



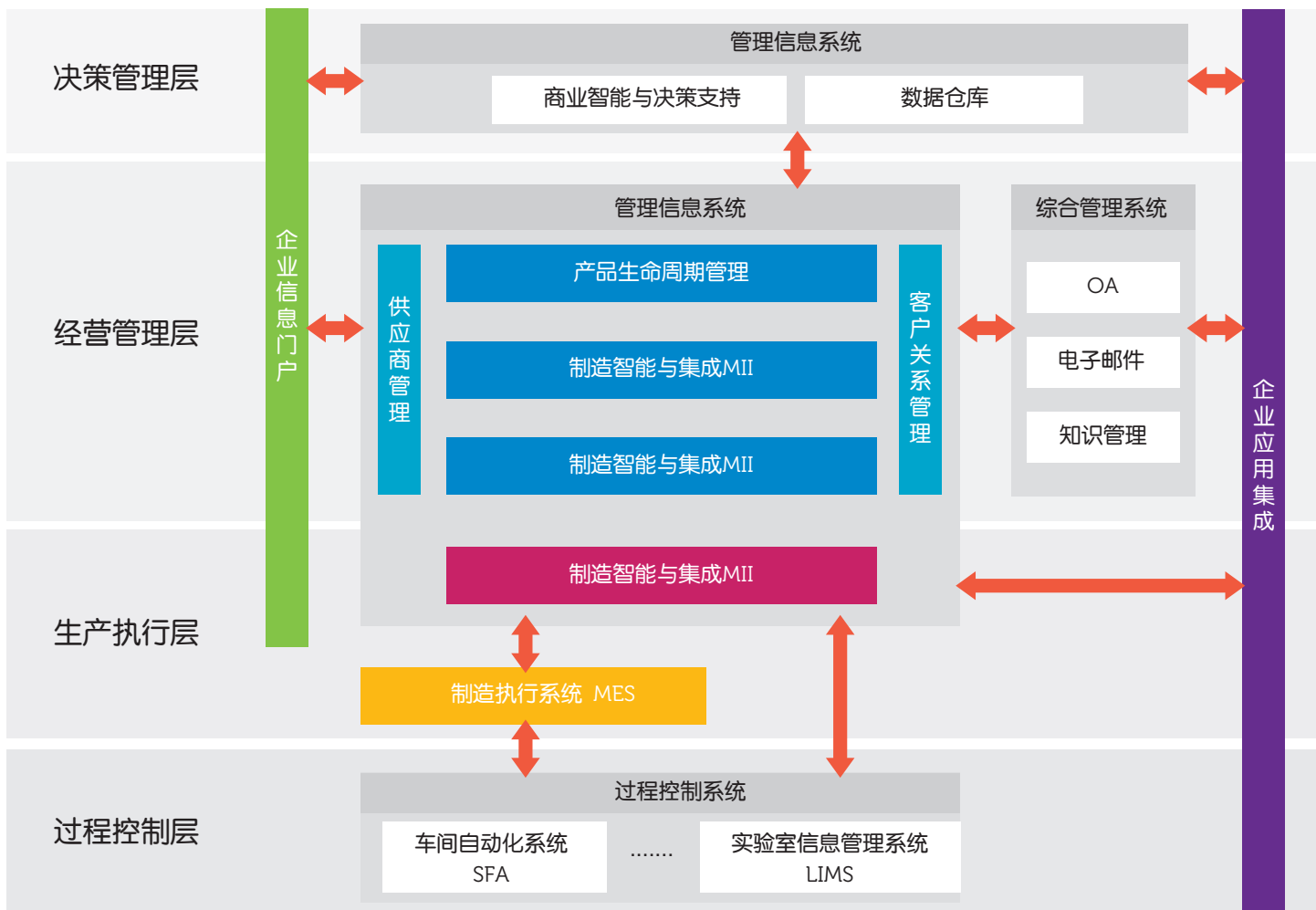
戴尔服务
SAP 解决方案

戴尔服务 SAP 咨询服务

戴尔服务分布在全球及中国的 SAP 咨询团队拥有深厚的行业知识和 SAP 技术专长，以及强烈的商业道德感，我们将会帮助您获得 SAP 解决方案带来的最大价值。无论您需要的是一个全面的解决方案还是一项单一的服务，戴尔服务始终都遵循着一套先进、成熟和完备的项目交付方法。

