

SAP Enterprise Support w praktyce

Waldemar Szymański
SAP Active Global Support
Sopot 2014.06.13

Public



Agenda

SAP Enterprise Support

- Kilka słów o organizacji SAP Active Global Support
- Krótka charakterystyka pakietu wsparcia SAP Enterprise Support

Studium przypadku na przykładzie firmy ENERGA S.A.

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ENERGA S.A. i ocena odniesionych korzyści.

Studium przypadku na przykładzie firmy ATLAS COPCO

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ATLAS COPCO i ocena odniesionych korzyści.

Agenda

SAP Enterprise Support

- Kilka słów o organizacji SAP Active Global Support
- Krótka charakterystyka pakietu wsparcia SAP Enterprise Support

Studium przypadku na przykładzie firmy ENERGA S.A.

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ENERGA S.A. i ocena odniesionych korzyści.

Studium przypadku na przykładzie firmy ATLAS COPCO

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ATLAS COPCO i ocena odniesionych korzyści.

Mamy wpływ na światowy biznes

SAP pomaga organizacjom różnej wielkości i z różnych branż działać lepiej

183,000 Klientów

Produkuje > 77,000 samochodów dziennie

Produkuje > 52% wszystkich filmów na świecie

Dociera do > 5.2 miliardów klientów telefonii mobilnej



Transportuje > 1.1 miliarda pasażerów w ruchu lotniczym

Transportuje > 50% wszystkich paczek na świecie

Produkuje > 72% piwa na świecie

Produkuje > 50% wszystkich marek jeansów na świecie

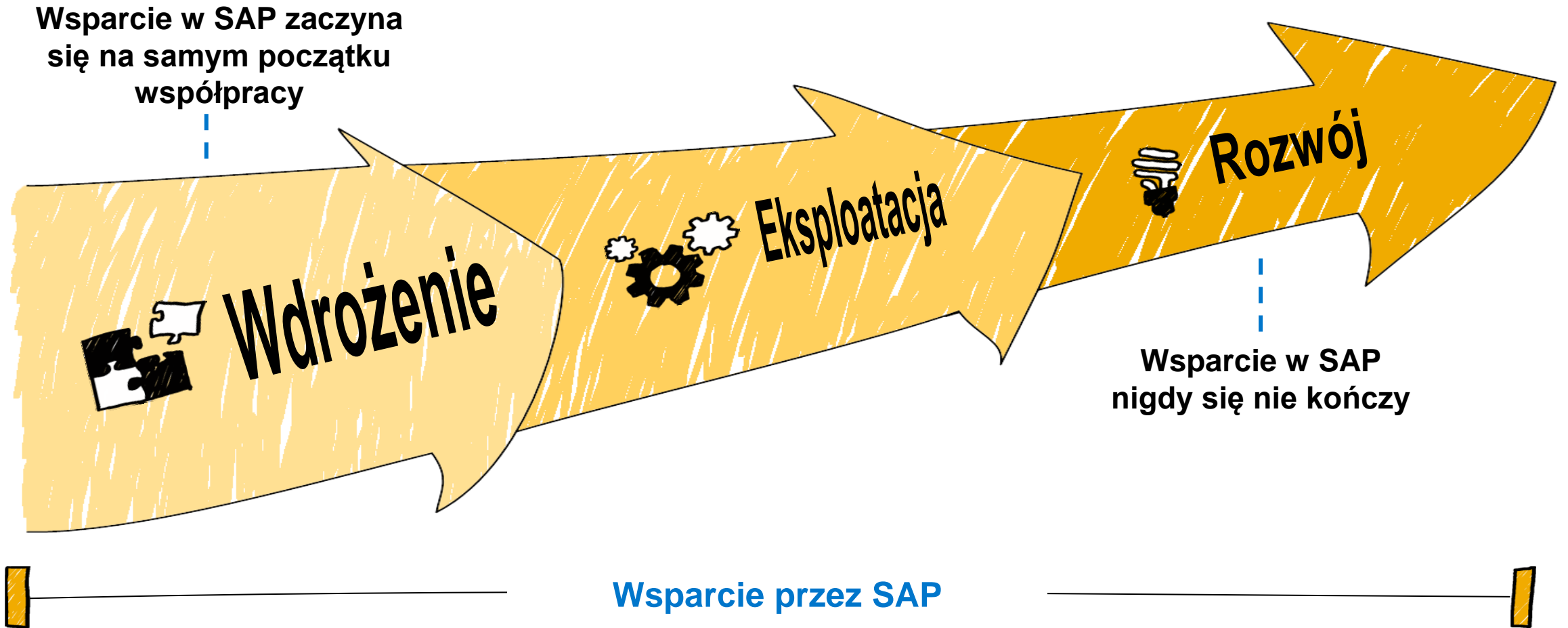
SAP Enterprise Support

Fundament do sprawniejszego wdrażania, eksploatacji i innowacji

Pomagamy w **maksymalizowaniu stabilności, dostępności i wydajności rozwiązań IT** – wszystko dzięki wykorzystaniu naszej globalnej organizacji wsparcia. Dzięki temu można sprawniej wdrażać, eksploatować i korzystać z innowacji.

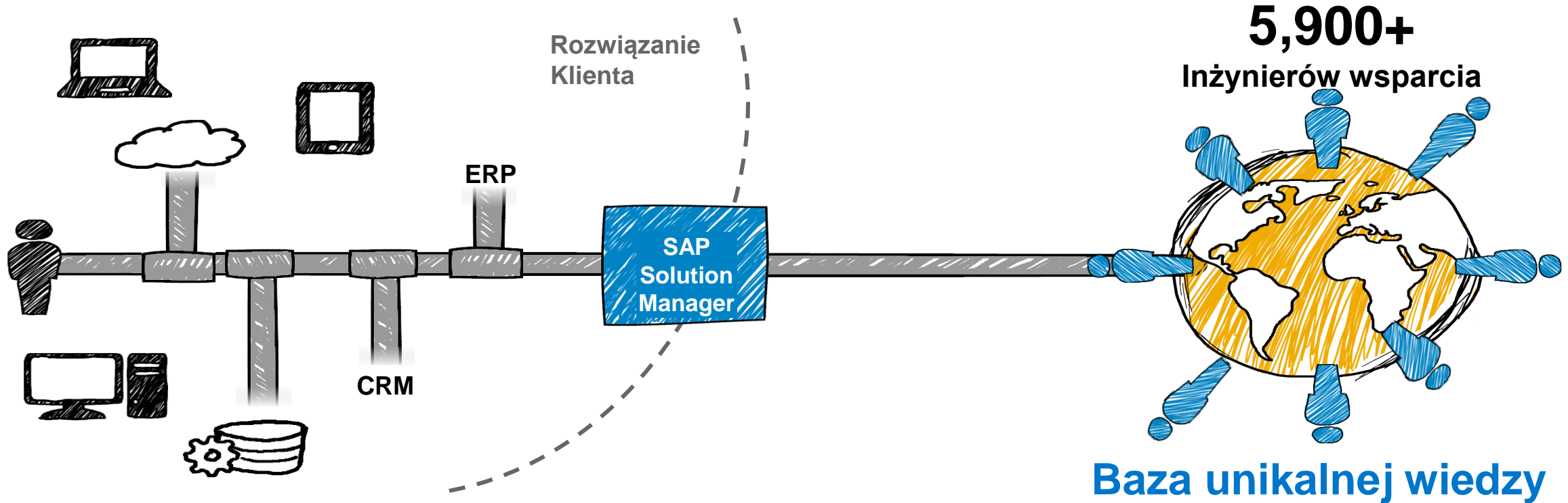


Wsparcie jest atutem strategicznym na każdym etapie cyklu życia aplikacji



SAP Solution Manager

Szybsze innowacje, zarządzanie cyklem życia i eksploatacją aplikacji



Zapewnienie ciągłości biznesowej | Usprawnianie procesów gospodarczych |
Redukowanie całkowitego kosztu eksploatacji IT | Przyspieszanie innowacji

Unikalna platforma do zarządzania cyklem życia aplikacji oraz realizowania wsparcia dla **Klientów** SAP.

