

- » BOOST PERFORMANCE
- » REDUCE COST
- » INCREASE AGILITY
- » ENHANCE CRM
- » SHORTEN TIME TO MARKET
- » DRIVE INNOVATION
- » IMPROVE EFFICIENCY
- » INCREASE ADAPTIVITY
- » ENABLE BUSINESS TRANSPARENCY
- » ENSURE REGULATORY COMPLIANCE



CONSULTING > SOLUTIONS > OUTSOURCING

## 全方位运维支持体系

Atos Origin AP v3.0

# 摘要

能力

服务

服务模式

案例

应用管理>>

我们的能力

积极响应 + 文化适应性 + 价格性能比服务与价格

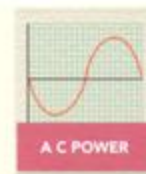


	全球数据中心		本地服务中心
	离岸服务中心		现场服务中心
	近岸服务中心		

ADMS 应用开发与管理服务

IMS 基础架构管理服务

- 不间断供电支持  
(UPS & 柴油发电机)
- 防火措施  
(FM200 系统 & 防火分区)
- 温控系统  
(N+1 空气冷却系统)
- 安全控制  
(访问控制 & 环境监测系统)







## 多语言 多功能



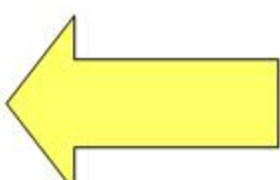
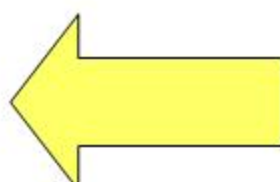
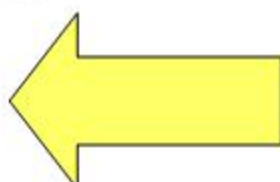
呼叫中心



应用支持



专家支持



支持等级	服务描述(应用)
Level 0 帮助台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 呼叫跟踪和管理</li> <li>2. 记录客户电话并且分配任务.</li> <li>3. 处理客户的紧急电话</li> </ol>
Level 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 故障排除.</li> <li>2. 确认终端用户的问题是否是需求变更或者是新的需求.</li> <li>3. 在得到批复之后, 对于在范围内的需求变化问题, 我们要解决问题, 给予实施。</li> <li>4. 对于新的业务需求, 在得到批准后要给与实施。</li> </ol>
Level 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 支持Level1的所有内容</li> <li>2. 将事件升级到Level3</li> </ol>
Level 3	软件供应商 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 处理所有由SAP引起的问题.</li> <li>2. 处理所有由数据库引起的问题。</li> </ol>



# 上海支持中心的质量认证



SAP 托管认证



SAP 支持中心认证





应用管理>>

我们的服务

## 定义



## 外包转交管理

...即管理整个变更过程—将在投标中以及合同中所阐述的服务内容递交给源讯支持中心。

转交过程集中在两个相互依赖的步骤:

# 1

**转移** 指将人员、资产、合同、服务等转移至源讯，建立业务控制。即所有权转移。

# 2

**转变** 管理所有分散的项目业务需求，推进客户运维模式由现有模式向已定义的未来模式转变（AO支持模式），以达到源讯与客户方的共赢。即管理业务变更的过程。

关注客户的KPI

## 客户关键考核指标



**费用:** 在第三年时, 运营成本降低 xx%. 五年TCV = \*\*, 回报率 = .....



**时间:** 在X个月内完成资源、资产以及责任的转移



**人员:** 我们如何转移人员, 保证他们知晓情况, 激励他们前进并按时支付薪水



**服务及其级别:** 在Y个月后, 我们达到之前保证的服务等级



**组织:** 我们将实现何种类型的组织结构? 需要采取哪些步骤? 客户需要做哪些工作?



**风险:** 如何管理风险? (源讯的, 客户的, 以及共同的)

## 服务层次定义

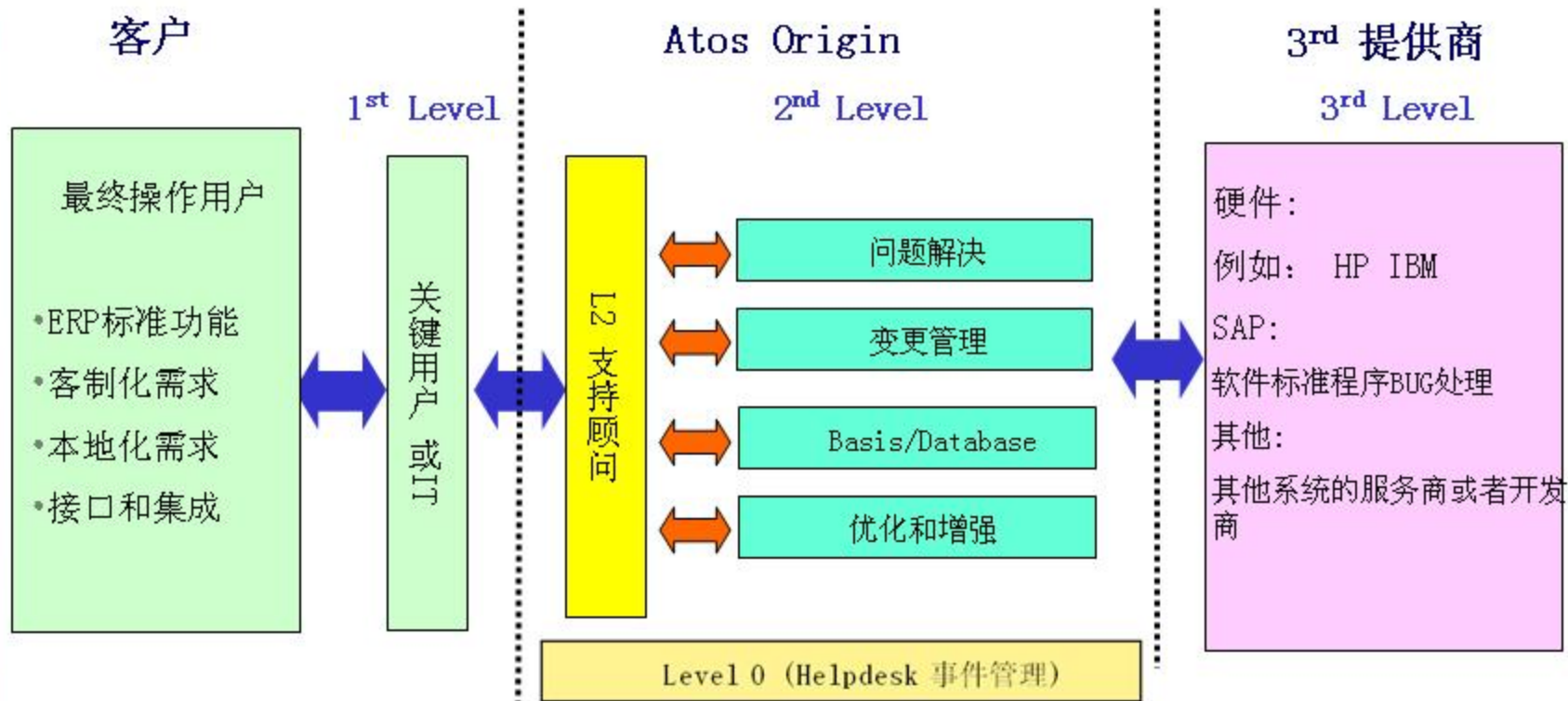
支持层级	定义（应用支持）	应用支持顾问能力需求	定义（Basis）及能力需求
<b>Level 0 HelpDesk</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.问题记录和问题跟踪管理</li> <li>2.对于Option1的客户提出的call(问题)进行记录以及分配任务</li> <li>3.处理客户speed up（加速）请求。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.理解客户问题的归类</li> <li>2.熟悉支持流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.问题记录和问题跟踪管理</li> <li>2.对于的客户提出的call(问题)进行记录以及分配任务</li> <li>3.处理客户speed up（加速）请求。</li> </ol>
<b>Level 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.问题解决</li> <li>2.判断最终用户的问题是否为变更管理或者新业务需求。</li> <li>3.为解决错误需要涉及变更管理的，批准后执行变更。</li> <li>4.对于新业务需求，批准后执行。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.熟悉具体客户的操作流程和业务流程。</li> <li>2.熟悉具体客户的报表接口等目的和应用</li> <li>3.熟悉客户的硬件/系统环境</li> <li>4.专业的系统知识，包括系统配置。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Basis方面的问题解决。需要具备 OS 系统应用 基础网络知识 SAP基础知识 SAP systems配置和安装</li> </ol>
<b>Level 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.支持Level 1的顾问</li> <li>2.升级问题到Level 3级别</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.某一模块的高级或资深顾问。</li> <li>2.无需了解具体客户的业务流程和操作流程。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>更资深的BASIS顾问 能够尝试再现问题以及找到问题根源 SAP的DB性能调优</li> </ol>
<b>Level 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.SAP OSS支持中心处理SAP软件Bug引起的问题</li> <li>2.SAP OSS支持中心处理Database Bug引起的问题</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.硬件服务商处理硬件系统自身故障的处理</li> <li>2.硬件服务商处理硬件操作系统故障的处理</li> </ol>



