



# RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition

## 从项目到运维的准备

SAP Customer Engagement Support, Cloud Success Services  
June, 2022

PUBLIC

# 免责声明

本演示文稿中的信息为 SAP 的专有机密信息，未经 SAP 许可，不得披露。除您保护保密信息的义务外，本演示文稿不受您的许可协议或任何其他服务的约束。或与 SAP 签订的租用协议。SAP 没有义务按照本演示文稿或任何相关内容提供任何业务。文档，或开发或发布其中提及的任何功能。

本演示文稿或任何相关文档以及 SAP 的战略和未来可能的开发、产品和/或平台方向以及功能均可能会发生更改，SAP 可能会随时出于任何原因对其进行更改，恕不另行通知。信息演示不构成提供任何材料、代码或功能的承诺、承诺或法律义务。此演示文稿已提供不提供任何明示或默示的保证，包括但不限于适销性和适用性的默示保证特定目的或非侵权。本演示文稿仅供参考，不得纳入合同。SAP 对本演示文稿中的错误或遗漏不承担任何责任，但此类损害因 SAP 故意或严重损害造成的除外疏忽。

所有前瞻性陈述均受各种风险和不确定因素的影响。这些风险和不确定因素可能导致实际结果与存在实质差异期望。请读者不要过分依赖这些前瞻性陈述，这些陈述仅在公布日期之前有效，并且不应将其作为制定采购决策的基础。



# RISE with SAP S/4HANA Cloud, Private Edition

## 从项目到运维的准备

SAP Customer Engagement Support, Cloud Success Services  
June, 2022

PUBLIC

# 主讲人



**王丹 (Alina Wang)**  
**Customer Enablement Delivery Specialist**  
Cloud Success Services  
Customer Success  
[alina.wang@sap.com](mailto:alina.wang@sap.com)



**吴宜静 (Vicky Wu)**  
**Customer Enablement Delivery Specialist**  
Cloud Success Services  
Customer Success  
[Vicky.wu@sap.com](mailto:Vicky.wu@sap.com)

