

[德] 格哈德·奥斯瓦尔德 著

王天扬 译



SAP[®]

服务与支持

SAP[®] Service and Support

- ▶ 全新的完整扩充版
- ▶ 全面提供SAP服务与支持、维护策略以及SAP TCO框架的信息
- ▶ 众多的客户方案阐明了服务与支持的用途

東方出版社

SAP

PRESS

F270.7

243

SAP®

服务与支持

SAP® Service and Support

東方出版社



PRESS

著作权合同登记号
图字：01—2006—5773

责任编辑：任 合
装帧设计：博克教育
版式设计：博克教育

图书在版编目 (CIP) 数据

SAP 服务与支持 / [德] 格哈德·奥斯瓦尔德著；王天扬译.
—北京：东方出版社，2006.11
ISBN 7-5060-2655-4
I. S... II. ①奥... ②王... III. 企业管理-应用软件, SAP IV. F270.7
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 121576 号

SAP 服务与支持 SAP FUWU YU ZHICHI

[德] 格哈德·奥斯瓦尔德 著

王天扬 译

出版发行	东方出版社		
地 址	北京朝阳门内大街 166 号	邮政编码	100706
电 话	(010)65250042 65289539		(人民东方图书销售中心)
网 址	http://www.peoplepress.net		
经 销	新华书店		
印 刷	山东新华印刷厂临沂厂		
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16	版 次	2006 年 11 月第 1 版
印 张	17.875	印 次	2006 年 11 月第 1 次印刷
字 数	420 千字	定 价	68.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换



Preface

China is on the best track in establishing itself as a refuge for innovative global corporations, as the internationalization of a business is able to increase both its importance and the demand for proper quality in both consulting and support. The Chinese edition of the service & support book includes a totally new depiction of the complete service proposal. This book provides you with a condensed overview of Services from the areas of Support, Consulting, Education, Custom Development, and Managed Services. Additionally, it also covers their teamwork as it pertains to customer demands and solution guidance.

Based on the faces in the lifecycle of an SAP solution and on the level of SAP's engagement, the book

中文版自序

随着中国经济的快速发展，中国成为全球的创新中心成为不可避免的趋势。在中国企业国际化的创新过程中，中国企业在商务运行当中对咨询和客户服务的需求逐渐增强。SAP 在过去 14 年中，服务了很多中国的具有创新思维、创新业务、创新流程的企业，SAP 曾经被视为中国的观望者，今天 SAP 厚积薄发，基于对中国市场的理性瞻望，为更多中国中小企业信息化建设，提供贴身服务、个性化的创新服务让 SAP 为中国企业量身打造了 ERP 华服。SAP 服务与支持的中文译版包括对完整服务理念的全新描述。本书从支持、咨询、教育、定制开发和服务管理等方面，全面概述了 SAP 所提供的系统服务。同时，本书还从客户需求 and 解决方案的角度，展现了 SAP 整个系统服务各个方面的合作与互动。

本书在前一版修订和更新的基础上，增加了对 SAP 所有服务组件的全新和独特的诠释。基于 SAP 解决方案生命



outlines the entire offering. Individual scenarios reflect the challenges confronting today's businesses-from implementing an SAP solution through operating, optimizing, and upgrading-and furthermore, we show you how your IT projects can be enhanced by SAP's integrated approach spanning all service areas.

This complete view of the portfolio would not have been possible without the efforts of numerous experts from the respective business departments. I would like to take this opportunity to thank them all for their contributions. Their hard work will certainly have been worthwhile if, as we hope this book inspires you in your daily work to find ways of leveraging SAP solutions in your organization to reduce expenditure and create room for innovation. Finally, I wish to say thanks to my colleagues in SAP Global Service Center (Chengdu), who with great enthusiasm and understanding undertook the monumental task of translating into Chinese.

周期的不同阶段和 SAP 在每个阶段的参与度, 本书概述了 SAP 完整的服务产品。本书中所提供的商业场景反映了当今企业在实施 SAP 过程中遇到的不同阶段的挑战: 从实施 SAP 解决方案, 到运营、优化和升级。此外, 我们也将向您展示如何通过 SAP 跨服务领域的集成方法, 全面增强您的 IT 项目。

如果没有 SAP 各个业务部门专家们的努力, 本书中对服务组合的全面介绍是无法实现的。我希望能借这个机会, 向他们所作出的贡献表示感谢。如果像我们所期待的, 本书在日常工作中对您有所启发, 从而使您利用 SAP 解决方案降低企业成本并激励创新, 那他们的辛勤劳动就已得到回报。最后, 我要感谢在 SAP 全球研发中心激情工作的同事们, 因为他们对这本书深刻的理解, SAP 服务与支持的中文版才能和大家见面。

欧思华 (Gerhard Oswald)

SAP AG 执行董事

2006 年 11 月 8 日



译者致谢

本书从新颖的视角，为您讲述了 SAP 解决方案生命周期中不同阶段的服务内容。为了更好展现这些服务对于企业运作的意义，书中给出了大量的真实案例和各种专业的解决方案。阅读本书，您可以了解到，当企业面临若干挑战时，如何通过 SAP 跨服务领域的集成方法，以及利用 SAP 总拥有成本战略，全面完善您的 IT 项目，为您的企业创造价值。

本书适用于各种类型的读者。内容深入浅出，从技术概览到业务细节，从各个方面为您提供全面深入的帮助。本书内容主要分为以下几个部分：介绍性章节，SAP 服务、支持与维护的核心理论与实践，SAP 的服务与支持基础结构以及 TCO 框架的基本细节。这三大部分既一气呵成，又可独立成章。无论您是通阅全书，还是有重点地摘取阅读，都将受益匪浅。

本书翻译的顺利完成直至出版得到了许多人的帮助。

首先，特别感谢本书的作者欧思华先生（格哈德·奥斯瓦尔德，Gerhard Oswald）为我们提供了这样一本好书。他为我们全面地介绍了 SAP 所提供的服务，从全新和独特的视角诠释了 SAP 所有的服务组件，并为我们展现了大量针对当前问题的解决方案。作为 SAP AG 全球执行董事，他的日常工作十分繁忙，但是他却非常乐意为我们的翻译工作提供帮助，并不遗余力地解答在翻译过程中出现的各种问题，分享他的知识和经验。这使得我们能够更好的掌握本书的内容，并使得翻译工作得以顺利进行。如果没有他的帮助，这项工作就不会取得成功。

同时要特别感谢 SAP 中国研究院院长芮祥麟先生，自从成都全球研发服务中心成立以来，他一直给予我们最大的支持和帮助，为我们创造最好的工作环境，并



积极推动本书的翻译和出版。本书得以顺利出版与他的辛勤工作和大力支持是分不开的。

感谢成都 SAP 全球研发服务中心的翻译团队。在本书的翻译过程中，团队中的每一位同事都做了大量的工作，付出了辛勤的劳动。他们包括：（按照姓名拼音排序）曹然、李蓓、刘小昊、廖颖君、梁亚舒、马姝琳、欧苗、田禹和姚瑶，尤其要特别感谢我的同事姚瑶在翻译全过程中所做的协调工作。

另外，还要感谢博克教育公司的专业帮助。在翻译过程中，他们的宝贵经验与全力的配合最终使得本书可以与读者见面。

本书的翻译工作还得到了 SAP 各位同事的大力支持，在此一并感谢。我们的工作也将随着这本书的出版而不断发展。

王天扬

2006 年 10 月 28 日



第三版前言

本书在前一版修订和更新的基础上，增加了对 SAP 所有服务组件的全新和独特的诠释。本书新增了大量针对当前问题的解决方法，从支持、咨询、教育、定制开发和管理服务等方面，全面概述了 SAP 所提供的服务。同时，本书还从客户需求 and 解决方案的角度，展现了各个方面的相互作用。

基于 SAP 解决方案生命周期的不同阶段和 SAP 的参与度，本书概述了所有服务内容。每个场景都反映了企业今天所面临的挑战——从实施 SAP 解决方案，到运营、优化和升级，此外，我们也将向您展示怎样通过 SAP 跨服务领域的集成方法，全面增强您的 IT 项目。

如果没有各个业务部门无数专家的努力，本书中对服务组合的全面介绍就无法实现。我希望能借这个机会，向他们所做出的贡献表示感谢。如果像我们所期待的，本书在日常工作中对您有所启发，从而使您利用 SAP 解决方案降低组织开支并激励创新，那他们的辛勤的劳动就已得到回报。

格哈德·奥斯瓦尔德 (Gerhard Oswald)

