

Сопровождение SAP решений с Solution Manager



Концепция

Обзор

Текущая ситуация

Глобальные операции

Гетерогенный ландшафт

Бизнес-процессы

Новые технологии



- Распределенные подразделения
- Разные страны
- Разные языки
- Разные временные зоны
- Централизация или координация

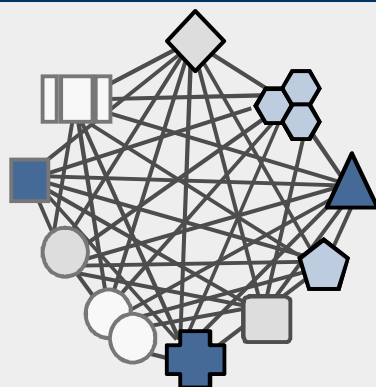
Текущая ситуация

Глобальные операции

Гетерогенный ландшафт

Бизнес-процессы

Новые технологии



- Разнородные приложения
- Разные технологии
- Разные поставщики
- Интеграция по принципу точка-точка
- Собственные разработки

Риск → **Разные приложения, технологии и поставщики:**

Кто в Вашей компании обладает всеми необходимыми навыками и знаниями для понимания и управления разными технологиями, на которых строится Ваше решение?

Риск → **Интеграция по принципу точка-точка:**

Кто является ответственным за растущее количество интерфейсов и понимает ли он последствия для компании, к которым приводят его решения?

Риск → **Собственные разработки:**

Можете ли Вы перейти на новую версию без угрозы стабильности Вашего решения?

Текущая ситуация

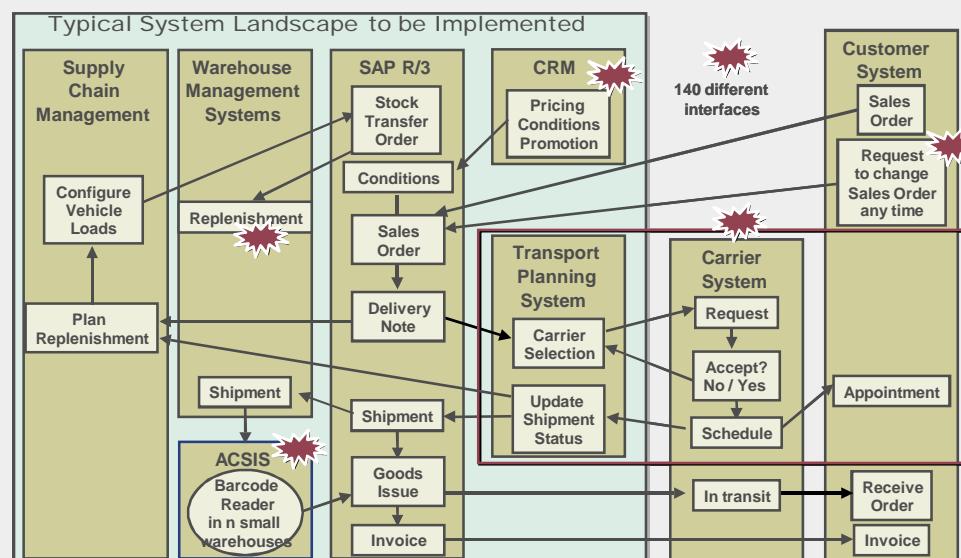
Глобальные операции

Гетерогенный ландшафт

Бизнес-процессы

Новые технологии

Core Business Process and Solution Landscape



Риск → **Интеграция бизнес-процессов:**

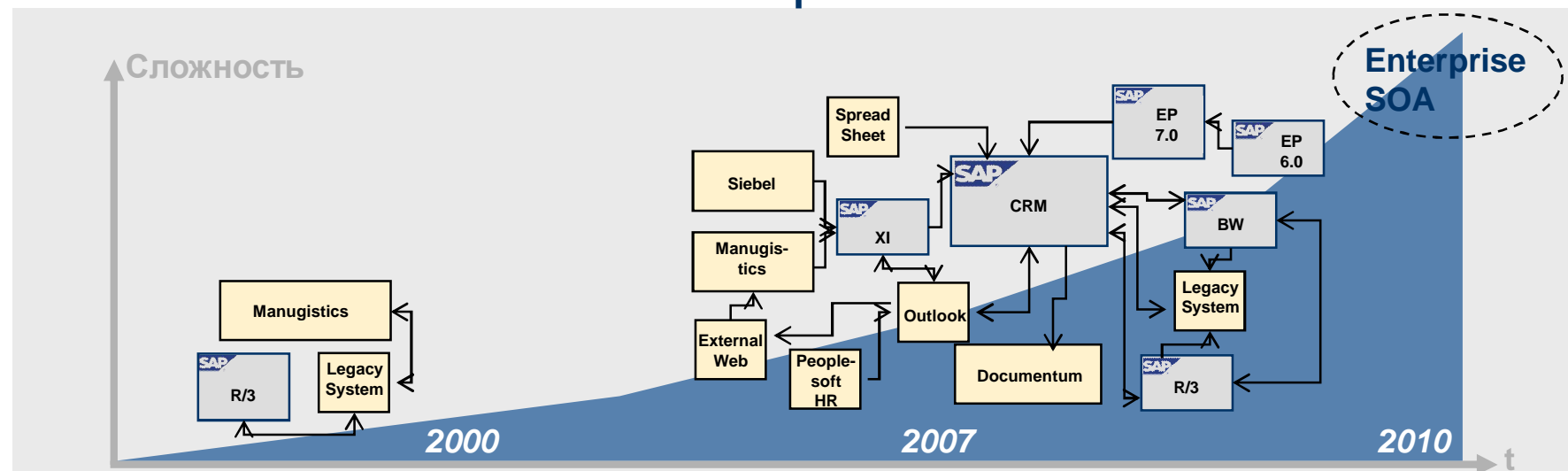
- Вы знаете на какой системе выполняется каждый шаг бизнес-процесса?
- Кто несет ответственность в случае возникновения проблем?
- Проинформирован ли Ваш ИТ-отдел о том влиянии, которое его ежедневная работа оказывает на бизнес-процессы компании?

Глобальные операции

Гетерогенный ландшафт

Бизнес-процессы

Новые технологии



Риск → Внедрение новых технологий

- Как интегрируются новые технологии в системный ландшафт компании?

Риск → Поддержка новых технологий

- Как SAP будет оказывать мне поддержку в случае если ...?
- Какие знания и навыки необходимы для поддержки новой инфраструктуры?

SAP Solution Manager позволяет Вам осуществлять поддержку Вашего SAP-решения в течение всего его жизненного цикла в Вашей организации для:

- Обеспечения надежности
- Снижения общей стоимости владения
- Повышения окупаемости инвестиций

Лицензии на SAP Solution Manager предоставляются Вам в рамках стандартной поддержки!!!

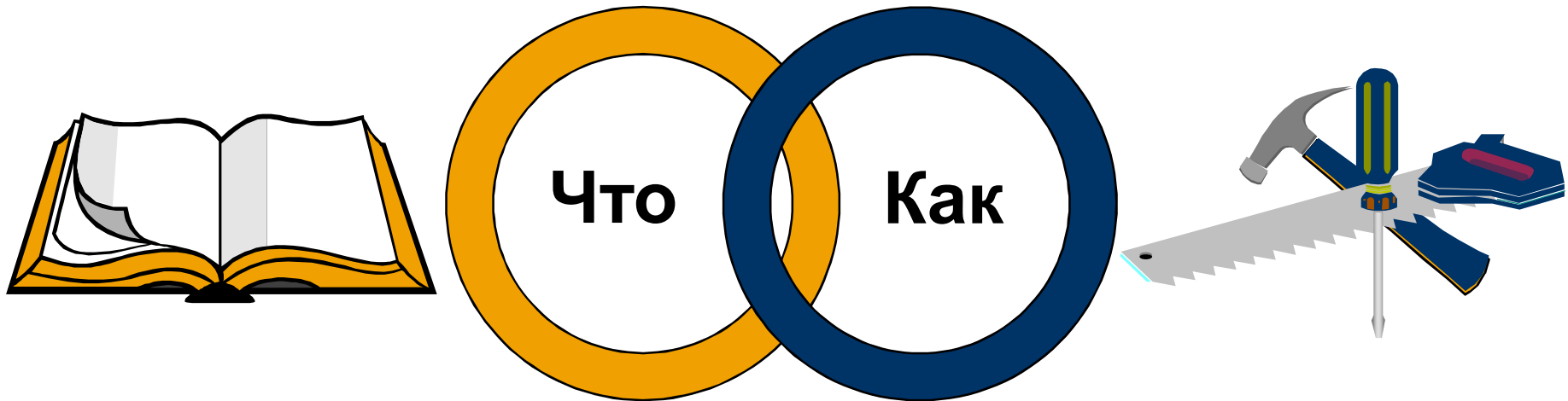
... И далее мы рассмотрим





Концепция

Обзор



IT Infrastructure Library

- Примеры лучших подходов к организации ИТ и рекомендации по их внедрению
- Описания процессов
 - На что обратить внимание на этапе внедрения ITSM и последующих операций
- Разработан при участии специалистов по ИТ-услугам

SAP Solution Manager

- Инструментарий для использования при внедрении и эксплуатации ИТ-решений
- Выполнение процессов
 - Как выполнить процесс с использованием средств Solution Manager?
- Основывается на многолетнем (30+!) опыте SAP в управлении бизнес-приложениями

ITIL Basis Framework

Handling Lifecycle of Incident Management

Incident, Problem, Change, Configuration

Incident Trend Analysis

Change Management

Controlling / Monitoring

Service Level Management

Capacity Management

Availability Management

Continuity Management

SAP Solution Manager

Service Desk

- Message Handling
- Notes and SAP Note Assistant
- Reporting

Change Request Management

Solution Manager Monitoring

- SAP Alert Monitoring (RZ20)
- Diagnostics

SL and Solution Reporting

• EarlyWatch Alert

SAP Services

- Solution Management Assessment
- Solution Management Optimization
- EarlyWatch Check и GoingLive

SAP Solution Manager: функции



SAP Solution Manager: **Сценарии использования**

Реализация SAP решений

- Методология ASAP
- Управление проектом
- