

### Visão geral do SAP Expert Services disponíveis como componentes do SAP MaxAttention / SAP ActiveAttention

Este documento apresenta descrições dos Serviços SAP Expert Services, disponíveis como um componente da oferta dos Serviços SAP MaxAttention / SAP ActiveAttention. A seleção dos Serviços será definida entre o Gerente de Qualidade Técnica Líder (LTQM, na sigla em inglês) e a Licenciada e documentada no plano de serviço.

#### Innovation Services (Serviços de Inovação)

##### **Innovation Advisory and Engineering (Engenharia e Assessoria de Inovação)**

Este serviço ajuda o cliente a criar soluções inovadoras baseadas em tecnologia para seus desafios de negócios específicos, conduzindo ciclos de vida de inovação de caso de uso que incluem protótipos funcionais não produtivos.

##### **Innovation Management and Empowerment (Capacitação e Gerenciamento de Inovação)**

Este serviço orienta o cliente no portfólio de inovações digitais e governança e oferece capacitação nos métodos, ferramentas e tecnologias de inovação da SAP.

##### **Innovation Factory Advisory and Support (Assessoria e Suporte à Fábrica de Inovação)**

Este serviço orienta o cliente com a definição e aprimoramento da prática de inovação digital para conduzir o desenvolvimento da inovação contínuo e incorporado.

#### Co-Design (Design Conjunto)

##### **Value and Design Assessment (Avaliação de Valor e Desenho)**

Este serviço executa uma avaliação de negócio resultando em um Mapa de Valores que destaca os potenciais benefícios mapeados para benchmarks do setor, permitindo que o cliente se concentre na otimização e na melhoria de áreas essenciais de extração de valor.

##### **Design Advisory (Assessoria ao Desenho)**

Este serviço oferece conhecimento sobre o setor de atividade para facilitar a tradução do Mapa de Valores do serviço de Avaliação de valor e design em um plano de ação, bem como suporte ao cliente para estabelecer métricas de valor para o negócio, organização e abordagem de gerenciamento. Pré-requisito: SAP Model Company.

##### **Edge Design Support (Suporte ao Design Edge)**

Este serviço fornece suporte ao projeto e à execução geral de um projeto de transformação da SAP, incluindo métodos, ferramentas, estruturas de comunicação, governança e assessoria sobre a funcionalidade SAP atual e planejada. Pré-requisito: SAP Model Company.

#### Architecture Planning (Planejamento da Arquitetura)

##### **Architecture Review (Revisão da Arquitetura)**

Este serviço auxilia o cliente a avaliar sua arquitetura técnica atual, incluindo análise, para potencial transformação de arquitetura.

##### **Architecture Transformation (Transformação da Arquitetura)**

Este serviço oferece suporte ao cliente no desenvolvimento de um roadmap de transformação digital de vários anos, incluindo arquiteturas técnicas específicas, esforços de dimensionamento, infraestrutura de TI necessária, componentes de software da SAP mapeados e melhores práticas para implementação, implantação e mitigação de riscos técnicos.

##### **SAP Architecture Point of View**

Este serviço fornecerá um ponto de vista de arquitetura da arquitetura empresarial atual da Licenciada, identificando a potencial transformação da arquitetura de áreas específicas de foco de solução e/ou tecnologia. O serviço: (i) analisará/documentará os

## SAP EXPERT SERVICES

requisitos da Licenciada, (ii) apresentará uma perspectiva da SAP que pode incluir uma arquitetura de referência do setor da SAP e (iii) fornecerá recomendações, modelos e abordagens, conforme apropriado, para dar suporte ao refinamento da arquitetura de destino da Licenciada.

### **Analytics and Data Management (Análise e Gerenciamento de Dados)**

#### **Use-Case Exploration and Validation for Analytics and Data Management (Exploração e Validação de Caso de Uso para Análise e Gerenciamento de Dados)**

Este serviço oferece suporte à ideiação de novos casos de uso, processos de negócios e valor empresarial, considerando os requisitos de negócios com recursos de soluções de análise e gerenciamento de dados da SAP.

#### **Expert Guidance on Target Architecture and Roadmap Preparation (Orientação Especializada sobre Arquitetura de Destino e Preparação de Roadmap)**

Este serviço fornece orientação para auxiliar o cliente a alinhar os requisitos de negócio com a arquitetura de destino e com o roadmap, dando suporte à estratégia de análise e gerenciamento de dados do cliente.

#### **Enablement for Data and Analytics Solutions (Capacitação para Soluções de Dados e Análise)**

Este serviço apresenta as mais recentes inovações e capacidades de solução da SAP na área de análises de dados do negócio e gerenciamento de dados empresariais e fornece orientação relacionada à adoção de uma plataforma de análise e de gerenciamento de dados de toda a empresa.

#### **Best Practices for Analytics and Data Management (Melhores Práticas para Análise e Gerenciamento de Dados)**

Este serviço oferece ao cliente as melhores práticas e recomendações para a abordagem do projeto, diretrizes de configuração, cronograma do projeto, metodologias e ferramentas específicas para a análise e soluções de gerenciamento de dados da SAP.

#### **Jump Start new Analytics and Data Management Solutions (Impulso para as Novas Soluções de Análise e de Gerenciamento de Dados)**

Este serviço fornece orientação para ajudar o cliente a iniciar a implementação de um caso de uso de ponta a ponta na área de análise e gerenciamento de dados.

#### **Analytics and Data Management Support for the Intelligent Enterprise (Suporte a Analítica e Gerenciamento de Dados para o Intelligent Enterprise)**

Este Serviço oferece suporte aos clientes na adoção e entendimento do Intelligent Enterprise da SAP que alavanca as tecnologias do SAP Machine Learning para analisar dados de cliente, identificar padrões e tendências para redefinir e automatizar processos de negócios.

### **Implementation Support (Suporte à Implementação)**

#### **Planning the Digital Transformation (Planejamento da Transformação Digital)**

Este serviço oferece suporte ao planejamento completo da estratégia de digitalização do cliente baseada nas soluções SAP. O serviço pode começar com a criação de um roteiro estratégico e terminar com o planejamento da transformação real de um projeto de implementação da SAP. Este serviço combina as necessidades empresariais com porções aplicáveis das melhores práticas, das soluções e das tendências, a fim de gerar um roteiro de transformação específico do cliente, roteiro este norteado por valores, riscos e esforços próprios do cliente, todos focados na estrutura de sistema da SAP do cliente.

#### **Platform Design Support (Suporte à Plataforma de Desenho)**

Este serviço fornece uma visão conceitual detalhada da arquitetura técnica no local e da infraestrutura (plataforma de hardware, solução HA/DR ou revisão de solução existente e, se necessário, solução de dimensionamento de dados) para a solução SAP com base no design inicial definido no workshop de arquitetura técnica e informações adicionais da licenciada.

#### **Data Migration Design Support (Suporte ao Desenho de Migração de Dados)**

Este serviço fornece orientações sobre como definir os requisitos de migração de dados para consolidações, transformações e implementações de solução SAP.

### **Build Design Support (Suporte à Criação do Desenho)**

Este serviço abrange atividades relevantes de design funcional durante a implementação das soluções SAP. É fornecida orientação para projetar e documentar a solução SAP de destino do cliente com base no escopo funcional identificado na fase de planejamento do projeto.

### **Analytics Design Support (Suporte ao Desenho de Analíticos)**

Este serviço fornece orientação sobre como utilizar e implementar produtos da SAP para análise e armazenamento de dados corporativos e sobre a integração com a infraestrutura de TI do cliente.

### **Integration Design Support (Suporte ao desenho de integração)**

Este serviço fornece orientação sobre o desenho técnico para integração entre sistemas SAP e sistemas SAP/não SAP no contexto do SAP S/4HANA.

### **Custom Code Management (Gestão de Códigos Personalizados)**

Este serviço ajuda a promover maior eficiência e efetividade na gestão dos códigos personalizados. Ele oferece uma análise de todas as fases do ciclo de vida do código personalizado do cliente, seguida da criação de uma proposta de roteiro de otimização da gestão de códigos personalizados, roteiro este adaptado ao cliente, e pode incluir suporte à implementação. Ele abrange uma clássica análise de código personalizado, análise de impacto de código personalizado e suporte completo à execução de remediação de código personalizado.

### **Assurance for Cloud Onboarding (Garantia para Integração na Nuvem)**

Este serviço fornece planejamento de projeto na nuvem, revisões formais e suporte de especialistas da SAP no assunto em cada fase do projeto (isto é, Preparar, Explorar, Realizar e Implantar). O resultado das revisões e suporte será um relatório com recomendações.

## **Cybersecurity and Compliance (Segurança Cibernética e Conformidade)**

### **Transparency and Mitigation (Transparência e Mitigação)**

Este serviço fornece análise de segurança da solução e dos procedimentos da SAP do cliente, identificando possíveis lacunas, áreas para possível otimização e melhorias para as principais competências de segurança da SAP. O cliente é responsável por definir seus requisitos de segurança e de conformidade, assim como por validar sua conformidade.

### **Continual Improvement (Melhoria Contínua)**

Este serviço fornece uma análise técnica detalhada dos requisitos de segurança da SAP do cliente e uma comparação com as funcionalidades de segurança e melhores práticas da SAP, desenvolvendo um roadmap de melhoria de segurança da SAP e procedimentos e padrões de segurança específicos do cliente. O cliente é responsável por definir seus requisitos de segurança e de conformidade, assim como por validar sua conformidade.

### **Strategy and Architecture (Estratégia e Arquitetura)**

Este serviço fornecerá uma análise técnica da arquitetura e apoiará o desenvolvimento de um roadmap estratégico com relação às soluções de segurança da SAP. O serviço também apoiará a prototipagem não produtiva, utilizando uma abordagem ágil para ajudar os clientes a acelerar a implementação e a implantação do roadmap. O cliente é responsável por definir seus requisitos de segurança e de conformidade, assim como por validar sua conformidade.

## **PaaS e DevOps**

### **Standalone Application Development on the Platform (Desenvolvimento de Aplicação Independente na Plataforma)**

Este serviço fornece orientação para desenvolver e implementar aplicações voltadas para o usuário no SAP Cloud Platform por meio do uso de ferramentas ou de codificação nativa da nuvem. O cliente é orientado pelo processo de escolha da infraestrutura correta para a plataforma na nuvem e para compreender as opções de integração.

### **Development Enablement for SAP Cloud Platform (Desenvolvimento de Capacitação para SAP Cloud Platform)**

Este serviço fornece um workshop de transferência de conhecimento para selecionar equipe de TI abrangendo as melhores práticas para desenvolvimento de aplicação na nuvem e implementação com o SAP Cloud Platform.

## SAP EXPERT SERVICES

### **Core Extension Development on the Platform (Desenvolvimento de Ampliação de Núcleo na Plataforma)**

Este serviço oferece suporte às principais aplicações empresariais do cliente no SAP Cloud Platform, incluindo conceitos de arquitetura de software, conceitos básicos de segurança, transição de desenvolvimentos específicos do cliente para a nuvem, gerenciamento de dados na plataforma, integração de sistemas e considerações de Going Live no SAP Cloud Platform. Além disso, o serviço fornece verificações de aplicações locais para preparação para a nuvem e suporte à implementação de um processo de integração contínua.

### **DevOps and Application Management (DevOps e Gerenciamento de Aplicações)**

Este serviço oferece suporte ao cliente para usar o SAP Cloud Platform como uma plataforma de desenvolvimento para transferir seus processos de desenvolvimento para processos ágeis com ciclos de desenvolvimento contínuos. Além disso, suporta a Integração desses processos de desenvolvimento com as operações do cliente estabelecendo as ferramentas DevOps e a metodologia para gerenciar aplicações na nuvem personalizadas.

## **Safeguarding (Salvaguarda)**

### **Safeguarding the Digital Transformation (Salvaguarda da Transformação Digital)**

Este serviço auxilia na validação funcional e técnica dos principais processos de negócios com relação aos requisitos de negócios e de TI, além da identificação de riscos. Para os projetos de upgrade/manutenção de solução SAP, o serviço fornece avaliação, validação técnica e recomendações para upgrades e/ou manutenção planejados (por exemplo, pacote de suporte, NetWeaver, atualizações do SAP Kernel).