# 我们的服务2- 应用支持



情景 1

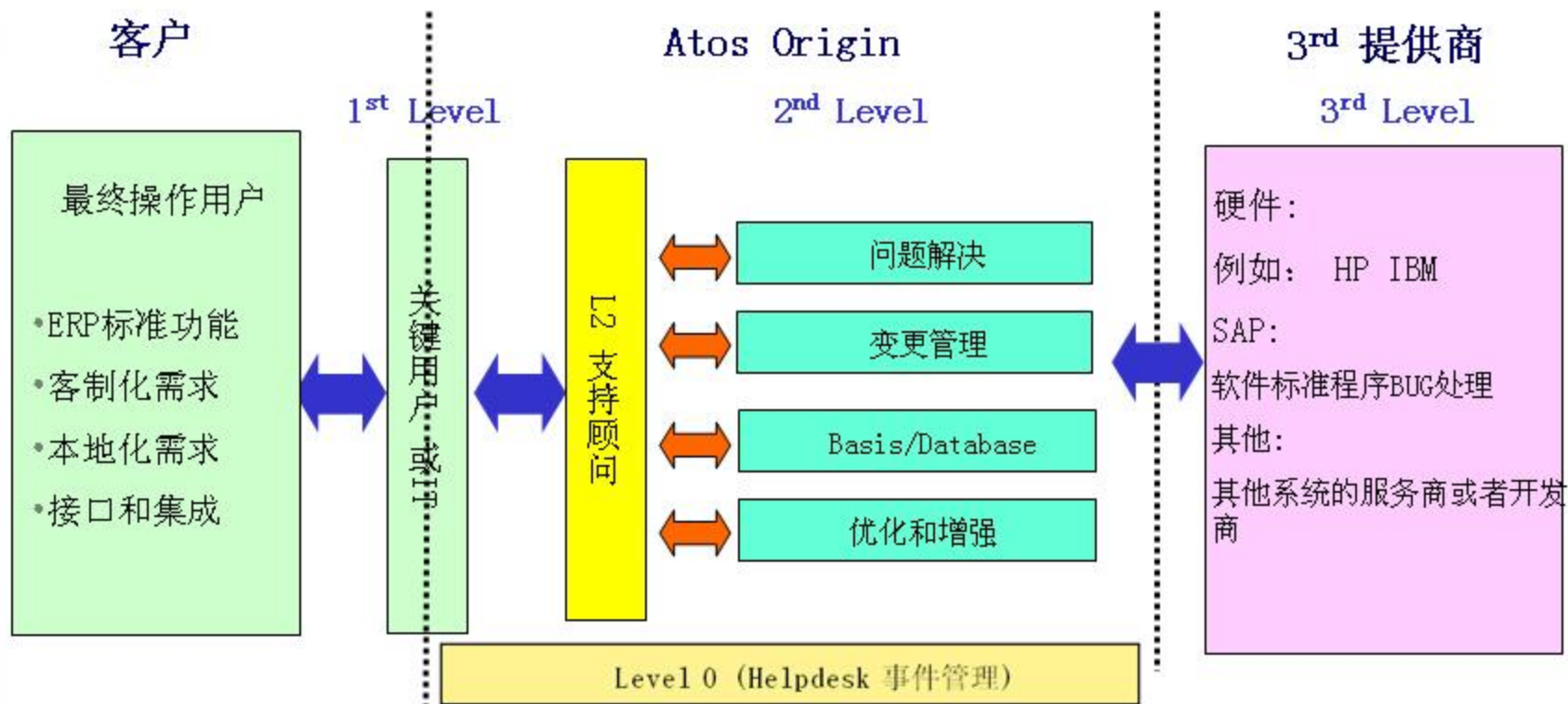


- 客户方的IT承担了L1的职责 - 对最终用户的支持；L2支持主要对客户内部支持顾问(IT)进行技术指导；
- L2 无需掌握客户的业务运作流程；
- 非固定团队服务，L0负责问题记录和跟踪；
- L2 在AO 上海支持中心进行远程支持。

# 我们的服务2- 应用支持



情景 II

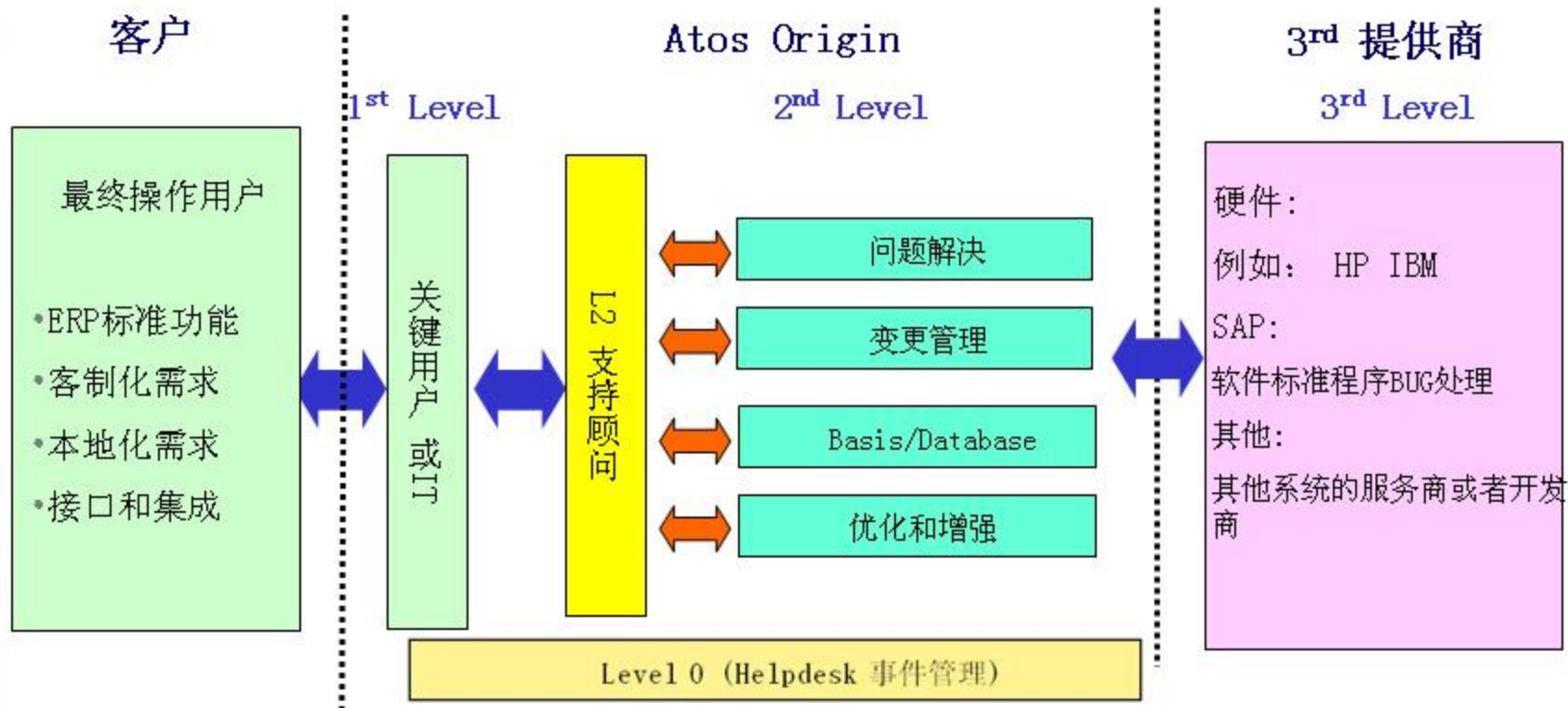


- 客户方的IT承担了部分L1的职责 – 对END USER的基本操作支持;
- L1支持需掌握客户的业务运作流程。
- 固定L1团队服务, L1负责问题记录,客户经理负责跟踪(兼L0).
- L1 在AO上海支持中心进行远程支持

# 我们的服务2- 应用支持



## 情景 III



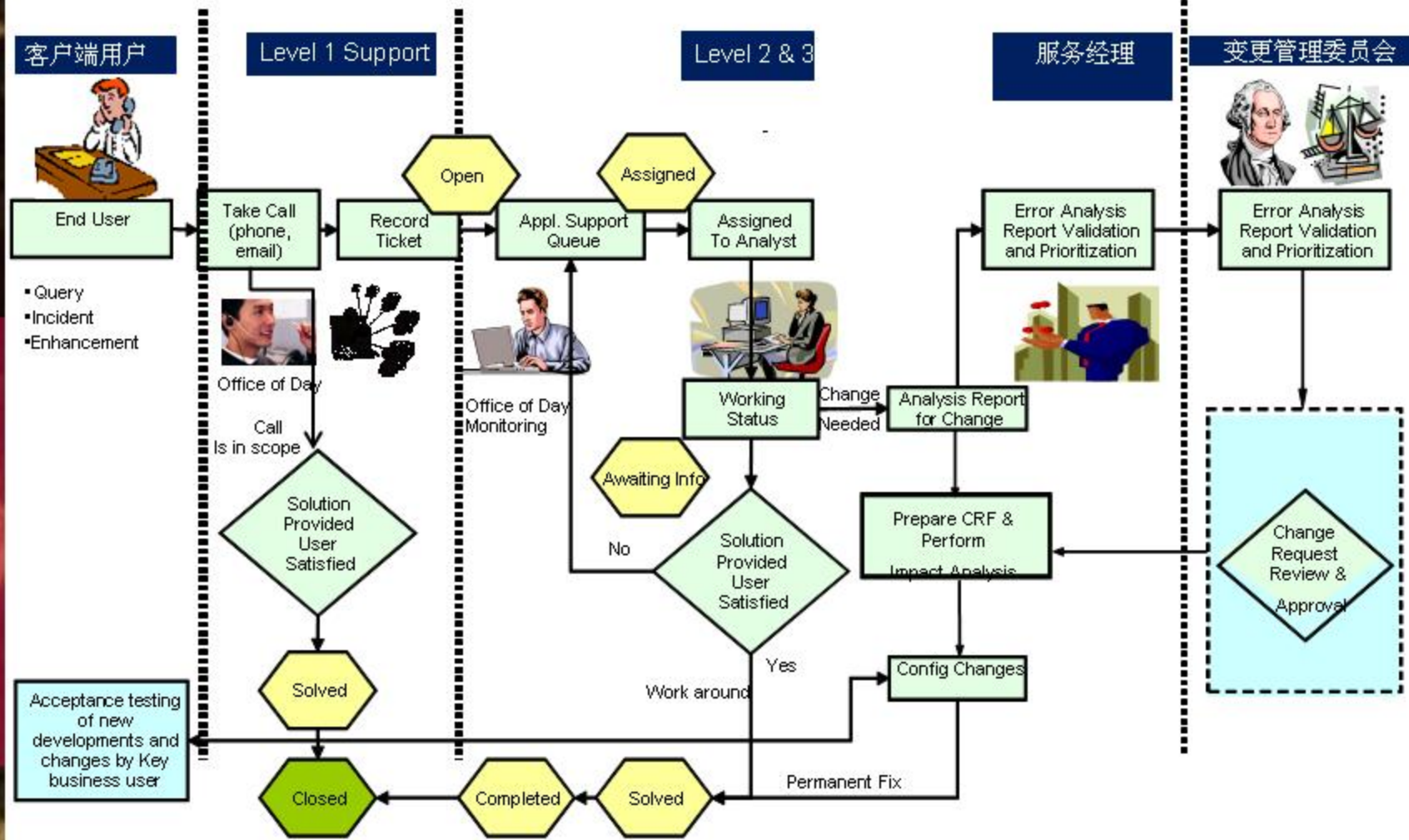
- 客户方无L1支持，全部由Atos负责
- L1支持需掌握客户的业务运作流程。
- 固定L1团队服务，L1负责问题记录，客户经理负责跟踪(兼L0).
- L1 在客户现场或者在AO上海。



# 我们的服务2- 应用支持



## 主流程





## 标准 SLA 及 KPIs

紧急程度	优先级	定义	举例	IRT (响应时间)	及时响应达成率	解决时间	及时解决达成率
Very High	1	生产系统大量业务不能操作。 影响80%以上业务进行。	1.生产系统宕机 2.生产系统数据库错误，导致业务大面积停滞。 3.仅限于为BASIS服务。	1 hour	95%	4 hours	90%
High	2	生产系统部分业务不能操作。 影响80%以下业务进行。	1.财务月结不能进行下去。不能及时开下一期间帐务。 2.采购订单（或者销售订单）不能保存，影响局部业务运作。	4 hours	90%	1 day	85%
normal	3	生产系统出现一个独立的错误，并不影响新的业务进行。	1.某一物料库存查询不正确 2.某张单据数据不正确 3.某一张报表出现错误 4.生产系统运行速度慢	8 hours	90%	3 days	85%
Low	4	对现有业务操作不产生影响。	1.非生产系统的错误，测试系统中的错误； 2.一个新的变更需求和评估建议	16 hours	90%	具体协商	95%

- 1.以上时间均需扣除非工作时间,等待客户反馈,第3方处理时间;
- 2.每天按照8小时工作时间计算
- 3.工作时间为北京时间9:00-18:00,按中国节假日休息。
- 4.对于VeryHigh的服务请求,我们尽可能提供7\*24小时的紧急电话服务。

## SAP服务器操作系统管理

### 服务器管理

- 服务器的监控及管理
- 控制台的操作
- 配置管理
- 访问管理
- 打印管理
- 备份及恢复（操作系统和重要数据）
- 作业任务定制及恢复

### 系统安全

- 系统安全的所有权属于客户
- 由客户授权系统的安全
- 源讯按照客户授权的权限定义来用户的权限

### 系统维护

- 硬件维护
- W2K/Linux/Unix 服务器系统清理

### 数据安全

所有系统的日备，周备和月备份都将严格按照规定的备份策略执行

本地备份介质保存在防火安全的保险柜中，

备份介质异地保存在银行的保险柜中，该保存点允许24小时全天候的访问

### 变更管理

变更管理按照审批流程执行，所有的变更在生产系统上执行前都将在系统上测试上及验证

### 服务管理

- 服务报告
- 服务汇报会议

## SAP Basis操作和数据库管理

### SAP Basis 操作及支持

SAP系统的启动/ 终止

SAP系统日志及任务日志的操作

集团管理 (拷贝及删除)

SAP用户的创建/更改/删除

SAP打印机管理

文件传输管理

SAP系统的性能 (CPU, 内存)管理

### 数据库管理服务

数据文件/表格空间等的增长情况监控

备份和恢复 (在线, 脱机, 增量, 归档以及  
在线日志等)

数据文件/表空间的扩展 (如果达到预先设定  
的配额)

数据库容量分析及技术建议

数据库性能的调优—参数调整

安装数据库补丁

数据库重组重建/索引



优化分类	在应用支持中的定义	在技术(BASIS)支持中的定义
变更管理	对现有业务流程或操作流程的进行微调。	对SAP进行补丁/版本下载或更新；或者调整系统性能参数
新业务需求	不变动现有业务流程或操作流程的基础下，新设立一个流程；或者开发新的接口，报表等；	系统迁移，系统备份恢复测试，安装备份系统等
培训需求	培训客户某一SAP功能模块的作用或者如何应用该功能	对SAP BASIS相关内容进行询问和培训
评估建议	1.对客户征求某一方案合理性/可行性给出专业建议。 2.对客户的应用情况进行评估，并给出优化建议	1.客户征询某一方案可行性 2.系统应用方面的评估，并给出优化建议

以上所有优化分类的单一任务工作量应该不超出10个人天；  
如果超出，建议按照新项目进行管理



## 数据中心和广域网

数据中心的设备提供7×24小时的运作（客户预先同意的维护除外）

不间断供电

消防安全

温度控制

安全控制

### 服务器管理

- 服务器的监控及管理
- 控制台的操作
- 配置管理
- 访问管理
- 打印管理
- 备份及恢复 (操作系统和重要数据)
- 定时任务及恢复

### 系统安全

- 系统安全的所有权属于客户
- 由客户授权系统的安全
- 源讯按照客户授权的权限定义来用户的权限

### 系统维护

- 硬件维护
- W2K/Linux/Unix 服务器系统的清理

### 数据安全

- 所有系统的日备，周备和月备份都将严格按照规定备份循环策略执行
- 本地备份介质保存在防火安全的保险柜中
- 备份介质异地保存在银行的保险柜中，该保存点允  
24小时全天候的访问

### 变更管理

- 变更管理按照审批流程执行，所有的变更在生  
系统上执行前都将在系统上测试及验证

### 服务管理

- 服务报告
- 服务汇报会议

# 我们的服务3—托管



## 托管服务承诺 - 数据中心托管系统的可用性

服务级别要素	服务级别评估
数据中心托管设备的可用性	<p>生产系统每周（7 x 24小时）<b>99.5%</b> 可用性，开发/测试系统每周<b>99%</b>可用性。对于第三方的设备，源讯将给予以最大程度的支持。</p> <p>下列原因导致的系统不可用将不包括在可用性的计算内：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 每日因备份需关闭数据库（脱机备份生效）；</li><li>● 由于广域网相关的问题引起的系统不可用；</li><li>● 由客户自己的局域网问题所造成的系统不可用；</li><li>● 由服务器硬件相关的问题所造成的系统不可用；</li><li>● 服务器硬件的定期保养时间；</li><li>● 由ERP应用相关的问题造成的系统不可用；</li><li>● 双方同意的停机特约维修时间；</li></ul> <p>在系统无法使用的情况下，源讯将立即汇报给有关方面并采取适当行动。源讯公司将监督整个问题解决的过程；包括协调客户的授权的第三方硬件/系统软件供应商等。</p>
运营支持服务的可用性	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>7 x 24</b> 服务时间</li></ul>

注释: 可用性承诺仅适用于由非第三方原因引起的服务中断

应用管理>>

服务模式

# 服务模式和报价



## 应用支持

服务模式		Option 1 基础型	Option 2 半包型	Option 3 全包型
服务对象	客户方对象			
		IT	Key user/IT	End User
服务种类				
	问题处理(包)	60个问题/年	120个问题	无限制
	变更管理	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
	新业务需求	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
	培训需求	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
	评估建议	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
服务管理				
	参加培训（每年至少举办2次）	在报价基础上15% off	在报价基础上20% off	在报价基础上20% off
	参加研讨交流会	免费（差旅自负）	免费（差旅自负）	免费（差旅自负）
	服务窗口	L0 Helpdesk	固定团队	固定团队
	客户经理	无	团队中指定客户经理	团队中指定客户经理
	服务报表	服务日志列表	月报及月度会议	月报及月度会议
服务前提				
	知识交接转移	无需	必须	必须