沃尔多夫, St. Leon-Rot, 2006 年 4 月



引 言

SAP 如何为客户提供最优的服务呢？这就是本书努力尝试回答的问题。如何选择使用最合适的 SAP 服务，一部分决定于 SAP 解决方案所处的生命周期，同时，公司的具体情况，如公司规模、IT 资源和预算、IT 相关的经验及技术，也都会影响对 SAP 服务的选择。还有一个因素便是由公司业务策略所决定的客户需求，包括客户是否选择外包等一些特定的项目。

本书旨在告诉您如何选择合适有效的 SAP 服务，并利用 IT 服务帮助您的公司实现商业目标。本书更侧重于战略上的选择和 IT 项目的实施，并不会涉及过多的服务实现的技术细节。

本书由以下三个部分组成：

本书结构

介绍性章节(第一、二、三章)；

从理论和实践两个方面描述了所提供的服务、支持和维护，该部分为本书的核心(第四、五、六章)；

SAP 的服务和支持架构以及 TCO 框架的基本细节。TCO 框架可以为 SAP 客户降低总拥有成本(TCO)(第七、八章)。

具体来说，每个独立的章节包括以下内容：

第一章 简要介绍了近年来 IT 在商业中的地位变化，以及 IT 对 CIO 和公司的 IT 策略的影响。

第二章 介绍了 SAP 的服务理念以及在开发和服务中所遵循的准则。



SAP 一直以来非常重视它的客户，他们都被纳入到 SAP 生态圈中，具体内容将在**第三章**中详述。除此之外，SAP 的合作伙伴也是该生态圈中的一部分。SAP 生态圈能够促进成员间的知识共享和信息交流，不断提高所提供的服务。

在以上介绍性章节之后，进入了本书的核心部分——**第四章**。在本章中读者将会看到一个包含了 SAP 服务的矩阵示意图，其中一根轴线表示产品生命周期的三个阶段，而另一根轴线显示了客户可以从 SAP 得到的五个级别的服务。SAP 所提供的服务涉及到支持、咨询、教育、管理服务和定制开发等领域，也包括系统前景优化。本章还介绍了服务包的应用场合以及对公司的益处。

对于 SAP 客户来说，软件的技术支持是 SAP 服务和支持中一个很重要的方面。在**第五章**中，我们主要介绍了 SAP 标准支持、SAP 优先支持(一种新的加强技术支持)和 SAP 最大关注三种支持服务选项。本章中也将介绍 SAP 的维护策略以及三个维护阶段——主流阶段、扩展阶段和特定用户维护阶段。

第六章中，我们从理论到实践两个方面提供了数个案例分析，例如实施和升级 SAP 解决方案，这些都是公司经常碰到的问题。同时，本章也介绍了这些项目在不同情况下的性能，以及公司从这些服务中得到的益处。我们所需强调的是，无论 SAP 服务是由哪个部门开发的，它们都是相互关联的。

这些客户案例为以下问题提供了答案，例如：

- ▶ 我们怎样有效、经济地实施、运行并且持续优化我们的 SAP 解决方案。
- ▶ 我们怎样巩固我们的系统环境，或者提高我们的技术支持部门的效率。
- ▶ 我们怎样顺利完成升级——以最少的停工时间、在最短的时间和最优的预算以内。

达到这些目标是不可能一蹴而就的，这需要周密的准备、所有参与者高效的合作以及经验丰富的专家对整个过程的积极支持。当然这一切的努力都会为公司带来回报。就如项目描述中所展现的，



引 言

SAP 的服务和支持套件是根据每个客户的需求量身定做的，并能够做到彼此互补。

为了更好的协作，客户、SAP 和合作伙伴需要一个高效的服务和支持架构，这将会在**第七章**中进行阐述。SAP 服务支持网站为特定的用户提供了一个门户，它通过与 SAP 解决方案管理器(SAP 服务和支持平台)的完美结合从而促进 SAP 生态圈中的信息交流和协作。

在经过第四章和第七章的理论描述后，我们提供了一系列来自企业用户的反馈。这些企业都曾使用过 SAP 服务与支持或者正在使用 SAP 解决方案管理器。在这些报告中，客户评估了他们的公司从 SAP 的服务与支持架构中的获益。这些事实充分说明，SAP 的服务和支持套件并不仅仅是理论，无数的客户正在积极使用我们提供的这些服务和产品。