### **Transition to Operations (Transição para Operações)**

Este serviço oferece orientação quanto a processos de suporte, ferramentas e equipes de TI necessários para o cliente operar com mais segurança e eficiência a solução SAP implementada em seu ambiente após a colocação em produção.

## **End-to-End Hybrid Operations (Operações Híbridas de Ponta a Ponta)**

### **Performance Optimization and Improvement (Otimização de Desempenho e Melhoria)**

Este serviço analisa etapas críticas de processo de negócios, configurações de parâmetros, programas do cliente e configuração de hardware para fornecer recomendações de otimização.

### **Continuous Operations Health Check (Verificação de Integridade de Operações Contínuas)**

Este serviço realiza uma avaliação dos desafios operacionais de TI e recomenda um roadmap priorizado para melhoria.

### **System and Solution Management (Gerenciamento de Sistema e de Solução)**

Este serviço mapeia os aspectos técnicos e funcionais dos principais processos de negócios, identifica possíveis problemas e fornece recomendações e propõe outros serviços de otimização quando apropriados.

### **Engagement Foundation for SAP Operations Control Center (Engagement Foundation para SAP Operations Control Center)**

Este serviço oferece suporte à definição, configuração e implementação pelo cliente do SAP Operations Control Center.

### **Value Discovery and Benefit Case for SAP Operations Control Center (Descoberta de Valor e Caso de Benefícios para SAP Operations Control Center)**

Este serviço ajuda a identificar e quantificar pontos fracos das operações do cliente, explica o conceito do Run SAP Like a Factory e Operations Control Center como viabilizador para pontos críticos identificados. Ele também determina viabilizadores para tratar pontos de operações, define um escopo OCC de alto nível e cria um caso de benefícios.

### **Scoping and Planning for SAP Operations Control Center (Definição de Escopo e Planejamento para SAP Operations Control Center)**

Este serviço fornece uma análise de adequação das operações da solução e uma comparação com as melhores práticas da SAP, identificando os padrões e processos do cliente que necessitam de revisão.

## SAP EXPERT SERVICES

### **Processes and Integration for SAP Operations Control Center (Processos e Integração para o SAP Operations Control Center)**

Este serviço realiza uma análise dos processos de suporte de TI do cliente para gerenciamento de incidentes, gerenciamento e monitoramento de problemas, escopo da documentação, configuração, operações, expectativas do cliente e KPIs de sucesso em um OCC Charter.

### **Configuration for SAP Operations Control Center (Configuração para SAP Operations Control Center)**

Este serviço realiza a análise e fornece recomendações para a otimização do processo de negócios principal e para requisitos de dados de monitoramento do sistema/aplicação.

### **Rollout and Improvement for SAP Operations Control Center (Transferência e Melhorias para o SAP Operations Control Center)**

Este serviço suportará a implementação do SAP Operations Control Center com base nos requisitos definidos no OCC Charter.

### **Platform for SAP Operations Control Center (Plataforma para SAP Operations Control Center)**

Este serviço analisa a arquitetura planejada, o cenário de uso planejado e os requisitos de dimensionamento, além de novas funcionalidades para suportar a implementação e a configuração do SAP Solution Manager.

### **Business Process Improvement (Aprimoramento do Processo de Negócio)**

Este serviço fornece recomendações de preparação do sistema SAP Solution Manager da licenciada, voltada à funcionalidade de otimização de processo de negócios. Estas recomendações viabilizarão a configuração da metodologia de otimização de processo de negócios com base nos principais índices selecionados para até três áreas de processos, aplicações ou valor.

### **Data Volume Management (Administração de Volume de Dados)**

Este serviço avalia a estratégia de gerenciamento do volume de dados do cliente e define diretrizes priorizadas para implementação e melhorias para ajudar a gerenciar a dinâmica de volume de dados por meio do monitoramento do crescimento dos dados, minimização do volume de dados e armazenamento eficiente de dados.