# Agenda

**1** 内部顾问(关键使用者)团队的赋能

---

**2** 建议项目实施商需移交的项目文件

---

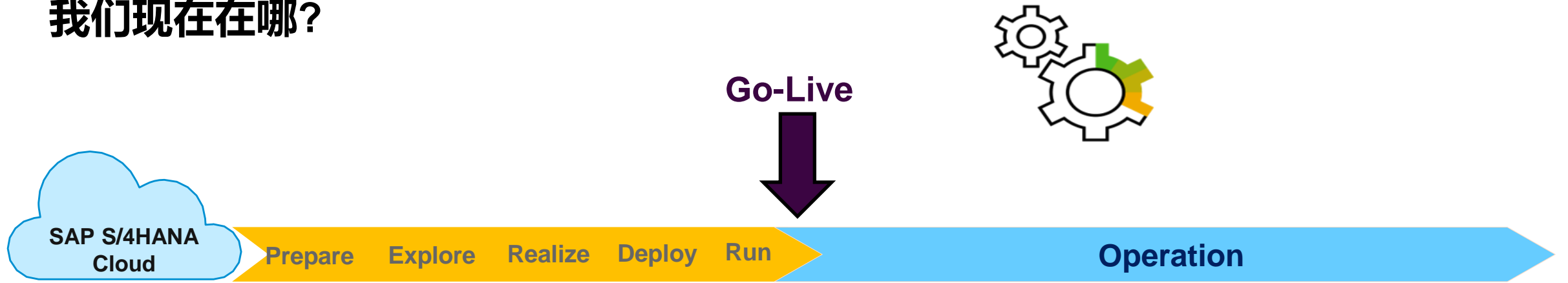
**3** 运维期间重要的工具和资源

---

**4** SAP for me- 您的数字化智能助手



# 我们现在在哪？



内部顾问(关键用户)团队的赋能

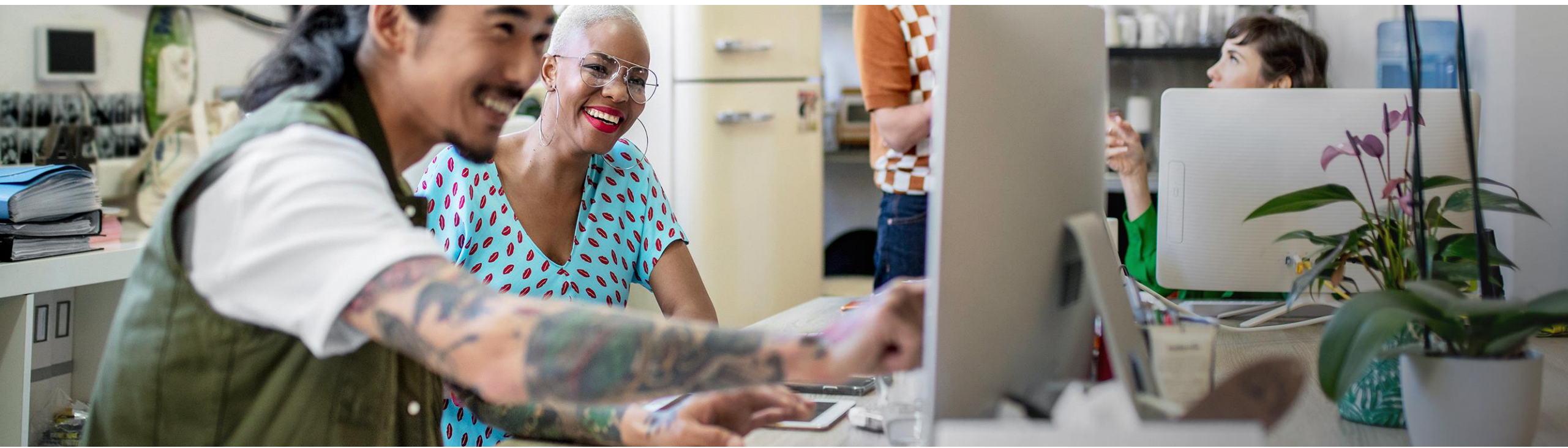
建议项目实施商需移交的项目文件

运维期间重要的SAP工具和资源

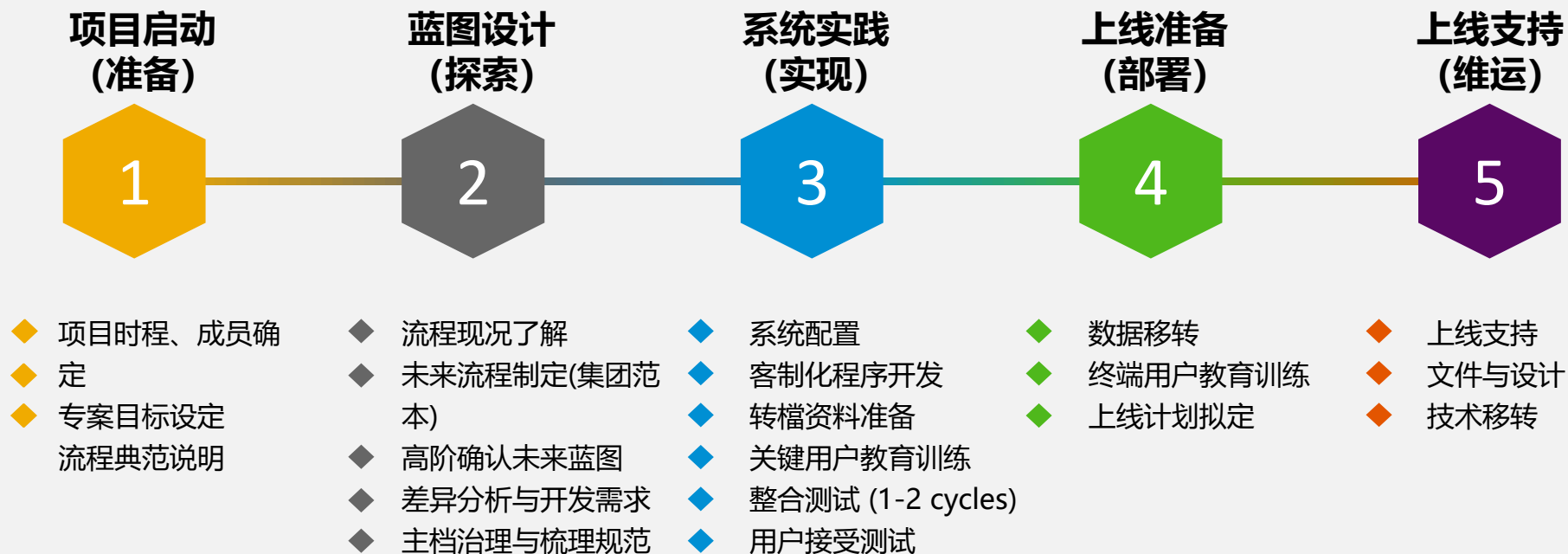
SAP的持续支持- SAP for me



# 内部顾问(关键使用者)团队的赋能

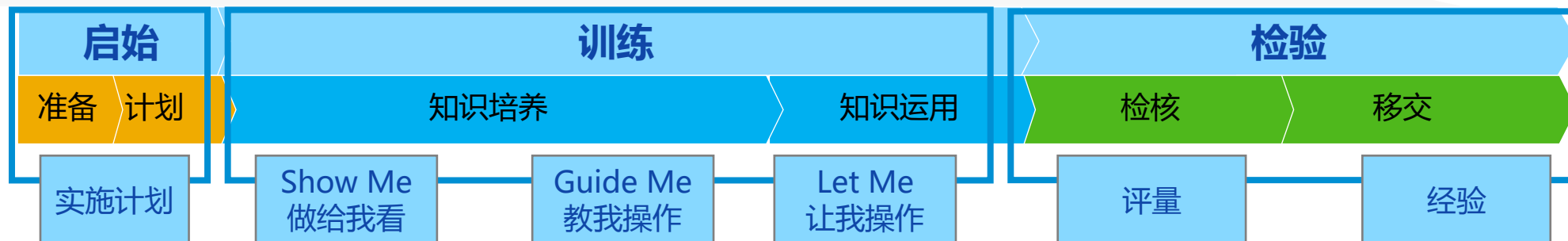


# 项目实施阶段-内部顾问(关键用户)团队的赋能: 项目五个阶段, 确保知识转移的实践



- 01 配置文档
- 02 开发文档
- 03 系统权限设定文档
- 04 测试脚本
- 05 关键用户培训文档
- 06 上线问题列表 (issue list)
- 07 待实施需求列表

## 知识转移





# 建议项目实施商需移交的项目文件



# 建议项目实施商需移交的项目文件



## 注意事项

- 所有项目交付文档均完成且更新至**最新状态**
- 实施伙伴离开前客户进行检验并确认**项目交付文档**

01

配置文档

系统参数配置(IMG)设定文件，未来若需要配置其他系统需要使用此文档。

02

开发文档

功能说明书 / 技术说明书。若在运维期间需要二次开发，则需要参考此文档。

03

系统权限设定文档

系统权限设定，定义每个角色的权限，维运期间若有角色权限变更需参考。

04

测试脚本

此文档包含了功能测试，端到端测试和测试计划。运维期间测试脚本可以重复利用。

05

关键用户培训文档

此文档为终端用户新人培训教材，通常按照模块和部门编辑的。

06

上线问题列表  
(issue list)