第八章中我们介绍了 SAP 的 TCO 框架，并介绍了 SAP 如何帮助客户最小化 TCO 软件，并加速投资回报(return on investment, ROI)。

本书的**附录**部分包含了一个术语表，它列举并简略地解释了 SAP 领域中的关键术语。同时，附录也包含了一个快速链接列表，这些链接能够使您更加便捷地访问 SAP 服务支持网站，并得到最新的服务与支持相关的信息。

无论您是决定从头至尾阅读本书，或只是对其中某一章节感兴趣，本书都将为您提供十分有用的信息以及颇有价值的精神食粮。您也许会在实际中遇到同书中案例相似的情景，并开始思考该如何解决这些问题。我们该如何处理？我们如何从根本上解决问题？我们能够利用 SAP 服务来降低我们使用 SAP 产品的成本吗？对于这些问题，本书将为您提供一些可以用于公司讨论的理念和建议。如果您还有任何更进一步的问题，您可以联系 SAP: support@sap.com。

© 2006 by Galileo Press
SAP PRESS is an imprint of Galileo Press,
Fort Lee (NJ), Bonn (Germany)

All rights reserved. Neither this publication nor any part of it may be copied or reproduced in any form or by any means or translated into another language, without the prior consent of Galileo Press, Rheinwerkallee 4, 53227 Bonn, Germany.

Galileo Press makes no warranties or representations with respect to the content hereof and specifically disclaims any implied warranties of merchantability or fitness for any particular purpose. Galileo Press assumes no responsibility for any errors that may appear in this publication.

Translation lexsys, Stuttgart, Germany,
www.lexsys.de
Copy Editor Nancy Etscovitz, UCG, Inc.,
Boston, MA
Cover Design Silke Braun
Printed in Germany

ISBN 1-59229-089-2
ISBN 13 978-1-59229-089-5
3rd edition, completely revised and expanded

All of the screenshots and graphics reproduced in this book are subject to copyright
© SAP AG, Dietmar-Hopp-Allee 16,
69190 Walldorf, Germany.

SAP, the SAP logo, mySAP, SAP NetWeaver, mySAP Business Suite, mySAP.com, SAP R/3, SAP R/2, SAP B2B, SAPtronic, SAPscript, SAP BW, SAP CRM, SAP EarlyWatch, SAP Archive-Link, SAP GUI, SAP Business Workflow, SAP Business Engineer, SAP Business Navigator, SAP Business Framework, SAP Business Information Warehouse, SAP inter-enterprise solutions, SAP APO, ASAP, InterSAP, SAPoffice, SAPfind, SAPfile, SAPtime, SAPmail, SAPaccess, SAP-EDI, R/3 Retail, Accelerated HR, Accelerated HiTech, Accelerated Consumer Products, ABAP, ABAP/4, ALE/WEB, BAPI, Business Framework, BW Explorer, EnjoySAP, mySAP.com e-business platform, mySAP Enterprise Portals, RIVA, SAPPHIRE, TeamSAP, Webflow and SAP PRESS registered or unregistered trademarks of SAP AG, Walldorf, Germany.

All other products mentioned in this book are registered or unregistered trademarks of their respective companies.



SAP 目 录

目 录

第 1 章 以 IT 为动力的商业创新——IT 地位的变革	1
1.1 SAP 的策略	2
1.2 作为首席流程创新者的首席信息官(CIO)	6
第 2 章 SAP 的服务观念	7
第 3 章 SAP 生态圈	13
第 4 章 SAP 的服务业务	17
4.1 团队与用户培训：知识传递	20
4.1.1 知识传递的方法和过程	21
4.1.2 教育组合	23
4.1.3 组合图表	24
4.2 启动支持和运营	26
4.2.1 SAP 客户技术合作中心项目	27
4.2.2 SAP CCC 的组织	36
4.2.3 SAP 能力提升	37
4.3 质量和风险管理(以 SAP 安全保护为例)	40
4.4 商业和 IT 策略咨询	45
4.5 技术架构设计	47