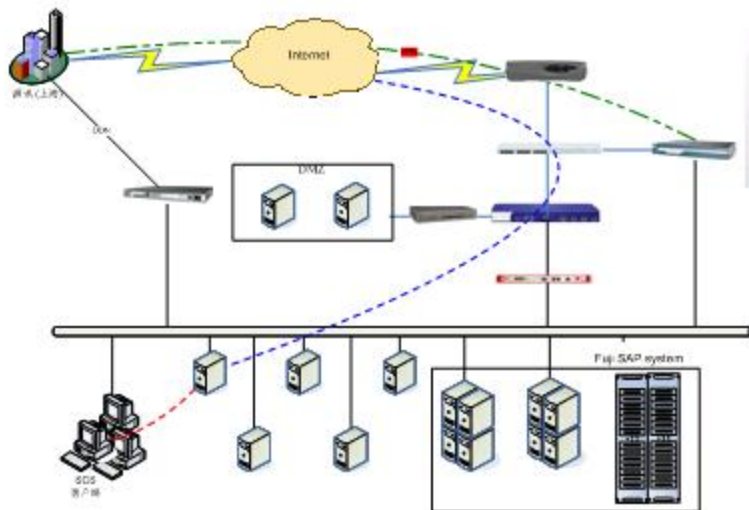
## 技术支持及托管

服务模式		Option 1 基础型	Option 2 半包型	Option 3 全包型
服务对象	客户方对象			
		IT	IT	End User
服务范围				
	服务期托管	服务器在客户现场	服务器在客户现场	服务器在Atos 数据中心
	网络管理	客户自行维护网络	客户自行维护网络	每日维护及监控
	SAP服务期操作系统管理	/	每日维护及监控	每日维护及监控
	Basis及数据库管理	/	每日维护及监控	每日维护及监控
服务种类				
	问题处理	不超过60个Trouble/年	无限制	无限制
	变更管理	Time & Marterial	包含	Include
	新业务需求	Time & Marterial	包含（根据合同约定）	包含（根据合同约定）
	培训需求	Time & Marterial	Time & Marterial	Time & Marterial
	评估建议	Time & Marterial	包含	包含
服务管理				
	服务窗口	L0 Helpdesk	L0 Helpdesk	L0 Helpdesk
	客户经理	服务经理兼	团队中指定客户经理	团队中指定客户经理
	服务报表	服务日志列表	月报及月度会议	月报及月度会议

应用管理>>

案例

## 远程支持



### 业务挑战

- 执行公司全球的IT标准到亚太区所有的机构（当前中国大多数工厂有不同的平台和标准）
- 为了遵循总公司的策略，需要改变现有的分散的IT模式到集中的模式

### 我们的解决方法

- 设计并构建中国的SAP基础结构
- 设计并建立中国区的安全网络

### 处理结果

- 项目及时完成且费用在预算范围内
- 完全集成客户现有的系统
- 源讯公司提供的服务充分满足了SAP的应用

托管的系统	生产系统
生产系统硬件环境	2个IBM RS/6000 P55A 服务器，并带HACMP HACMP 高性能集成服务
操作系统	AIX 5.3
SAP版本	SAP ECC6.0
数据库	DB2
用户数量	80



ICI is now part of AkzoNobel, one of the world's leading industrial companies

托管的系统	生产,开发和测试系统
生产系统硬件环境	2个Dell PowerEdge(TM) R900服务器, 并设置了Microsoft 高可用性集群服务
操作系统	微软2003企业版
SAP版本	SAP ECC 6.0 Unicode
数据库	Oracle 10g
用户数量	150

### 业务挑战

- 在十分紧迫且充满不确定性的时间内充分执行SAP的核心模块。
- 为没有任何IT资源设施的新工厂规划并进行设置
- 根据本地的要求申请美国的模板
- 在决定服务器置换上考虑成本因素

### 我们的解决方法

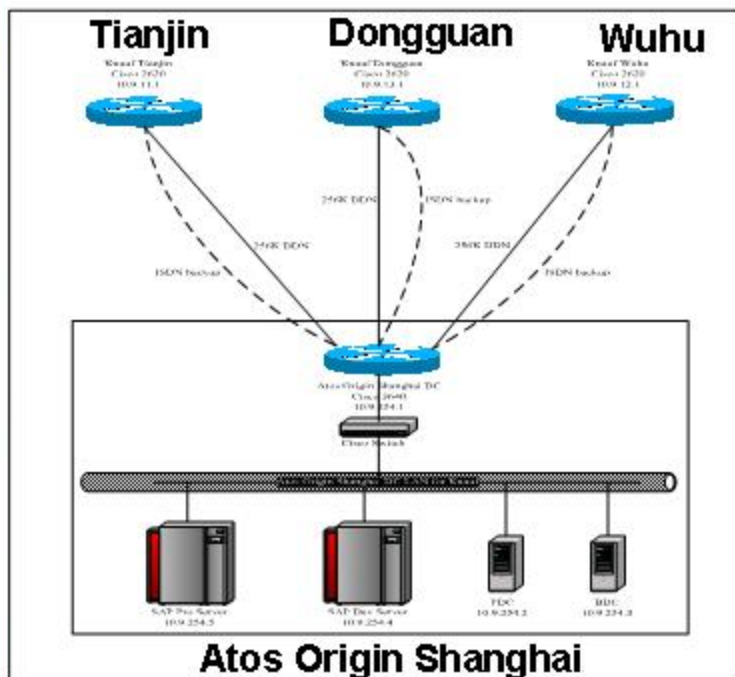
- 与SAP实施完整的端到端的解决方案, 内容包括SAP的实施, 基础架构安装, 后续的支持和服务器托管。

### 处理结果

- 成功推出了应用于中国工厂的模板
- 项目及时完成且预算在预计范围内
- 完全集成客户现有系统
- 源讯公司提供的服务充分满足了SAP的应用
- 建立和管理客户全国的电子邮件系统, 配合其在中国的业务扩张。



托管及应用支持



**KNAUF 可耐福**  
石膏板及系统

**Atos Origin**

## 业务挑战

- 可耐福公司以前的供应商决定停止在SAP托管服务及支持。由于该通知是在极短的时间内告知的，可耐福不得不再寻找一个真正的“长期伙伴”来维持他们的SAP工作环境。

## 我们的解决方法

- 源讯提供了一个完整的SAP服务托管，服务器管理，网络管理，服务台和SAP应用支持，从原先的供应商处迁移到源讯公司上海数据中心。

## 处理结果

- 成功在时间内将SAP从原供应商处迁移到源讯公司。
- 中国三个地区所有的SAP用户没有一个受到影响。
- 迁移后与源讯开始了“长期的合作伙伴”关系。

托管的系统	生产机，开发机
生产机硬件环境	Dell PowerEdge6850 服务器
操作系统	Windows 2003企业版
SAP版本	SAP ECC 6.0 Unicode
数据库	Oracle 10g
用户数量	90

## 应用支持及技术支持



### Business Challenges

- 亚普是专业是轿车邮箱生产企业；随着汽车市场的发展，亚普的业务逐步由单点发展到全国，且正在海外建厂。
- 业务的扩张，直接对IT也带来的新的机遇和挑战。L1支持顾问非常需要一个back office 的专业SAP团队的支持。

### Our Solution

- SAP MM SD PP FI CO ECS模块的技术指导。
- 新的业务流程建议和变更管理
- 在Rollout过程，我们也提供了专业的项目管理。

### The Results

- 合作3年来，亚普在业务规模不断扩张的情况下，L1支持中心规模并没有扩张。
- 除了维持原有系统之外，还顺利进行了4.6C到ECC6.0的upgrade.

# 我们的全球主要客户





# 我们服务的亚太客户





- » BOOST PERFORMANCE
- » REDUCE COST
- » INCREASE AGILITY
- » ENHANCE CRM
- » SHORTEN TIME TO MARKET
- » DRIVE INNOVATION
- » IMPROVE EFFICIENCY
- » INCREASE ADAPTIVITY
- » ENABLE BUSINESS TRANSPARENCY
- » ENSURE REGULATORY COMPLIANCE

# Atos Origin <sup>TM</sup>

CONSULTING > SOLUTIONS > OUTSOURCING

For more information please contact:

[SAP-APPsupport-CN@atosorigin.com](mailto:SAP-APPsupport-CN@atosorigin.com)

[support@covics.cn](mailto:support@covics.cn)

[www.atosorigin.com](http://www.atosorigin.com)

[www.covics.cn](http://www.covics.cn)

- » BOOST PERFORMANCE
- » REDUCE COST
- » INCREASE AGILITY
- » ENHANCE CRM
- » SHORTEN TIME TO MARKET
- » DRIVE INNOVATION
- » IMPROVE EFFICIENCY
- » INCREASE ADAPTIVITY
- » ENABLE BUSINESS TRANSPARENCY
- » ENSURE REGULATORY COMPLIANCE



CONSULTING > SOLUTIONS > OUTSOURCING

## 全方位运维支持体系

Atos Origin AP v3.0

# 摘要

能力

服务

服务模式

案例





应用管理>>

我们的能力

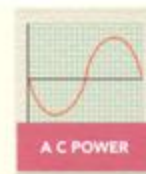


积极响应 + 文化适应性 + 价格性能比服务与价格



 全球数据中心	 本地服务中心	ADMS 应用开发与管理服务
 离岸服务中心	 现场服务中心	IMS 基础架构管理服务
 近岸服务中心		

- 不间断供电支持  
(UPS & 柴油发电机)
- 防火措施  
(FM200 系统 & 防火分区)
- 温控系统  
(N+1 空气冷却系统)
- 安全控制  
(访问控制 & 环境监测系统)





## 多语言 多功能



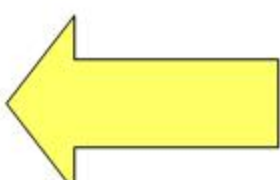
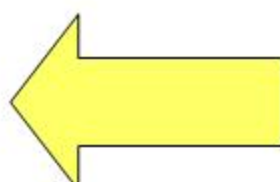
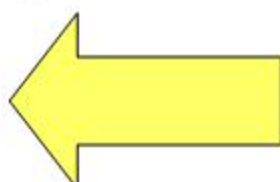
呼叫中心



应用支持

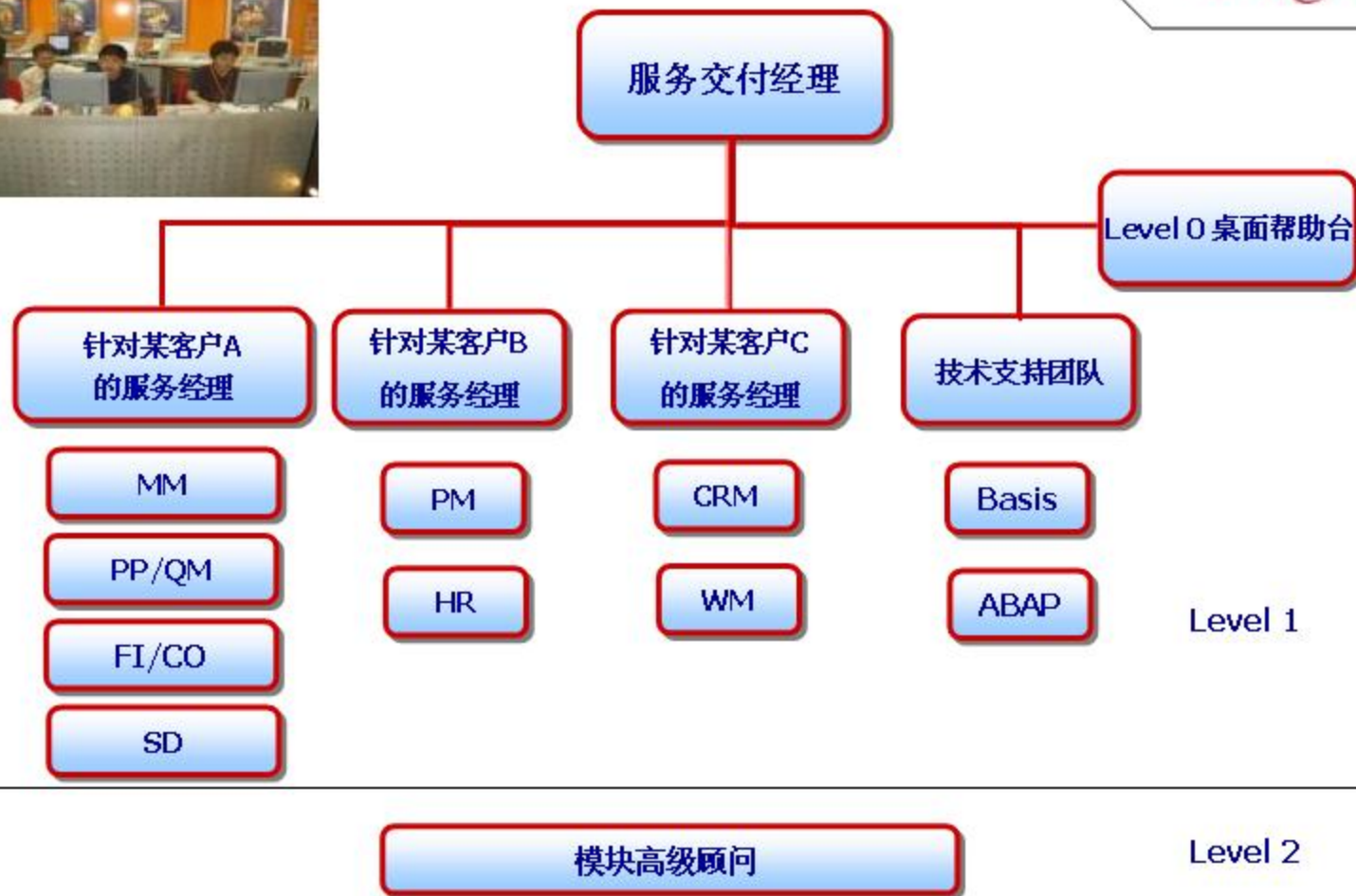


专家支持



支持等级	服务描述(应用)
Level 0 帮助台	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 呼叫跟踪和管理</li> <li>2. 记录客户电话并且分配任务.</li> <li>3. 处理客户的紧急电话</li> </ol>
Level 1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 故障排除.</li> <li>2. 确认终端用户的问题是否是需求变更或者是新的需求.</li> <li>3. 在得到批复之后, 对于在范围内的需求变化问题, 我们要解决问题, 给予实施。</li> <li>4. 对于新的业务需求, 在得到批准后要给与实施。</li> </ol>
Level 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 支持Level1的所有内容</li> <li>2. 将事件升级到Level3</li> </ol>
Level 3	软件供应商 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 处理所有由SAP引起的问题.</li> <li>2. 处理所有由数据库引起的问题。</li> </ol>







# 上海支持中心的质量认证



SAP 托管认证



SAP 支持中心认证



应用管理>>

我们的服务

## 定义



## 外包转交管理

...即管理整个变更过程—将在投标中以及合同中所阐述的服务内容递交给源讯支持中心。

转交过程集中在两个相互依赖的步骤:

# 1

**转移** 指将人员、资产、合同、服务等转移至源讯，建立业务控制。即所有权转移。

# 2

**转变** 管理所有分散的项目业务需求，推进客户运维模式由现有模式向已定义的未来模式转变（AO支持模式），以达到源讯与客户方的共赢。即管理业务变更的过程。

关注客户的KPI

## 客户关键考核指标



**费用:** 在第三年时, 运营成本降低 xx%. 五年TCV = \*\*, 回报率 = .....



**时间:** 在X个月内完成资源、资产以及责任的转移



**人员:** 我们如何转移人员, 保证他们知晓情况, 激励他们前进并按时支付薪水



**服务及其级别:** 在Y个月后, 我们达到之前保证的服务等级



**组织:** 我们将实现何种类型的组织结构? 需要采取哪些步骤? 客户需要做哪些工作?



**风险:** 如何管理风险? (源讯的, 客户的, 以及共同的)



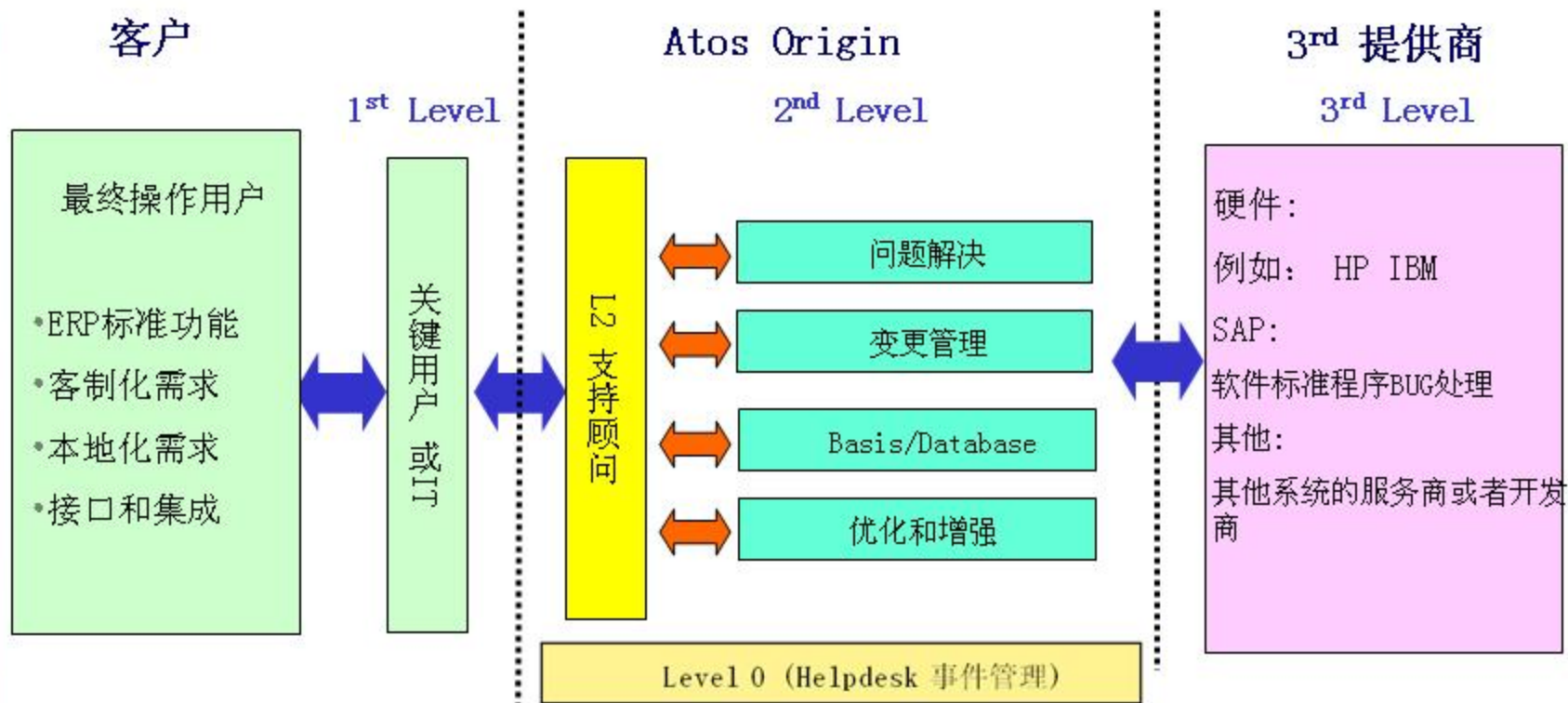
## 服务层次定义

支持层级	定义（应用支持）	应用支持顾问能力需求	定义（Basis）及能力需求
<b>Level 0 HelpDesk</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.问题记录和问题跟踪管理</li> <li>2.对于Option1的客户提出的call(问题)进行记录以及分配任务</li> <li>3.处理客户speed up（加速）请求。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.理解客户问题的归类</li> <li>2.熟悉支持流程</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.问题记录和问题跟踪管理</li> <li>2.对于的客户提出的call(问题)进行记录以及分配任务</li> <li>3.处理客户speed up（加速）请求。</li> </ol>
<b>Level 1</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.问题解决</li> <li>2.判断最终用户的问题是否为变更管理或者新业务需求。</li> <li>3.为解决错误需要涉及变更管理的，批准后执行变更。</li> <li>4.对于新业务需求，批准后执行。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.熟悉具体客户的操作流程和业务流程。</li> <li>2.熟悉具体客户的报表接口等目的和应用</li> <li>3.熟悉客户的硬件/系统环境</li> <li>4.专业的系统知识，包括系统配置。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Basis方面的问题解决。需要具备 OS 系统应用 基础网络知识 SAP基础知识 SAP systems配置和安装</li> </ol>
<b>Level 2</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.支持Level 1的顾问</li> <li>2.升级问题到Level 3级别</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.某一模块的高级或资深顾问。</li> <li>2.无需了解具体客户的业务流程和操作流程。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>更资深的BASIS顾问 能够尝试再现问题以及找到问题根源 SAP的DB性能调优</li> </ol>
<b>Level 3</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.SAP OSS支持中心处理SAP软件Bug引起的问题</li> <li>2.SAP OSS支持中心处理Database Bug引起的问题</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1.硬件服务商处理硬件系统自身故障的处理</li> <li>2.硬件服务商处理硬件操作系统故障的处理</li> </ol>

# 我们的服务2- 应用支持



情景 1

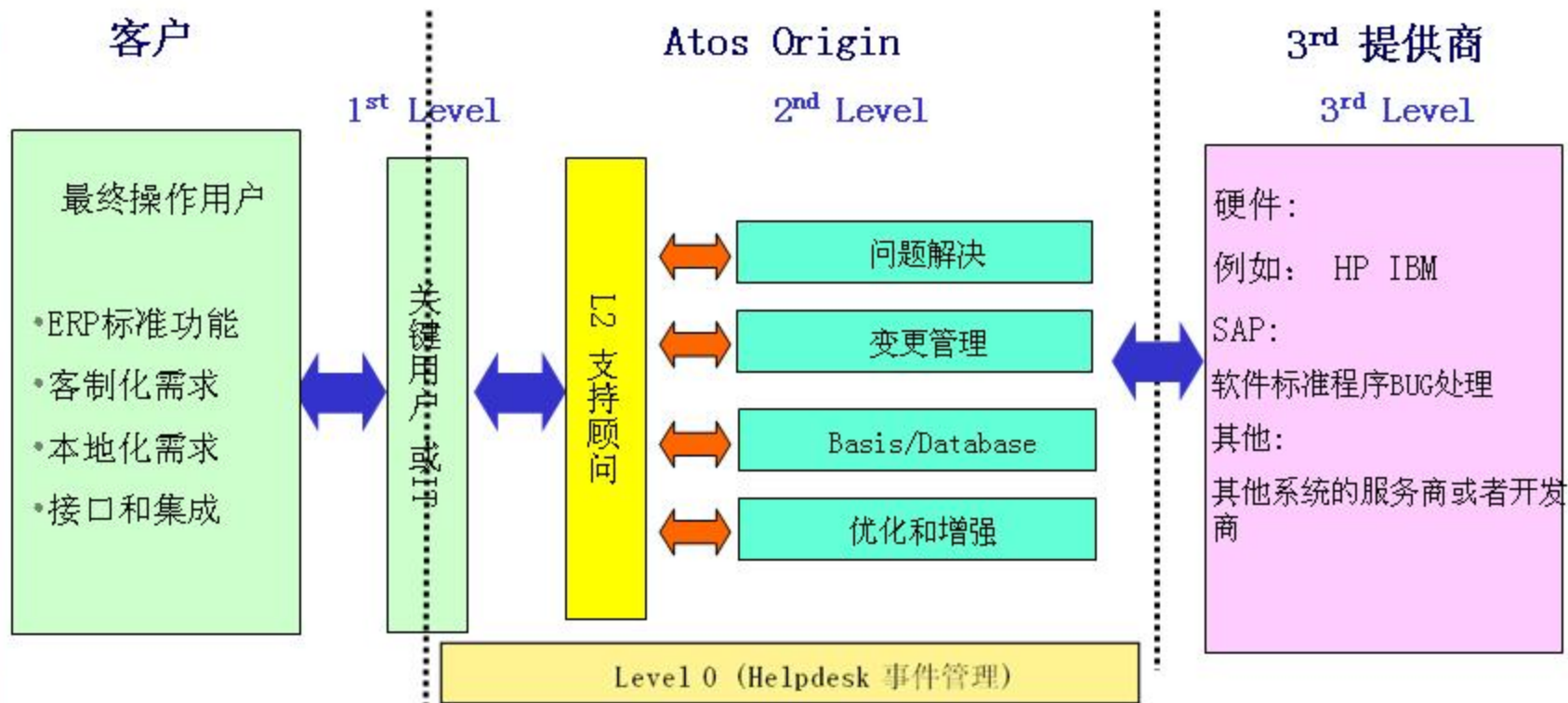


- 客户方的IT承担了L1的职责 - 对最终用户的支持；L2支持主要对客户的内部支持顾问(IT)进行技术指导；
- L2 无需掌握客户的业务运作流程；
- 非固定团队服务，L0负责问题记录和跟踪；
- L2 在AO 上海支持中心进行远程支持。

# 我们的服务2- 应用支持



情景 II



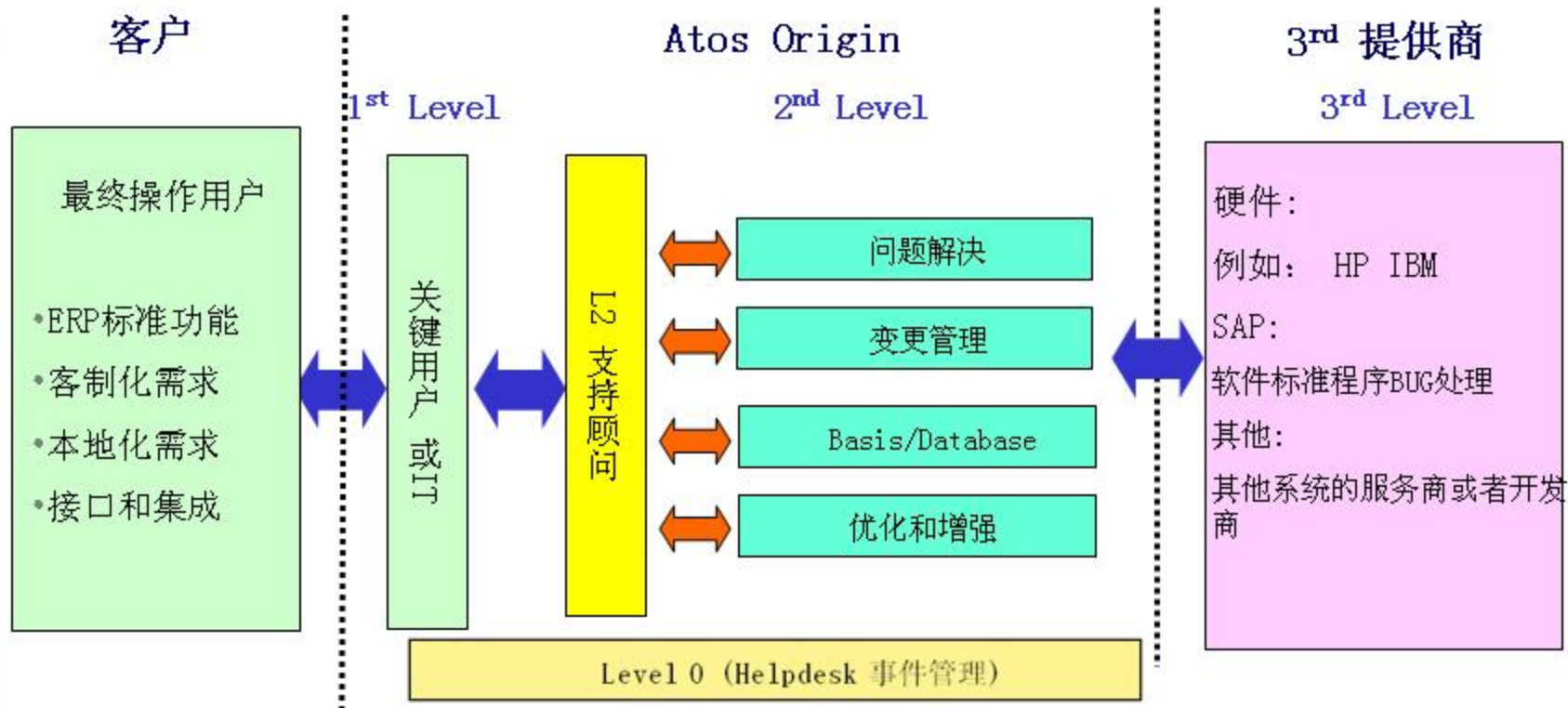
- 客户方的IT承担了部分L1的职责 - 对END USER的基本操作支持;
- L1支持需掌握客户的业务运作流程。
- 固定L1团队服务, L1负责问题记录, 客户经理负责跟踪(兼L0).
- L1 在AO上海支持中心进行远程支持