戴尔服务 SAP 解决方案

SAP 企业应用解决方案



依靠戴尔服务在全球 SAP 领域积累的大量实践经验，戴尔服务的专家团队可以帮助您构建以 ERP 为核心 SRM、CRM、PLM、SCM、HRM、MII 以及 EIP 等为支柱的信息技术体系，使企业更有效地执行核心商业流程，改善端到端业务并通过对完整业务循环的支持实现业务增值。

戴尔服务的解决方案可以帮助客户在整个企业范围内提高信息透明度；提高预测和业务绩效管理；改善企业与顾客，供应商，雇员和合作伙伴的沟通；提高企业运营效率；加速产品研发制造；增强客户服务；提高客户满意度；优化劳动力和资源配置；加快

企业应对市场和外部环境变化的能力；引入全新的销售模式；降低新技术和应用的投资成本和风险。

商业智能解决方案 (BI)

戴尔服务帮助企业构建商业智能系统，即面向实时决策的，满足集团业务操作层、业务分析控制层和决策分析层三个层面管理需求的决策支持体系。商业智能系统为企业提供大量的与企业目标衡量相关的信息，使得管理者能够快速获取和分析企业运作信息，实现各类数据与报表的展现，并最终提供综合集成的整体绩效管理解决方案，帮助企业进行最优化决策，全面提升经营管理水平，实现“挖潜增效”。

端到端的 SAP 咨询服务



- **战略和管理咨询服务**

戴尔服务 SAP 团队和战略、管理及流程专家为客户提供各种类型的基于企业应用系统的战略和管理咨询服务。服务内容包括基于 SAP 系统的 IT 战略的制定、业务转型、业务流程再造或优化、变革管理、以及 SAP 系统现状评估诊断和优化方案。

- **系统实施服务**

戴尔服务的实施服务包括新的 SAP 系统的实施、客户化定制和软件开发、系统的迁移或数据移植、多系统的整合与合并、全球化项目模板制定与推广实施、以及 SAP 新增模块的实施。

- **系统优化服务**

戴尔服务的 SAP 团队和流程专家能为客户诊断和评估现有 SAP 系统并提出优化与改造方案，帮助客户进行 SAP 系统的二次优化实施。戴尔服务应用全球和本地最佳实践，结合专有方法论确保客户在二次优化实施后能纠正现有系统缺陷、优化业务流程与系统应用、配合企业长期发展战略目标以达到最大化的收益。

- **系统升级服务**

对于平台或版本升级，戴尔服务遵循成熟完备的解决方案和方法论，一方面升级新发布版本，另一方面同步保留现有版本的功能。采用综合全面的测试以确保新应用程序所在环境的完整性，让客户安心。

- **系统集成服务**

戴尔服务 EAI 企业应用集成解决方案帮助客户实现 SAP 与 SAP 系统、SAP 与非 SAP 系统之间的集成，帮助企业对变化的市场状况做出迅速和节省成本的反应，优化业务计划。更好地管理业务流程，增强明智的决策。戴尔服务致力于帮助企业充分利用现有 IT 资产，避免成本昂贵和耗时巨大的新项目、新技术投资。

- **应用管理服务**

通过基于 SLA 的全球交付模式，戴尔服务的 SAP 应用管理服务团队为客户提供持久的高品质的系统管理和支持服务。通过现场，近岸和离岸资源，戴尔服务可以提供不同的支持模式，如服务台或呼叫中心，我们的支持服务包括系统应用支持、系统变更、系统维护 / 监控、系统托管等服务内容。

案例分享

某重型机械公司 SAP 全球推广项目

项目背景 — 客户是一家某重型机械公司成立于 1989 年，总部位于中国长沙。集团设计、制造、销售工程机械设备，也是世界上最大的混凝土机械制造商。2007 年，集团业务收入达到 135 亿人民币，成为建国以来湖南省首家销售过百亿的私人企业。2009 年，集团业务收入已达到 306 亿人民币，在 120 个国家有超过 35000 名员工，包括在美国、德国、巴西、墨西哥和印度的制造厂。某重型机械公司 2012 年的目标是 1000 亿人民币。