上线后发现问题(incident已发出)或是新发生的问题要客户自己跟进的; 或consulting issue 要运维团队跟进的问题列表。

07

待实施需求列表

上线后发现业务流程要调整，已经发生的需求变更或新发现的需求，要运维团队跟进。

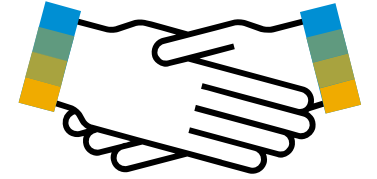
# 运维期间重要的工具和资源



# 运维期间重要的工具和资源 - 短期必知

❖ 场景：月结遇到结账时间超出预估，该怎么办？

预防胜于治疗



## 预防

- ✓ 月结之前，运用**SAP for me** 了解EWA workspace / ECS workspace dashboard 检查是否有系统异常与SAP建议
- ✓ 事先预定**SAP 免费远程检查**：CQC EWC (CQC Early Watch Check). 此为系统全面性从系统配置到客制程序效能的检查。
- ✓ 若已知**个别客制程序**效能不佳，可预订 CQC BPPO (CQC Business Process Performance Optimization) 服务，针对客制程序进行代码检查与调优建议。
- ✓ 免费远程检查CQC服务需要**4周前预订**，可透过**发Incident事件请求，进行预订** (incident component：[SV-BO-REQ](#))。也可**拨打CIC电话预订**。

## 治疗

月结当下遇到紧急需求，需寻求SAP紧急支持

- ✓ 第一步：开立最高优先级(very high)事件请求 incident，SAP 24小时进行紧急处理 (开incident 的小诀窍请见[此视频](#))
- ✓ 第二步：善用追踪与提升优先级管道CIC 进行事件升级。在incident上要求安排顾问con-call 加速沟通效率

# 运维期间重要的工具和资源 - 短期必知

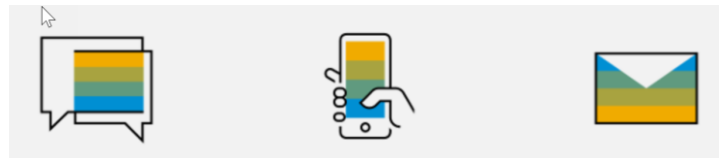
## 使用SAP **CQC服务** 事先预防可能风险

- ❖ 使用免费CQC EWC 服务进行**系统健康检查**
- ❖ 使用免费CQC BPPO服务提供**客制程序调优建议**



## Customer Interaction Center 客户交互中心

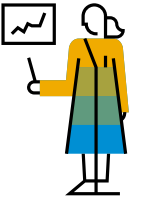
- ❖ 现有incident跟催与优先级提升
- ❖ SAP 门户网站指导
- ❖ S-user ID 使用指导
- ❖ 要求远程CQC服务



- [Chat with CIC](#)
- [Call CIC](#)
- [E-mail CIC](#)

- 中国: 400 620 2008
- 香港: +852 3013 4737
- 台湾: 00800 2255 1727

## SAP for Me



- ❖ 提交事件请求Incident
- ❖ 提交服务请求Service Request
- ❖ 查看系统运行状态
- ❖ 查看商务合约内容

The screenshot shows the SAP Support portal for 'Continuous Quality Check & Improvement Services'. It includes a navigation menu with 'Overview', 'Continuous Quality Check', 'Improvement Services', 'Additional Services', and 'Further Information'. The main content area features a title 'Continuous Quality Check & Improvement Services', a brief description of the service, and a photograph of two technicians in a server room. Below the text, there is a section titled 'How to request a CQC service?' with two bullet points: 'Create an incident under component SV-BO-REQ (SAP Note 1296527) or' and 'Contact the SAP Enterprise Support Advisory team via our Customer Interaction Center (CIC)'.

The screenshot displays the SAP for Me user interface. The top navigation bar includes 'SAP for Me', 'SAP Test Account - aPhua Pharma (120936)', and a search bar. The main content area is titled 'Services & Support' and features a 'Top Tasks' section with four tiles: 'Report a Case', 'View Cases', 'Download Software', and 'Manage S-Users'. The left sidebar contains various navigation options like 'PARTNER DASHBOARDS', 'CUSTOMER DASHBOARDS', and 'Services & Support'.

