АНАЛИЗ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ SAP С ПОМОЩЬЮ ПЛАТФОРМЫ SAP SOLUTION MANAGER

ANALYSIS OF SUPPORTING THE SAP RESOURCE MANAGEMENT SYSTEM USING THE SAP SOLUTION MANAGER PLATFORM

Натаров Павел Александрович, магистрант, МИРЭА — Российский технологический университет, г. Москва

Natarov P.A. paulnatarov@gmail.com

Аннотация

В статье рассматриваются аспекты сопровождения процесса системы управления ресурсами SAP с помощью платформы SAP Solution Manager. В процессе анализа была рассмотрена система SAP, а также самые распространённые модули системы. Были рассмотрены основные задачи сопровождения систем SAP после внедрения в организацию. А также особенности сопровождения системы с помощью SM, позволяющей централизовано производить сопровождение нескольких подсистем. Были рассмотрены виды обращений в SM: запросы на обслуживание, инциденты и запросы на изменение.

Annotation

The article discusses aspects of supporting the process of the SAP resource management system using the SAP Solution Manager platform. During the analysis, the SAP system was considered, as well as the most common modules of the system. The main tasks of maintaining SAP systems after implementation into the organization were considered. As well as the features of system maintenance using

SM, which allows centralized maintenance of several subsystems. The types of calls to SM were considered: service requests, incidents and change requests.

Ключевые слова: SAP; Solution Manager; Техническая поддержка; Сопровождение ИС.

Keywords: SAP; Solution Manager; IS maintenance; Technical support.

Одним из важнейших ресурсов современного предприятия, позволяющим значительно повлиять на повышение его конкурентоспособности, инвестиционной привлекательности и рентабельности за счет автоматизации операций и бизнес-процессов, использующихся в работе, являются корпоративные информационные системы.

Одним из таких ресурсов, используемых предприятиями по всему миру, являются ERP-системы, в частности, SAP ERP.

SAP – это автоматизированная система, предлагающая комплекс решений для выстраивания общего информационного пространства на базе предприятия и эффективного планирования ресурсов и рабочих процессов. Инструменты SAP можно использовать как по отдельности, так и комбинируя. Максимальный эффект от использования системы можно достичь только в том случае, если предприятие выполняет все операции в единой информационной среде. Система SAP позволяет актуализировать и проводить данные, которые поступают ко всем необходимым отделам предприятия. Система использует модель, состоящую из трех звеньев:

- клиент,
- сервер приложений,
- система управления различными базами данных [1].

В зависимости от бизнес-процессов, особенностей и нужд организации, SAP предлагает множество решений. Наиболее распространенными являются решения по следующим модулям:

- Финансы (FI). Модуль предназначен для организации основной бухгалтерской отчетности и хранения финансовых данных организации.
- Управление материальными ресурсами и сбыт (MM/SD). Модуль поддерживает функции снабжения и управления запасами, используемые в различных хозяйственных операциях, а также решает задачи распределения, продаж, поставок и выставления счетов.
- Управление персоналом (HR). Полностью интегрированная система для планирования и управления работой персонала.
- Базисная система (Basis). Служит основой системы SAP R/3 и гарантирует интеграцию всех прикладных модулей и независимость от аппаратной платформы. Базисная система обеспечивает возможность работы в многоуровневой распределенной архитектуре клиент-сервер [2].

После внедрения SAP необходимо решить вопрос с дальнейшим сопровождением системы. В связи с возможным изменением или созданием новых бизнес-процессов организации, а также с постоянно меняющимся законодательством и требованиям к отчетности необходимо своевременно подготовиться. Организация должна оперативно реагировать на изменения, а также развивать и индивидуализировать систему под нужный профиль компании.

Сопровождение информационной системы можно разделить на две основные задачи: техническая поддержка в рамках эксплуатации ИС и внесение изменений в систему в рамках сопровождения [3].

Техническая поддержка. В рамках данной задачи производится поддержание работоспособности системы в соответствии с заявленной функциональностью и надежностью системы.

Внесение изменений в ИС. В рамках данной задачи обычно производится изменение или расширение уже существующего функционала, а также разработка и внедрение новых функций или решений.

Для подобных целей отлично подходит платформа SAP Solution Manager (SM).