项目挑战 — 客户于 2006 年下半年应用了 SAP 管理供应链、制造和财务运转。由于国际业务的扩张，客户邀请戴尔服务为其将全球的业务操作合并并在同一个标准平台上。这个平台以 SAP 系统为核心，由许多支持和优化其他不同流程的卫星系统组成。由于客户的快速发展，业务需求也随之变化加上此次项目将在不同语言不同国家实施，对于 SAP 团队实施是一项极具挑战的任务。

解决方案 — 以客户的业务流程为基础，戴尔服务为客户量身定制了生产制造类、销售类、租赁类 ERP 实施模板，此模板涵盖 ERP 系统 FI、CO、MM、SD 等模块，并推广到海外子公司。一期项目包括：生产制造子公司（德国，巴西）销售型子公司（新加坡，阿联酋）租赁型子公司的 SAP ERP 系统实施。此外戴尔服务也根据客户的业务需求为其重塑了业务流程并且帮助其实施 SAP ERP 系统，项目首先在长沙总部建立集团模板，然后在海外试点子公司实施，最后扩展到全球所有子公司。并且戴尔服务帮主客户通过测试进一步完善模板并提供管理用户培训和知识转移，建立国内支持团队；培训人员开发上线以及数据转化策略和计划上线后详细支持计划。

项目成果 — 通过 SAP 开发为客户量身订做模板，满足集团及海外子公司的需求；项目第一阶段包含了设计全球模板并推广到位于 3 个洲的 5 个国家及地区；在海外试点子公司成功进行试验性实施后向其他地区公司推广实施并且成功在多个国家及地区（新加坡，阿联酋，香港，德国，巴西）完成系统上线，帮助客户成功的完成了知识转移。

某特大型国有通信企业

SAP 实施、推广、优化、集成、支持项目群

项目背景 — 客户为国内大型电信运营商之一，连续多年入选“世界 500 强企业”，集团业务遍布全国 31 个省（区、市），在美洲、欧洲、香港、澳门等地设有分支机构，拥有覆盖全国城乡、通达世界各地的通信信息服务网络。

业务挑战 — 为了加强信息化架构，集团几年前启动了 MSS 实施计划，并邀请戴尔服务协助集团在上海和广东作了成功的试点实施。客户继续邀请戴尔服务为其进行北方公司的推广实施工作，在成功地进行了北方公司试点城市的 SAP 系统实施之后，戴尔服务继续为北方九省及海外公司推广实施 SAP 系统，并不断持续协助客户扩大和深入对 SAP 系统的应用。客户的信息化架构薄弱，无法满足业务增长的需求。项目的地域跨度范围大，各地的业务需求也不尽相同，且为实现快速收益需要在多个地方并行完成系

统部署工作。项目实施过程中需要进行业务流程的重组和变革管理。

解决方案 — 戴尔服务开发了为客户量身订做的模板，为客户的多家子公司推广实施了这一统一模板，并成功地分阶段、分批在多个地方同时完成系统上线。在实施过程中，戴尔服务协助客户重新设计了业务流程并改进了业务流程性能，在统一模板基础上进行调整以满足所有子公司的需求。还完成了客户的 ERP 系统和 BW 系统以及客户其他的原有系统集成。通过培训和知识转移帮助客户建立了一支能力很强的内部团队。

项目成果 — 截止目前，戴尔服务已经协助客户完成了多期系统推广实施工作及优化工作。此外，戴尔服务已经成立专门的支持团队协助客户进行日常维护和用户支持等工作，持续为客户提供长期的系统应用支持服务。

世界领先航空航天集团公司 SAP 应用系统实施及推广

项目背景 — 该集团公司是一家在多元化技术和制造业方面居于世界领导地位的跨国集团，业务遍及全球，涉及航天产品及服务；工业和家庭楼宇控制技术、汽车产品、涡轮增压器以及特种材料。客户邀请戴尔服务为其在全球范围实施和推广 SAP 系统，以实现其所有重要的面向客户的业务流程。用户想要预先设计一个解决方案来确保公司以唯一的界面来应对所有的客户。还要为集团公司的全球金融部门创建更高标准的平台来实现全球库存和客户账户的轻松查询功能，确保进行更有效的销售业务、市场开拓和用户服务。

业务挑战 — 由于该集团公司的众多子公司分布在全球各个地方，因此各地的业务需求也不尽相同。此外多项功能集成的解决方案也要求改进商业流程，包括物流、财务、项目管理系统、供应链和供应商关系管理。用户对于技术有非常高的要求，因为要确保其与各个不同的原有系统兼容、以及实现远距离通信和复杂的功能设计；时间短、系统复杂、开发量大是戴尔服务所面临的一系列难题。

项目成果 — 用户对戴尔服务成功实施全球模块感到非常满意。截止目前，该方案改善了供应链、客户和供应商关系，并贯彻通用商业流程，降低了与全球客户互动的复杂性。这些流程背后的数据被汇集到新系统中，用以支持全球范围的业务流程。企业得以更快速地完成订单，传递财务信息、设备资料，提升客户满意度并增加收益。

世界领先制冷科技公司 SAP 实施项目

背景介绍 — 该冷冻科技公司是一家已在纽约证券交易所上市的、专业制造和销售工业设备的业内领先的跨国公司。作为该公司的重要子公司，该中国公司现已在多个地方开展业务，该公司致力于为中国客户设计和生产大型工业制冷系统（工程技术应用）。

业务挑战 — 该公司在中国与第三方咨询服务公司合作开始实施 SAP 项目，但是在项目实施的过程中却遇到了巨大的困难和阻力。由于第三方咨询服务公司的顾问小组成员缺乏相应的知识和能力，导致项目根本无法完成实施，因此该公司决定更替第三方咨询公司转而向戴尔服务寻求帮助。

解决方案 — 首先戴尔服务需要重新定义整个 SAP 系统的蓝图设计，在这个过程中戴尔服务决定进一步细化流程与系统设计，使得各主要功能定义清晰完整，让用户对系统的实施重建了信心。在实施过程中，戴尔服务又将所有实施策略、计划与步骤重新进行了定义以确保项目的顺利进行。

项目成果 — 戴尔服务成功完成了 SAP 系统的实施并投入使用。通过系统实施优化了客户的采购、销售、制造、财务和项目管理的业务流程，提升了企业的运营效率，提高了项目成本核算的准确性，更好的实现了计划与生产的匹配，提高了客户满意度。

世界领先的汽车公司 SAP 应用管理服务项目

项目背景 — 客户是全球最大的汽车公司之一，在全球主要地区拥有雇员超过 205,000 名，业务遍及 140 多个国家。公司与其战略合作伙伴在 31 个国家建立了汽车制造业务，生产和销售多个品牌的汽车产品并提供售后服务。

业务挑战 — 客户邀请戴尔服务提供 SAP 系统支持及管理服务，包括系统备份，Basis 支持，系统增强（如报表、对话程序、表单和接口开发等）。

解决方案 — 客户原有的 SAP 系统已经实施完成，客户要求戴尔服务快速熟悉系统，并提供全方位支持。戴尔服务需要建立多个流程来满足客户的需求，包括：帮助台、需求管理、营运支持、变更订单管理、系统监控等。戴尔服务运用安全的远程接入来连接客户系统，进行系统支持，系统的状态监控和性能调节。

项目成果 — 戴尔服务帮助客户改善了多个业务领域的系统应用，并运用近岸和离岸团队强大的开发能力帮助客户大大缩减了开发时间和成本。

某国内商业银行 SAP 商业智能（BI）项目

项目背景 — 客户是一家国内资本实力最雄厚的全国性商业银行之一，业务辐射全球 70 多个国家和地区，拥有全国 540 余家分支机构，16000 多名员工。

业务挑战 — 客户为达到其经营理念下的经营目标，迫切需要一个能够为高层管理人员提供决策的平台。客户邀请戴尔服务通过管理会计项目的实施，借鉴国际先进银行的管理理念和经验，建设先进的、可拓展的管理会计体系，深入贯彻管理会计理念，支持全行业务模式转变，全面提升银行的管理能力和盈利能力，实现客户的经营目标。项目涉及组织范围广，总行机关及各分行都是管理会计核算及成本分摊的对象。涵盖业务内容全面，管理会计所需要分析的内容包括了对银行盈利能力分析产生影响的各个业务交易环节。数据来源复杂，保证数据质量具有很大难度。由于管理会计所分析的数据大多来源于核心业务系统，其数据量巨大。缺乏成熟科学内部转移定价技术手段。盈利分析中存在精细分析与技术实现相矛盾的难度。