# 我们的服务2- 应用支持



## 情景 III



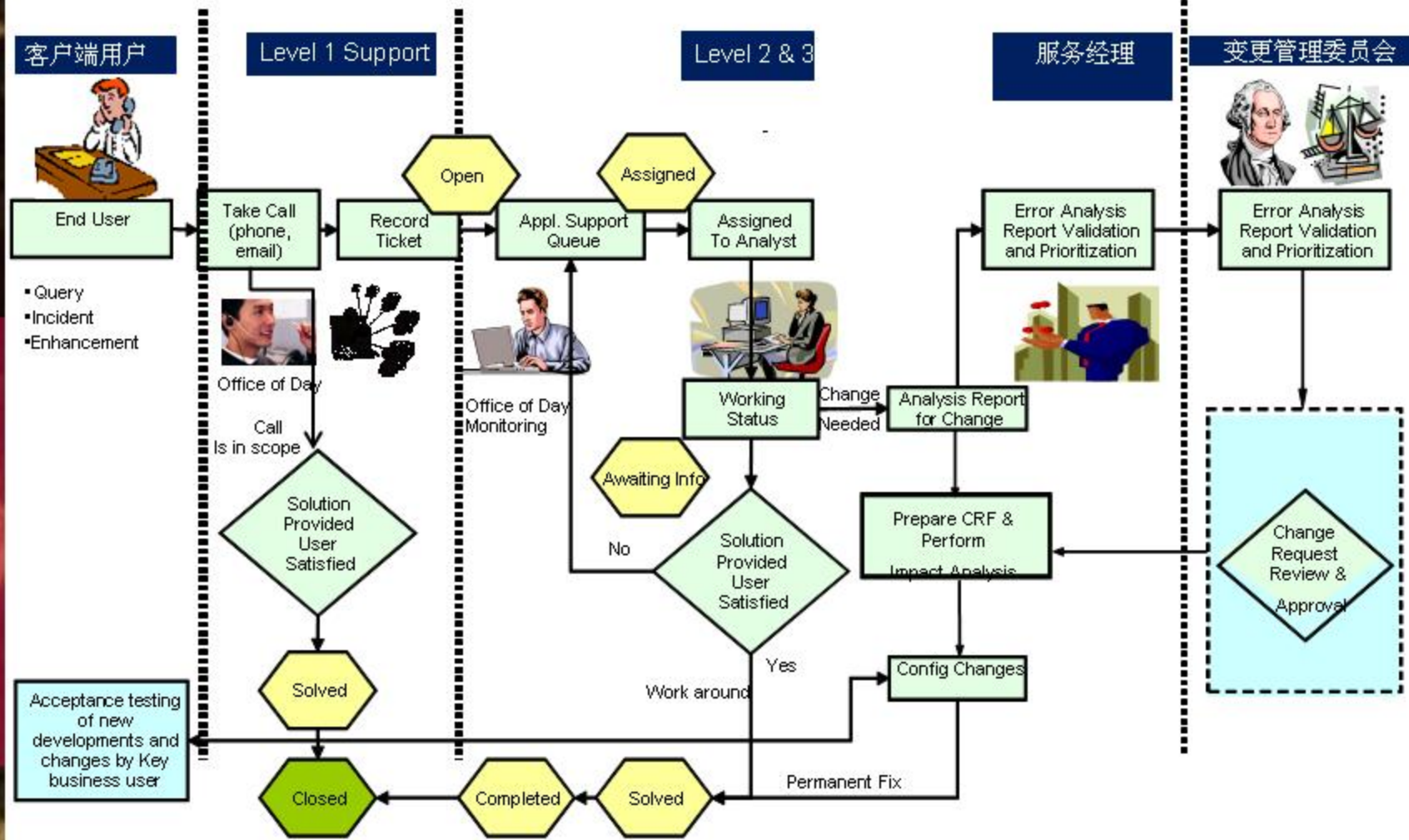
- 客户方无L1支持，全部由Atos负责
- L1支持需掌握客户的业务运作流程。
- 固定L1团队服务，L1负责问题记录，客户经理负责跟踪(兼L0).
- L1 在客户现场或者在AO上海。



# 我们的服务2- 应用支持



## 主流程



## 标准 SLA 及 KPIs

紧急程度	优先级	定义	举例	IRT (响应时间)	及时响应达成率	解决时间	及时解决达成率
Very High	1	生产系统大量业务不能操作。 影响80%以上业务进行。	1.生产系统宕机 2.生产系统数据库错误，导致业务大面积停滞。 3.仅限于为BASIS服务。	1 hour	95%	4 hours	90%
High	2	生产系统部分业务不能操作。 影响80%以下业务进行。	1.财务月结不能进行下去。 不能及时开下一期间帐务。 2.采购订单（或者销售订单）不能保存，影响局部业务运作。	4 hours	90%	1 day	85%
normal	3	生产系统出现一个独立的错误，并不影响新的业务进行。	1.某一物料库存查询不正确 2.某张单据数据不正确 3.某一张报表出现错误 4.生产系统运行速度慢	8 hours	90%	3 days	85%
Low	4	对现有业务操作不产生影响。	1.非生产系统的错误，测试系统中的错误； 2.一个新的变更需求和评估建议	16 hours	90%	具体协商	95%

- 1.以上时间均需扣除非工作时间,等待客户反馈,第3方处理时间;
- 2.每天按照8小时工作时间计算
- 3.工作时间为北京时间9:00-18:00,按中国节假日休息。
- 4.对于VeryHigh的服务请求,我们尽可能提供7\*24小时的紧急电话服务。

## SAP服务器操作系统管理

### 服务器管理

- 服务器的监控及管理
- 控制台的操作
- 配置管理
- 访问管理
- 打印管理
- 备份及恢复（操作系统和重要数据）
- 作业任务定制及恢复

### 系统安全

- 系统安全的所有权属于客户
- 由客户授权系统的安全
- 源讯按照客户授权的权限定义来用户的权限

### 系统维护

- 硬件维护
- W2K/Linux/Unix 服务器系统清理

### 数据安全

所有系统的日备，周备和月备份都将严格按照规定的备份策略执行

本地备份介质保存在防火安全的保险柜中，

备份介质异地保存在银行的保险柜中，该保存点允许24小时全天候的访问

### 变更管理

变更管理按照审批流程执行，所有的变更在生产系统上执行前都将在系统上测试上及验证

### 服务管理

- 服务报告
- 服务汇报会议



## SAP Basis操作和数据库管理

### SAP Basis 操作及支持

SAP系统的启动/ 终止

SAP系统日志及任务日志的操作

集团管理 (拷贝及删除)

SAP用户的创建/更改/删除

SAP打印机管理

文件传输管理

SAP系统的性能 (CPU, 内存)管理

### 数据库管理服务

数据文件/表格空间等的增长情况监控

备份和恢复 (在线, 脱机, 增量, 归档以及  
在线日志等)

数据文件/表空间的扩展 (如果达到预先设定  
的配额)

数据库容量分析及技术建议

数据库性能的调优—参数调整

安装数据库补丁

数据库重组重建/索引



优化分类	在应用支持中的定义	在技术(BASIS)支持中的定义
变更管理	对现有业务流程或操作流程的进行微调。	对SAP进行补丁/版本下载或更新；或者调整系统性能参数
新业务需求	不变动现有业务流程或操作流程的基础下，新设立一个流程；或者开发新的接口，报表等；	系统迁移，系统备份恢复测试，安装备份系统等
培训需求	培训客户某一SAP功能模块的作用或者如何应用该功能	对SAP BASIS相关内容进行询问和培训
评估建议	1.对客户征求某一方案合理性/可行性给出专业建议。 2.对客户的应用情况进行评估，并给出优化建议	1.客户征询某一方案可行性 2.系统应用方面的评估，并给出优化建议

以上所有优化分类的单一任务工作量应该不超出10个人天；  
如果超出，建议按照新项目进行管理

## 数据中心和广域网

数据中心的设备提供7×24小时的运作（客户预先同意的维护除外）

不间断供电

消防安全

温度控制

安全控制

### 服务器管理

- 服务器的监控及管理
- 控制台的操作
- 配置管理
- 访问管理
- 打印管理
- 备份及恢复 (操作系统和重要数据)
- 定时任务及恢复

### 系统安全

- 系统安全的所有权属于客户
- 由客户授权系统的安全
- 源讯按照客户授权的权限定义来用户的权限

### 系统维护

- 硬件维护
- W2K/Linux/Unix 服务器系统的清理

### 数据安全

- 所有系统的日备，周备和月备份都将严格按照规定备份循环策略执行
- 本地备份介质保存在防火安全的保险柜中
- 备份介质异地保存在银行的保险柜中，该保存点允  
24小时全天候的访问

### 变更管理

- 变更管理按照审批流程执行，所有的变更在生  
系统上执行前都将在系统上测试及验证

### 服务管理

- 服务报告
- 服务汇报会议

# 我们的服务3—托管



## 托管服务承诺 - 数据中心托管系统的可用性

服务级别要素	服务级别评估
数据中心托管设备的可用性	<p>生产系统每周（7 x 24小时）<b>99.5%</b> 可用性，开发/测试系统每周<b>99%</b>可用性。对于第三方的设备，源讯将给予以最大程度的支持。</p> <p>下列原因导致的系统不可用将不包括在可用性的计算内：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>●每日因备份需关闭数据库（脱机备份生效）；</li><li>●由于广域网相关的问题引起的系统不可用；</li><li>●由客户自己的局域网问题所造成的系统不可用；</li><li>●由服务器硬件相关的问题所造成的系统不可用；</li><li>●服务器硬件的定期保养时间；</li><li>●由ERP应用相关的问题造成的系统不可用；</li><li>●双方同意的停机特约维修时间；</li></ul> <p>在系统无法使用的情况下，源讯将立即汇报给有关方面并采取适当行动。源讯公司将监督整个问题解决的过程；包括协调客户的授权的第三方硬件/系统软件供应商等。</p>
运营支持服务的可用性	<ul style="list-style-type: none"><li>●7 x 24 服务时间</li></ul>