4.6 解决方案和架构设计	47
4.6.1 解决方案和架构设计	48
4.6.2 企业服务架构应用项目	48
4.7 解决方案集成	52
4.8 系统布局优化	52
4.9 技术质量保证：实施、运营和更新	57
4.9.1 SAP 最大关注(MaxAttention)	57
4.9.2 SAP 专家指定(SAP Expertise On Demand)	66
4.10 实施、优化支持与运营	68
4.10.1 Best-Run IT	68
4.10.2 SAP 解决方案管理优化	72
4.11 计划和项目管理	74
4.12 业务流程设计	75
4.13 应用实施	75
4.14 开发和维护客户化的 SAP 解决方案	78
4.14.1 SAP 开发服务	78
4.14.2 SAP 开发维护服务	79
4.15 SAP 可管理的服务——托管和应用管理服务	83
4.15.1 SAP 托管服务	83
4.15.2 SAP 应用管理服务	87
4.16 业务流程外包	91
第 5 章 支持创造价值	93
5.1 支持提供	95
5.1.1 SAP 标准支持服务	97
5.1.2 SAP 优先支持服务	101
5.1.3 SAP 最大关注	102
5.2 维护策略	103
5.2.1 维护阶段	103
5.2.2 特定版本的维护周期	105



目 录

第 6 章 为专家提供专业的服务——实践中的 SAP 服务	107
6.1 通向企业服务结构的第一步	108
6.1.1 背景	108
6.1.2 通向 ESA 的发展之路	109
6.1.3 实施企业服务	112
6.1.4 商业收益	113
6.2 设计并实现高效和成长性的策略	114
6.2.1 背景介绍	114
6.2.2 挑战	115
6.2.3 初步分析	116
6.2.4 具体发现	117
6.2.5 实施准备	119
6.2.6 建议方法	120
6.2.7 方法和实施	121
6.2.8 结果	126
6.3 建立标准化流程，实施 SAP 解决方案	128
6.3.1 战略与计划	130
6.3.2 项目实现	132
6.3.3 实施结果	135
6.4 创建定制化的组合应用	136
6.5 为全球 SAP 系统顺利推广做准备	141
6.5.1 标准化 SAP 系统	141
6.5.2 通过应用管理来减轻 IT 负担	142
6.6 SAP 最大关注：降低风险和持续优化	144
6.6.1 策略	145
6.6.2 SAP 最大关注带来的组织变更(管理组件)	147
6.6.3 专家服务组件	149
6.7 利用 SAP 推广升级	158
6.7.1 参与 SAP 推广程序	158
6.7.2 上线快速追踪	160



6.8	计划和运行升级	162
6.8.1	可行性研究	163
6.8.2	准备和执行升级项目	164
6.8.3	成果	174
6.9	系统布局整合	174
6.9.1	SLO 流程模型	175
6.9.2	系统整合的项目阶段	176
6.9.3	SLO 服务的优势	179
6.10	改进 SAP 解决方案的运营与支持	180
6.10.1	战略	180
6.10.2	SAP 运营能力评估	181
6.10.3	能力提升保证	182
6.11	运营和应用资源选择性支持任务的计划	183
6.11.1	运营和支持的成本分析	184
6.11.2	升级到 mySAP ERP 2005	185
6.11.3	可用性增长	185
6.12	迈向 Best-Run IT 组织	186
6.12.1	当前形势的回顾与评估	186
6.12.2	能力授予和实现	188
6.12.3	优化	189
第 7 章	SAP 服务与支持架构	191
7.1	SAP 解决方案管理器	192
7.1.1	实施	194
7.1.2	监控	196
7.1.3	服务交付	199
7.1.4	服务台	202
7.1.5	更改请求与版本升级管理	204
7.2	SAP 服务支持网站和门户	207
7.3	SAP 解决方案管理器与 SAP 服务支持网站之间的互动	220
7.3.1	跨平台服务和支持流程	220



目 录

7.3.2 增强支持架构以启用新流程	222
第 8 章 SAP TCO 框架下的透明成本	227
8.1 SAP TCO 框架	228
8.2 构建 SAP TCO 框架的构件	230
8.2.1 SAP TCO 模型	231
8.2.2 SAP TCO 参考参数	233
8.2.3 SAP TCO 数据库	234
8.2.4 SAP TCO 降低过程	235
8.3 用 SAP TCO 架构来降低成本	237
附录 A SAP 服务支持网站和 SAP 门户的快捷链接	239
附录 B 术语表	243
附录 C 作者简介	259
附录 D 致谢	261