Usługi „Continuous Quality Check” w odniesieniu do cyklu życia aplikacji SAP

Centrum Wsparcia SAP

Infrastruktura Wsparcia SAP

Aktualizacja Danych Systemu

Zgłoszenie Serwisowe

CQCs

Wdrożenie

- CQC for Implementation
- CQC Going Live Support
- CQC Integration Validation
- CQC Configuration Check
- SAP Custom Code Maintainability Check

Eksploatacja

- CQC Business Process Performance Optimization
- CQC Technical Performance Optimization
- CQC Data Volume Management
- CQC Security Optimization Check
- CQC Early Watch Check
- CQC Business Process Analysis and Monitoring
- CQC OS/DB Migration
- CQC Transport Execution Analysis

Rozwój

- CQC Upgrade Assessment
- CQC EHP Installation Check
- CQC for Upgrade
- CQC Downtime Assessment
- CQC Going Live Support
- SAP Modification Justification Check

Agenda

SAP Enterprise Support

- Kilka słów o organizacji SAP Active Global Support
- Krótka charakterystyka pakietu wsparcia SAP Enterprise Support

Studium przypadku na przykładzie firmy ENERGA S.A.

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ENERGA S.A. i ocena odniesionych korzyści.

Studium przypadku na przykładzie firmy ATLAS COPCO

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ATLAS COPCO i ocena odniesionych korzyści.

Grupa ENERGA

zasilamy
2,9 mln
odbiorców indywidualnych
i biznesowych

posiadamy **57**
obiektów wytwórczych,
w tym **47**
elektrowni wodnych

zatrudniamy
blisko
10 tys. osób



działamy na obszarze
77 tys. km²
przesyłamy ponad **20TWh** energii rocznie
siecią ponad **190 tys. km**
linii elektroenergetycznych

17%
energii dostarczanej naszym
klientom pochodzi ze źródeł
odnawialnych

Infografika ze strony Klienta:
http://grupa.energa.pl/grupa_energa.xml

Lokalizacja dostosowana do obecnych potrzeb:

- Pokrycie geograficzne adekwatne do potrzeb i lokalizacji spółek Grupy Energa
- **8 lokalizacji, 3 główne ośrodki kompetencyjne** + wsparcie lokalne

Legenda:

- Ośrodki kompetencyjne
- Wsparcie lokalne



SAP Enterprise Support w Grupie ENERGA

- Aktywne wykorzystanie oferty SAP Enterprise Support Academy
- Ciągła współpraca ENERGA ITE z SAP Active Global Support

Przykłady dostarczonych usług SAP Enterprise Support dla ENERGA ITE

SAP Enterprise Support Setup
SAP Custom Code Maintainability Check
SAP CQC Integration Validation
SAP CQC Going Live Support
SAP Enterprise Support Report
SAP CQC Solution Transition Assessment
SAP CQC EHP Installation Check
SAP Custom Code Maintainability Check
SAP CQC Security Optimization
SAP CQC Transport Execution Analysis
SAP CQC Data Volume Management
SAP CQC Upgrade Assessment
SAP CQC Technical Performance Optimization

SAP Enterprise Support wspiera wdrożenie i start produktywny kluczowego systemu ERP w ENERGA S.A.



Problem

Wdrożenie i start produktywny kluczowego systemu klasy ERP

- W celu skonsolidowania rozproszonego środowiska IT ENERGA wdrożyła centralny system ERP. Projekt obejmował podniesienie wersji systemu, migrację danych i konsolidację kilku jednostek gospodarczych.
- Zgodnie z wymaganiami biznesu, system musi charakteryzować wysoki poziom wydajności i dostępności.



Rozwiązanie

ENERGA skorzystała z zestawu usług dostępnych w pakiecie SAP Enterprise Support

- CQC Going Live Support – zdalne, proaktywne monitorowanie i wsparcie startu produktywnego.
- CQC Integration Validation – walidacja integracji wybranych procesów biznesowych.
- CQC Data Volume Management – zarządzanie wolumenem danych.
- CQC Transport Execution Analysis – analiza zarządzania transportami w systemie SAP.



Korzyść

Wsparcie SAP umożliwiło lepsze zarządzanie technicznym ryzykiem projektu

- Usługi SAP Enterprise Support dostarczyły rekomendacje, które pozwoliły na techniczną optymalizację systemu przed i po starcie produktywnym.
- Zgodnie z szacunkami Energi, wsparcie SAP pozwoliło zmniejszyć czas potrzebny na analizy problemów i optymalizację systemu o 10%.

Zwiększenie wydajności systemu ERP z wykorzystaniem usługi CQC Technical Performance Optimization



Problem

Wydajność systemu ERP

- Rosnąca baza danych oraz zwiększona ilość użytkowników końcowych spowodowała dodatkowe obciążenie systemu.
- Wydajność systemu z punktu widzenia użytkowników spadła, pomimo wystarczającej mocy obliczeniowej serwerów.



Rozwiązanie

ENERGA skorzystała z usługi CQC Technical Performance Optimization

- Specjalista SAP przeanalizował programy, które zostały zidentyfikowane, jako źródło największego obciążenia systemu.
- Podczas usługi zweryfikowane zostały parametry systemu zarówno na poziomie aplikacji SAP jak i bazy danych.
- Kluczową częścią serwisu była optymalizacja nieefektywnych dostępów do bazy danych.



Korzyść

Zwiększona wydajność systemu

- Szybsze czasy odpowiedzi systemu i w efekcie zwiększona satysfakcja użytkowników końcowych.
- Bardziej wydajne przetwarzanie procesów biznesowych zarówno w trybie „online” jak i wsadowym.
- Lepsze wykorzystanie posiadanych serwerów.

Zwiększenie stabilności systemu SAP PI oraz dostępności procesów biznesowych w ENERGA S.A.



Problem



Rozwiązanie



Korzyść

Niestabilność systemu PI

- W centralnym systemie SAP PI dochodziło do częstych i nieprzewidywalnych restartów.
- Problem ten miał negatywny wpływ na dostępność kluczowych procesów biznesowych firmy.
- System wymagał stałego monitorowania i reagowania w przypadku restartu, w celu zapewnienia ciągłości procesów biznesowych.

SAP dostarczył usługę CQC EarlyWatch Check

- Po wstępnym sprawdzeniu problemu SAP Active Global Support dostarczył usługę CQC EarlyWatch Check, której celem było całościowe przeanalizowanie systemu PI i zidentyfikowanie przyczyny nieprzewidywalnych restartów.
- Podczas usługi konsultant serwisowy SAP zidentyfikował problemy z pamięcią, które były przyczyną niestabilności systemu i zaproponował rozwiązanie.
- Ponadto SAP dostarczył zestaw rekomendacji i optymalnych parametrów dla systemu PI, które dodatkowo zwiększyły stabilność i wydajność rozwiązania.

Wysoki poziom dostępności został przywrócony

- Dzięki usłudze SAP CQC EarlyWatch Check przyczyna niestabilności systemu PI została zidentyfikowana i po wdrożeniu zaleceń został przywrócony wysoki poziom dostępności systemu - zgodnie z wymaganiami biznesu.
- Usługa CQC EarlyWatch Check pozwoliła Enerdze zaoszczędzić przynajmniej 5 dni roboczych, koniecznych na analizę problemu przy wykorzystaniu własnych zasobów.

Lepsze zarządzanie eksploatacją i cyklem życia rozwiązania IT w ENERGA S.A. z wykorzystaniem SAP Enterprise Support Report



Problem



Rozwiązanie



Korzyść

Eksploatacja i zarządzanie cyklem życia dużego rozwiązania IT

- Rozwiązanie IT w ENERGA S.A. składa się z wielu komponentów SAP, dodatkowo Klient wykorzystuje systemy operacyjne i bazy danych w różnych wersjach i od różnych dostawców.
- Sprawna eksploatacja i zarządzanie cyklem życia takiego rozwiązania jest dużym wyzwaniem.

SAP Enterprise Support Report

- SAP dostarcza dwa razy w roku dokument o nazwie SAP Enterprise Support Report, który jest holistyczną analizą rozwiązania IT i zawiera szereg informacji ważnych z punktu widzenia eksploatacji i zarządzania cyklem życia systemów IT.
- Analiza obejmuje między innymi następujące tematy: dostępność wsparcia dla wykorzystywanych przez Klienta komponentów SAP oraz baz danych i systemów operacyjnych, analiza ilości kodu niestandardowego, analiza zarządzania zmianami, podsumowanie otwieranych zgłoszeń serwisowych, analiza bezpieczeństwa systemów.

Sprawniejsze zarządzanie naszym rozwiązaniem IT

- Dokument SAP Enterprise Support Report konsoliduje szereg ważnych informacji odnośnie rozwiązania IT w ENERGA S.A. i wspomaga Klienta na etapie podejmowania decyzji odnośnie wprowadzania zmian, optymalizacji rozwiązania czy też podnoszenia wersji wykorzystywanego oprogramowania.
- Dzięki cykliczności tej usługi Klient widzi, jak zmienia się rozwiązanie IT w czasie i czy podejmowane działania optymalizacyjne przynoszą oczekiwany efekt.

Agenda

SAP Enterprise Support

- Kilka słów o organizacji SAP Active Global Support
- Krótka charakterystyka pakietu wsparcia SAP Enterprise Support

Studium przypadku na przykładzie firmy ENERGA S.A.

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ENERGA S.A. i ocena odniesionych korzyści.

Studium przypadku na przykładzie firmy ATLAS COPCO

- Przykłady wykorzystania oferty SAP Enterprise Support przez firmę ATLAS COPCO i ocena odniesionych korzyści.

ATLAS COPCO – fakty w skrócie

Założenie

1873 w Sztokholmie, Szwecja

Cztery obszary działania

- Technika sprężonego powietrza
- Technika przemysłowa
- Technika górnicza
- Technika budowlana

Globalna obecność

Klienci w ponad 170 krajach

Pracownicy

39 800 w 90 krajach

Dochód 2012

BSEK 90.5 (BEUR 10.5)



Instalacje SAP w Atlas Copco

Ponad 10,000 nazwanych użytkowników SAP

mySAP Business Suite

mySAP PLM

Maintenance & Quality

mySAP ERP

Analytics
Financials
Human Resources
Corporate Services
Operations

Inventory & Production

mySAP SCM

mySAP SRM

Purchase Order
Management

mySAP CRM

Sales Order &
Distribution Management



BUSINESS AREA CT

BUSINESS AREA MR

BUSINESS AREA CR

BUSINESS AREA IT

PC

SAP ERP 6.0

SAP R/3
E 4.7

SAP ERP 6.0
(Ehp6)

SAP
SNC
7.0
(Ehp2)

DC

SAP NetWeaver™

PEOPLE INTEGRATION

Multi channel access

Portal

Collaboration

INFORMATION INTEGRATION

Bus. Intelligence

Knowledge Mgmt

Master Data Mgmt

PROCESS INTEGRATION

Integration
Broker

Business
Process Mgmt

APPLICATION PLATFORM

J2EE

ABAP

DB and OS Abstraction

Life Cycle Mgmt

CC

SAP ERP 6.0 (Ehp0, Ehp4 and Ehp5)

SAP CRM 7.0 Ehp1

SAP SRM 7.0 Ehp1

SAP MI/
MAM 2.5

SAP Sybase Unwired Platform (SUP)
SAP CRM Mobile Sales

SAP Netweaver Portal

SAP eSourcing

SAP Business Warehouse (BW) 7.02 (→7.3)

SAP Business Object (BI) 4.0

SAP Solution
Manager 7.1.

SAP Content
server

SAP PI 7.3.

SAP TREX

Composite Application Framework

Atlas Copco – SAP Enterprise Support

- Aktywna współpraca z SAP w ramach pakietu wsparcia SAP Enterprise Support
- Uczestnictwo w programie innowacyjnego wsparcia SAP Enterprise Support Advisory Council od jego rozpoczęcia w 2009 roku

- Wykorzystanie wszystkich elementów oferty SAP Enterprise Support – usługi Continuous Quality Check, sesje Meet the Expert, sesje z ekspertami wsparcia na żywo Expert Guided Implementations oraz Accelerated Innovation Enablement, QuickIQs itd.
- W sumie ponad 100 różnych usług w trakcie wieloletniej współpracy w ramach SAP Enterprise Support

- W 2013 roku firma Atlas Copco otrzymała nagrodę SAP Enterprise Support Advisory Council Co-Innovation Award za aktywne uczestnictwo w rozwoju oferty wsparcia.
- Certyfikat SAP Customer Center of Expertise – regularnie odnawiany

SAP pomaga Atlas Copco zmniejszyć bazę danych z 4TB do 1,7TB



Problem



Rozwiązanie



Korzyść

Atlas Copco posiada duży system hurtowni danych, którego baza rosła bardzo dynamicznie po starcie produktywnym projektu ACT!

- Baza danych systemu SAP BW osiągnęła rozmiar 4TB.
- Duża baza danych spowolniła proces zamykania okresu, co groziło niespełnieniem wymogów raportowych firmy.
- Dodatkowo konieczność przechowywania dużej ilości danych znacznie podniosło koszt ich przechowywania i zagrażało ciągłości procesów biznesowych przez wydłużenie czasu potrzebnego na utworzenie kopii zapasowej i odtworzenie systemu.

SAP dostarczył usługę SAP CQC Data Volume Management dla SAP BW

- SAP CQC Data Volume Management pomaga stworzyć strategię zarządzania danymi. Pozwala zredukować wielkość obecnej bazy danych i lepiej zarządzać wzrostem bazy danych w przyszłości. Jest to osiągnięte przez unikanie tworzenia danych, ich agregowanie oraz usuwanie i archiwizowanie.

Znaczna redukcja rozmiaru bazy danych i w efekcie wymierne korzyści biznesowe.

- Wielkość bazy danych została zredukowana z 4TB do 1,7TB – redukcja o 58% . W efekcie został zmniejszony koszt posiadania systemu dzięki ograniczeniu wymaganej przestrzeni dyskowej.
- Zwiększona wydajność procesów biznesowych – szybsze zamknięcie miesiąca dzięki przyspieszeniu codziennego przetwarzania wsadowego o 30% z 25 do 15 minut.
- Zmniejszenie obciążenie systemu i potencjalnie wyższa dostępność systemu dzięki zmniejszeniu czasu backupu i odtworzenia systemu z kopii zapasowej z 14 do około 6 godzin.

Sprawna aktualizacja hurtowni danych w Atlas Copco we współpracy z SAP Enterprise Support



Problem

Aktualizacja hurtowni danych dostarczającej wgląd biznesowy i raportowanie do zróżnicowanych i geograficznie rozproszonych jednostek gospodarczych.

- Aktualizacja do najnowszej wersji hurtowni danych SAP BW.
- Możliwy jedynie ograniczony przestój techniczny, aby aktualizacja systemu nie zakłócała operacji gospodarczych i była transparentna z punktu widzenia użytkowników końcowych.
- Możliwe jedynie krótkie zamrożenie rozwoju aplikacji, aby nie kolidować z rozwojem raportów i poprawek na bieżąco zamawianych przez biznes.



Rozwiązanie

SAP zaproponował i wykonał zestaw usług specjalnie dopasowany do projektu Klienta.

- SAP CQC Upgrade Assessment
- SAP CQC Downtime Assessment
- SAP CQC for Upgrade
- Sesja na żywo Meet-the-Expert na temat metod redukcji czasu przestoju systemu.



Korzyść

Projekt aktualizacji hurtowni danych był transparentny dla biznesu dzięki zminimalizowaniu czasu przestoju systemu.

- Redukcja technicznego czasu przestoju o 50% i o prawie 90% krótszy okres wstrzymania rozwoju aplikacji w porównaniu do wcześniejszych doświadczeń przy aktualizacji systemów.
- Projekt aktualizacji zakończony w 6 tygodni.

SAP pomaga Atlas Copco w wykorzystaniu innowacji biznesowych dostarczonych w pakiecie rozszerzeń ERP (enhancement package).



Problem

Wykorzystanie innowacji biznesowych dostarczonych przez SAP w pakiecie rozszerzeń (enhancement package).

- Wykorzystanie funkcjonalnych uprawnień dostarczonych w pakiecie rozszerzeń ERP 6.0 EhP 6
- Ustalenie funkcjonalności oferujących największe korzyści dla biznesu w Atlas Copco
- Zapewnieniami technicznej sprawności systemu po wdrożeniu pakietu rozszerzeń (EhP 6).



Rozwiązanie

SAP dostarczył serię usług:

- SAP CQC EHP Installation Check
- SAP EarlyWatch check
- Raport SAP Business Function Prediction
- SAP Accelerated Innovation Enablement - dedykowana zdalna sesja z ekspertem na żywo



Korzyść

Zmniejszenie nakładów na projekt oraz ograniczenie ryzyka dzięki eksperckiemu wsparciu w obszarach technicznego i funkcjonalnego wdrożenia pakietu rozszerzeń.

- Ocena najistotniejszych obszarów ryzyka związanych z instalacją pakietu rozszerzeń.
- Dostarczenie rekomendacji mających na celu zagwarantowanie stabilności i zadawalającej wydajności systemu po starcie produktywnym systemu ERP z nowym pakietem rozszerzeń (EhP).
- Profesjonalne doradztwo dla zespołu projektowego w Atlas Copco odnośnie wyboru i wdrożenia funkcjonalności biznesowych.



Dziękuję

Waldemar Szymański
Senior Technical Quality Manager
waldemar.szymanski@sap.com
+48 600 413330