<https://me.sap.com/>

# 运维期间重要的工具和资源 - 中长期必知



- ❖ 场景一：利用SAP免费**监控工具Cloud Application Lifecycle Management (CALM)**，设定警示提醒，例如email警示通知，降低运维监控的成本
- ❖ 场景二：上线运维已平稳，SAP 如何协助IT单位持续提供价值？
  - ✓ 利用SAP免费**年度系统健康检查CQC EWC**，持续优化系统，维持系统稳定运行。
  - ✓ 熟悉SAP提供的免费培训资源，例如 **价值路线图Value Map**，其中DVM (Data Volume Management) 用以优化数据库效能
- ❖ 场景三：未来**版本升级计划**安排，以及新功能了解。例如SAP针对本地财税法规更新，可在SAP **Road Map Explorer**中得知。包含本地化功能更新。
- ❖ 场景四：并购新公司或是将设置新的海外分公司，IT部门该如何进行新公司的**系统 roll-out**?
  - ✓ 熟悉并善用项目期间顾问提供的项目文件，配置新的company code，进行新公司系统部署

利用SAP免费工具减少运维人力与成本

善用SAP产品发展路径，规划公司未来系统升级

项目文件的保存与未来的应用

# 运维期间重要的工具和资源 - 中长期必知



## 系统监控场景建立 - 完善系统监控工具

- ❖ 建立系统监控工具，例如使用免费的SAP Application lifecycle management 进行每日监控
- ❖ [Cloud Application Lifecycle Management](#) 价值路线图
- ❖ [Cloud Application Lifecycle Management](#) 访问网站介绍

## 使用SAP [CQC服务](#) 优化与监控系统

- ❖ 善用SAP免费的CQC服务进行[年度系统健康检查](#)
- ❖ 使用免费CQC服务提供[系统调优建议](#)

如何要求CQC服务

- 提交Incident (Component: [SV-BO-REQ](#))
- 拨打[CIC热线电话](#)
- 中国: 400 620 2008
- 香港: +852 3013 4737
- 台湾: 00800 2255 1727

## SAP免费的培训课程

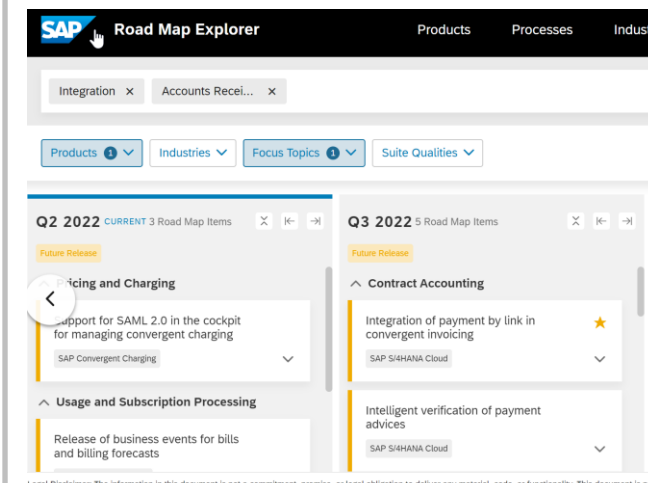
- ❖ [SAP企业级支持学院](#)
- ❖ [注册访问](#)
- ❖ [SAP 企业级支持价值路线图Value Map](#)
- ❖ [订阅培训课程新闻](#)

视频

- [如何注册企业级支持学院](#)
- [如何在SAP Learning Hub中搜索需要课程](#)

## 理解并规划版本更新

- ❖ 关注SAP [Road Map Explorer](#) 理解SAP产品发展路径，并规划您未来的版本更新



Application Lifecycle Management (ALM)  
Ensure accelerated implementation and smooth operations of your end-to-end business solution throughout the entire lifecycle.



### Managing Hybrid Solutions

More and more customers move to the cloud and use Software as a Service (SaaS) applications. But they continue to operate business applications deployed on-premise or at hyperscalers as well. Their IT solutions are hybrid.

Application Lifecycle Management is an important topic for hybrid solutions. Both worlds (cloud and on premise) have to be brought together. We have received many questions already on how to do this best.

To scale the knowledge transfer, SAP decided to collect best practices into a series of whitepapers to be published here.

[Read more](#)

# Thank you