注释: 可用性承诺仅适用于由非第三方原因引起的服务中断

应用管理>>

服务模式



# 服务模式和报价



## 应用支持

服务模式		Option 1 基础型	Option 2 半包型	Option 3 全包型
服务对象	客户方对象			
		IT	Key user/IT	End User
服务种类				
	问题处理(包)	60个问题/年	120个问题	无限制
	变更管理	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
	新业务需求	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
	培训需求	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
	评估建议	Time & Marterial	Time & Marterial	包含在FTE中
服务管理				
	参加培训（每年至少举办2次）	在报价基础上15% off	在报价基础上20% off	在报价基础上20% off
	参加研讨交流会	免费（差旅自负）	免费（差旅自负）	免费（差旅自负）
	服务窗口	L0 Helpdesk	固定团队	固定团队
	客户经理	无	团队中指定客户经理	团队中指定客户经理
	服务报表	服务日志列表	月报及月度会议	月报及月度会议
服务前提				
	知识交接转移	无需	必须	必须

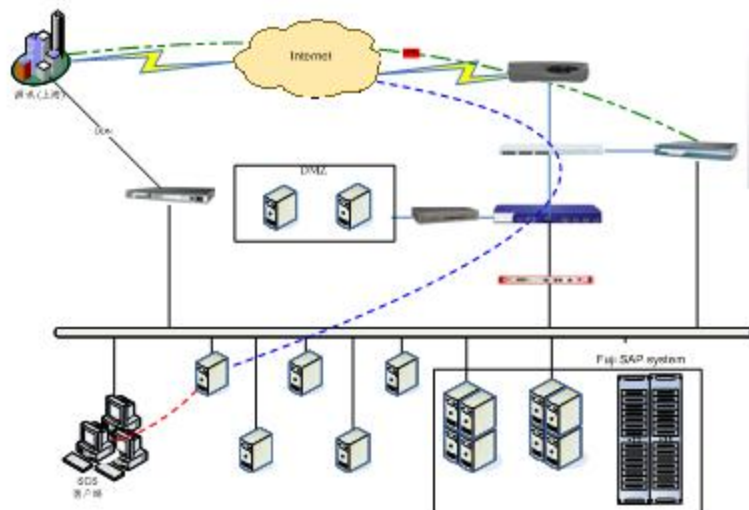
## 技术支持及托管

服务模式		Option 1 基础型	Option 2 半包型	Option 3 全包型
服务对象	客户方对象			
		IT	IT	End User
服务范围				
	服务期托管	服务器在客户现场	服务器在客户现场	服务器在Atos 数据中心
	网络管理	客户自行维护网络	客户自行维护网络	每日维护及监控
	SAP服务期操作系统管理	/	每日维护及监控	每日维护及监控
	Basis及数据库管理	/	每日维护及监控	每日维护及监控
服务种类				
	问题处理	不超过60个Trouble/年	无限制	无限制
	变更管理	Time & Marterial	包含	Include
	新业务需求	Time & Marterial	包含（根据合同约定）	包含（根据合同约定）
	培训需求	Time & Marterial	Time & Marterial	Time & Marterial
	评估建议	Time & Marterial	包含	包含
服务管理				
	服务窗口	L0 Helpdesk	L0 Helpdesk	L0 Helpdesk
	客户经理	服务经理兼	团队中指定客户经理	团队中指定客户经理
	服务报表	服务日志列表	月报及月度会议	月报及月度会议

应用管理>>

案例

## 远程支持



### 业务挑战

- 执行公司全球的IT标准到亚太区所有的机构（当前中国大多数工厂有不同的平台和标准）
- 为了遵循总公司的策略，需要改变现有的分散的IT模式到集中的模式

### 我们的解决方法

- 设计并构建中国的SAP基础结构
- 设计并建立中国区的安全网络

### 处理结果

- 项目及时完成且费用在预算范围内
- 完全集成客户现有的系统
- 源讯公司提供的服务充分满足了SAP的应用

托管的系统	生产系统
生产系统硬件环境	2个IBM RS/6000 P55A 服务器，并带HACMP HACMP 高性能集成服务
操作系统	AIX 5.3
SAP版本	SAP ECC6.0
数据库	DB2
用户数量	80





ICI is now part of AkzoNobel, one of the world's leading industrial companies

托管的系统	生产,开发和测试系统
生产系统硬件环境	2个Dell PowerEdge(TM) R900服务器, 并设置了Microsoft 高可用性集群服务
操作系统	微软2003企业版
SAP版本	SAP ECC 6.0 Unicode
数据库	Oracle 10g
用户数量	150

### 业务挑战

- 在十分紧迫且充满不确定性的时间内充分执行SAP的核心模块。
- 为没有任何IT资源设施的新工厂规划并进行设置
- 根据本地的要求申请美国的模板
- 在决定服务器置换上考虑成本因素

### 我们的解决方法

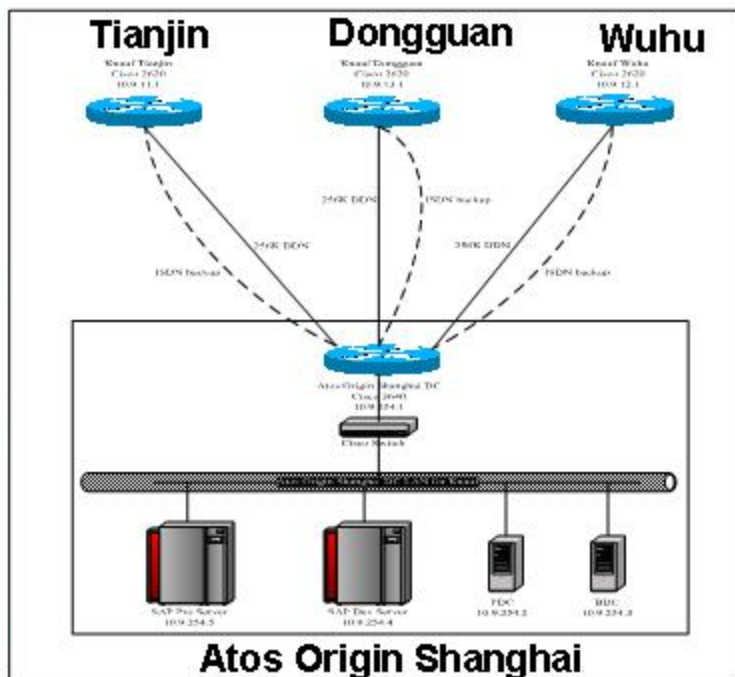
- 与SAP实施完整的端到端的解决方案, 内容包括SAP的实施, 基础架构安装, 后续的支持和服务器托管。

### 处理结果

- 成功推出了应用于中国工厂的模板
- 项目及时完成且预算在预计范围内
- 完全集成客户现有系统
- 源讯公司提供的服务充分满足了SAP的应用
- 建立和管理客户全国的电子邮件系统, 配合其在中国的业务扩张。

# 全包型

托管及应用支持



**KNAUF 可耐福**  
石膏板及系统

**Atos Origin**

## 业务挑战

- 可耐福公司以前的供应商决定停止在SAP托管服务及支持。由于该通知是在极短的时间内告知的，可耐福不得不再寻找一个真正的“长期伙伴”来维持他们的SAP工作环境。

## 我们的解决方法

- 源讯提供了一个完整的SAP服务托管，服务器管理，网络管理，服务台和SAP应用支持，从原先的供应商处迁移到源讯公司上海数据中心。

## 处理结果

- 成功在时间内将SAP从原供应商处迁移到源讯公司。
- 中国三个地区所有的SAP用户没有一个受到影响。
- 迁移后与源讯开始了“长期的合作伙伴”关系。

托管的系统	生产机，开发机
生产机硬件环境	Dell PowerEdge6850 服务器
操作系统	Windows 2003企业版
SAP版本	SAP ECC 6.0 Unicode
数据库	Oracle 10g
用户数量	90

## 应用支持及技术支持



### Business Challenges

- 亚普是专业是轿车邮箱生产企业；随着汽车市场的发展，亚普的业务逐步由单点发展到全国，且正在海外建厂。
- 业务的扩张，直接对IT也带来的新的机遇和挑战。L1支持顾问非常需要一个back office 的专业SAP团队的支持。

### Our Solution

- SAP MM SD PP FI CO ECS模块的技术指导。
- 新的业务流程建议和变更管理
- 在Rollout过程，我们也提供了专业的项目管理。

### The Results

- 合作3年来，亚普在业务规模不断扩张的情况下，L1支持中心规模并没有扩张。
- 除了维持原有系统之外，还顺利进行了4.6C到ECC6.0的upgrade.



# 我们的全球主要客户





# 我们服务的亚太客户



- » BOOST PERFORMANCE
- » REDUCE COST
- » INCREASE AGILITY
- » ENHANCE CRM
- » SHORTEN TIME TO MARKET
- » DRIVE INNOVATION
- » IMPROVE EFFICIENCY
- » INCREASE ADAPTIVITY
- » ENABLE BUSINESS TRANSPARENCY
- » ENSURE REGULATORY COMPLIANCE

# Atos Origin <sup>TM</sup>

CONSULTING > SOLUTIONS > OUTSOURCING

For more information please contact:

[SAP-APPsupport-CN@atosorigin.com](mailto:SAP-APPsupport-CN@atosorigin.com)

[support@covics.cn](mailto:support@covics.cn)

[www.atosorigin.com](http://www.atosorigin.com)

[www.covics.cn](http://www.covics.cn)