### **Business Downtime Optimization (Otimização do Tempo de Inatividade Empresarial)**

Este serviço ajuda a minimizar os tempos de parada de negócios, analisando cada etapa dos negócios e suas dependências dentro da estrutura de sistema afetada, oferecendo suporte ao planejamento eficiente de tempos de inatividade e à redução do impacto nos processos críticos de produção durante a transição.

### **Application Lifecycle Management (Gerenciamento do Ciclo de Vida de Aplicações)**

Este serviço incorpora a análise da estrutura de transporte do cliente, da estratégia de transporte e dos processos de modificação, bem como a configuração de um cenário de gerenciamento de controle de modificações. Ele também realiza análises dos processos atuais de gerenciamento de incidentes do cliente e fornece recomendações para configuração do SAP Solution Manager. Recomendações adicionais e transferência de conhecimento fornecidas para a documentação da solução no SAP Solution Manager.

### **Optimization for SAP Solution Manager (Otimização para SAP Solution Manager)**

Este serviço oferece suporte à arquitetura, configuração, atualização e otimização da instalação do SAP Solution Manager.

### **Enablement for Customer Center of Expertise (Capacitação para Customer Center of Expertise)**

Este serviço oferece suporte a planejamento, implementação, otimização e certificação do Customer Center of Expertise.

### **Volume Test Optimization (Otimização de Teste de Volume)**

Este serviço ajuda a melhorar a confiabilidade dos resultados de testes de volume, através da avaliação do plano de teste de volume, fornecendo suporte ao teste de volume e recomendações para a solução de problemas identificados no teste de volume.

### **High-End Hybrid Operations (Operações Híbridas de Ponta)**

Este serviço oferece suporte a implementações de cliente mais otimizadas e à estabilização das operações após a entrada em operação.

### **SAP Improvement Analysis and Roadmap**

Este serviço fornece análise e identificação de possíveis melhorias de solução, processo e dados, e pode incluir verificações de disponibilidade funcional e/ou roadmaps de serviços.

## SAP EXPERT SERVICES

### **SAP Engagement Planning and Safeguarding**

Este serviço fornece análise e recomendações em uma ou mais das seguintes áreas: (i) operações de TI, (ii) validação da integração da solução ou (iii) otimização do desempenho técnico.

### **Innovative Business Solutions Support (Suporte à Innovative Business Solutions)**

#### **Conflict Check and Resolution for Innovative Business Solutions (Verificação e Solução de Conflitos para Innovative Business Solutions )**

Para avaliar a compatibilidade contínua dos recursos desenvolvidos e fornecidos pela SAP Innovative Business Solutions com o Software de Base, a licenciada pode solicitar para a SAP investigar possíveis conflitos entre os recursos e as atualizações subsequentes da SAP (por exemplo, pacotes de recurso SAP, SAP Support Packages etc.) disponibilizados para o Software de Base. A SAP pode fornecer opções e/ou recomendações sobre como retificar ou evitar conflitos, se houver.

#### **Knowledge Transfer for Innovative Business Solutions (Transferência de Conhecimento para Innovative Business Solutions)**

Como parte deste serviço, a SAP fornece transferência de conhecimento prático de como usar, operar e otimizar os recursos desenvolvidos e fornecidos pela SAP Innovative Business Solutions.

#### **Enhancement Evaluation for Innovative Business Solutions (Avaliação de Aprimoramento para Innovative Business Solutions)**

Ao implementarem os recursos desenvolvidos e fornecidos pela SAP Innovative Business Solutions ou usando-os produtivamente, a licenciada pode ampliar ou aprimorar os recursos. Como parte deste serviço, a SAP avalia as possíveis ampliações ou melhorias para os recursos.

*Nenhuma das referências a melhores práticas, otimização ou inovação visa sugerir a identificação ou solução de todas as oportunidades, melhorias máximas ou eventuais resultados específicos.*

## SAP EXPERT SERVICES

[www.sap.com/contactsap](http://www.sap.com/contactsap)

© 2020 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. See [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) for additional trademark information and notices.