解决方案 — 戴尔服务应用了 SAP 银行解决方案中的 SEM-PA 及 SAP 商业智能解决方案（BI）。为管理会计奠定了系统、机构基础，各业务线均建立了成本中心。采用机构和业务线分摊相结合的方式，分行对各业务线分摊比例由行长根据业务情况确定；业务线整体成本分摊因子由业务线单独设定。实现了机构、业务线、产品、关键客户、投资组合（资金资本线）、行业等分析。实现了全行盈利性报告、机构盈利性报告、产品盈利性报告、客户盈利性报告（客户组和单个客户）、业务线盈利性报告；包括面向领导及分析层的，也包括面向操作层的。

项目成果 — 通过本管理会计项目，在全行范围内深刻贯彻了管理会计的概念，为加强成本费用管理，提高全行经营效益意识提供了基础，同时为银行高层领导经营决策提供了数据支持。



团队简介

戴尔服务与 SAP 公司建立了长期联盟合作关系，多年来持续和盟友密切合作。

戴尔服务 SAP 咨询团队由富有经验的专业 SAP 业务及技术咨询顾问组成，熟练掌握先进的管理咨询方法论，拥有丰富的行业经验和精深的 SAP 专业知识，服务的行业涵盖了制造、能源与化工、电信与传媒、汽车、机械及零部件、消费品、高科技、航空航天、制药、医疗卫生、金融、矿业及金属、以及物流与交通等多个领域。

戴尔服务凭借广泛的商业知识、精湛的技术和丰富的实施经验为客户带来世界一流的 SAP 解决方案。每一个方案都蕴含巨大的商业价值，戴尔服务的目标是努力帮助客户实现以最小化的投资获得最大化的回报。

戴尔服务的 SAP 咨询团队由中国本地顾问及海外专家组成，既具有国际领先实践经验，又理解本土企业的特点与文化，能够提供适合中国企业的世界级解决方案。

戴尔服务利用专有的先进和成熟的方法论，帮助客户降低项目风险，加速实现投资回报，同时提高每一个解决方案能够为客户带来的长期商业价值。我们的方法论在整个项目的生命周期内使用共同的语言、方法和模板集合了一系列经过检验的交付品资产和最佳实践。这些能力可以帮助客户从一开始就能够预测总体成本，同时允许增加额外的可选项来满足扩展功能和特殊业务需求。在为客户服务的过程中，戴尔服务强调培训和知识、方法的转移。客户的管理团队能够通过和我们的顾问一起学习和实践，提高自身的能力。

欲了解更多戴尔服务，请登录：www.dell.com.cn/services

戴尔服务（中国）有限公司上海分公司

上海市南京西路 1168 号中信泰富广场 31 楼

电话：+86 21 52925392

传真：+86 21 52925391

邮政编码：200041

戴尔服务（中国）有限公司北京分公司

北京市朝阳区光华路 1 号 嘉里中心北楼 14 楼

电话：+86 10 85296226

传真：+86 10 85296225

邮政编码：100020

应用 业务流程 咨询 基础架构 支持

* 戴尔的常规条款和条件在此适用，并可网上获得或致函索取。戴尔会尽力排查报价错误或其他错误，但由于我们的疏漏，某些错误仍可能发生。戴尔有权利不接受任何包含错误信息的订单。以上图片仅供参考。请浏览以下网站获得更多信息：www.dell.com.cn/product_information。戴尔、戴尔标志、the stylized E logo、Premier Access 是 Dell Inc. 的注册商标或商标。文中提及的其他商标或商品名称均指拥有该商标或名称的机构或其产品。戴尔不拥有其他机构的商标和商品名称的相关权益。版权：© 2011 Dell Inc. 版权所有。