Платформа SAP Solution Manager – это централизованный, комплексный набор инструментов для управления решениями. Он позволяет компаниям внедрять, эксплуатировать, осуществлять мониторинг и поддержку решений SAP.

Solution Manager интегрирована со всеми стандартными решениями SAP, например, с системами ERP, CRM, BI и т.д. и предоставляет централизованную платформу для управления прикладными решениями [4]. Типовая схема интеграции подсистем с SAP SM представлена на Рисунке 1:

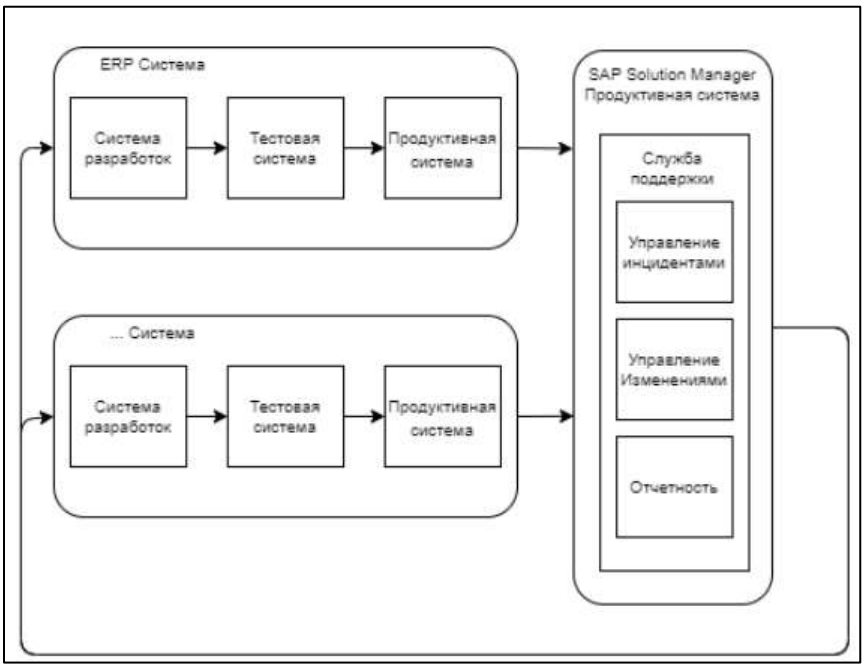


Рисунок 1 – Диаграмма интеграции между ИС

При возникновении проблемы, связанной с работой в системе, возникновении предложении по оптимизации, улучшении или доработке существующего функционала, то инициатором (конечный пользователь системы, сотрудник службы сопровождения со стороны организации или сотрудник подрядной организации) формирует обращение посредством SAP SM напрямую из подсистемы, в которой работает пользователь.

Система SM с помощью стандартных решений по управлению запросами на обслуживание, инцидентов и запросов на изменение позволяет быстро и удобно классифицировать проблему и относить её к необходимой группе поддержки. Это удобно, когда, например, поддержкой функциональных модулей занимается несколько подрядных организаций.

Изначально, обращения сначала поступает на нулевую линию поддержки, менеджер SM (обычно сотрудник со стороны организации) анализирует проблему и в зависимости от типа и сложности проблемы, распределяет на специалистов той же линии поддержки или эскалирует её на соответствующую группу поддержки.

В зависимости от вида обращения (запрос на обслуживание, инцидент, запрос на изменение, определяемого администратором в SM) в системе SM заранее настроены временные рамки решения в зависимости от приоритета задачи в соответствии с соглашением об уровне услуг (SLA).

У обращений существует два SLA-критерия:

- Время реагирования – это время от момента создания обращения в системе до момента взятия обращения в обработку соответствующим специалистом. В системе SM данный критерий можно отследить по смене статусов обращения, например, в данном случае от статуса «Новое» до «В обработке».
- Время решения – это время, выделяемое на предоставления информации инициатору обращения для устранения проблемы или внесения необходимых корректировок в систему. В системе SM данный критерий можно отследить по смене статусов обращения, например, от «В обработке» до «Предложенное решение».

Структурная схема по возможным направлениям работы с основными аспектами процесса сопровождения системы управления ресурсами SAP с помощью SM представлена в Таблице 1.

