sap-cloud-alm.html>

**У SAP есть подходящее решение ALM для всех клиентов**

# Производитель сельскохозяйственного оборудования Stara, оптимизирует управление ИТ и бизнес-результаты

## Вывод новые предложения сервисов

Внедрение цифровых решений для сельского хозяйства, которые позволяют поддерживать фермеров на полях

## Улучшение компетенций персонала

Сокращение времени обучения сотрудников на 75%

Ускорение производительности HR системы на 50%

- **Сотрудничество с SAP Enterprise Support** дало возможность получить знания и оптимизировать бизнес-процессы в рамках участия в ESAC с помощью пилотных сервисов application и performance check для SAP SuccessFactors
- Компания в лидирующей позиции способна обеспечить хорошую поддержку сельскохозяйственному сообществу Бразилии





# Информация

## SAP Enterprise Support

<https://support.sap.com/enterprisesupport>

## SAP Enterprise Support Academy

<https://support.sap.com/esacademy>

## SAP Enterprise Support Value Maps

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

## SAP Enterprise Support Advisory Council

<https://support.sap.com/esac>

## SAP Solution Manager

<https://support.sap.com/solution-manager>

## Contact & follow us:



# Спасибо!

Контактная информация:

**Новомир Коваленко**

руководитель SAP Lifetime Customer Experience  
в России и СНГ, SAP Digital Business Services

Follow us



[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2019 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.

The information contained herein may be changed without prior notice. 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 or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP 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 platforms, 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, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

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. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.

See [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) for additional trademark information and notices.