Таблица 1 – Структурную схема по возможным направлениям работы с основными аспектами процесса сопровождения системы управления ресурсами SAP с помощью SM

Вид обращения	Описание
Запрос на обслуживание	Проблемы, связанные с некорректной последовательностью действий в системе пользователем.
Инцидент	Обращения перенаправленные с 0-линии поддержки, это событие, которое вызывает прерывание обслуживания или снижение качества сервиса.
Запрос на изменение	Реализация доработок функционала, изменение настроек информационной системы [5].

1. Запрос на обслуживание

Обращения данной категории обычно связанны с некорректной последовательностью действий в системе пользователем.

В рамках данных обращений производится: проведение консультации пользователей, решение типовых задач, обновление пользовательских инструкций.

2. Инцидент

В зависимости от сложности инцидента, сотрудник нулевой линии поддержки принимает решение о эскалировании задачи на первую линию группы поддержки, обычно это обращение, которое вызывает прерывание обслуживания или снижение качества сервиса.

В рамках данных обращений производится: актуализация или добавление решений, связанных с новыми проблемами, в базу знаний, постановка задач разработчику, актуализация и оформление документации/настроек системы/концепции ролей.

3. Запрос на изменение

Запрос на изменение представляет собой доработку системы: изменение логики какой-либо подпрограммы, создание или доработка нового функционала, доработка отчета и т.п.

В рамках данных обращений производится: реализация доработок функционала, изменение настроек информационной системы в соответствии с

договором между компанией-заказчиком и подрядной организацией. Обычно если доработка не входит в договор сопровождения, то заключается дополнительный договор или новый с другой подрядной организации [6].

Подводя итог, стоит отметить, что при внедрении ERP систем на крупные предприятия возникает вопрос о их сопровождении, поддержки и развитии. Существует множество решений для выполнения данных задач, одним из таких решений является платформа SAP Solution Manager. SAP SM содержит множество инструментов, способных централизованно выполнять целый ряд задач по сопровождению и поддержки системы, таких как: эффективное управление особыми ситуациями (инциденты, запросы на обслуживание или изменение), облегчая расчет временных затрат на поддержку и ускоряя процесс разрешения проблем. Централизованная обработка сообщений о необходимости поддержки повышает эффективность всей системы поддержки. Платформа SAP SM повышает качество поддержки приложений и ИТ-инфраструктуры в целом, увеличивая тем самым работоспособность системы компании.

Литература

1. Мюррей, М. Логистика в системе SAP. SAP ERP и SAP / М. Мюррей. – 2017. – 420 с.
2. Бизнес и информационные технологии для систем управления предприятием на базе SAP : учебное пособие / Л. И. Абросимов, С. В. Борисова, А. П. Бурцев [и др.]. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 812 с.
3. Сопровождение информационных систем: [Электронный ресурс]. URL: https://www.pm52.ru/soprovozhdenie-informacionnyx-sistem/ (дата обращения: 11.04.2021).
4. SAP Solman — Обзор: [Электронный ресурс]. URL: https://coderlessons.com/tutorials/sap/izuchite-sap-solman/sap-solman-kratkoe-rukovodstvo (дата обращения: 11.04.2021).
5. Ильин В.В., Проектный менеджмент: практическое пособие / Ильин В.В – 2018. – 122 с.

6. Кононеко, А. Ф. Принятие решений в условиях неопределенности / А. Ф. Кононеко, А. Д. Халезов, В. В. Чумаков. – М.: ВЦ АН СССР, 1991. – 196 с

Literature

1. Murray, M. Logistics in the SAP system. SAP ERP and SAP / M. Murray. - 2017 .- 420 p
2. Business and information technologies for enterprise management systems based on SAP: a tutorial / LI Abrosimov, SV Borisova, AP Burtsev [and others]. - St. Petersburg: Lan, 2019 .- 812 p.
3. Maintenance of information systems: [Electronic resource]. URL: https://www.pm52.ru/soprovozhdenie-informacionnyx-sistem/ (date of access: 04/11/2021).
4. SAP Solman - Review: [Electronic resource]. URL: https://coderlessons.com/tutorials/sap/izuchite-sap-solman/sap-solman-kratkoe-rukovodstvo (date accessed: 04/11/2021).
5. Ilyin V.V., Project management: a practical guide / Ilyin V.V. - 2018. - 122 p.
6. Kononeko, A. F. Decision-making under uncertainty / A. F. Kononeko, A. D. Khalezov, V. V. Chumakov. - M .: VTs AN USSR, 1991 .- 196 p.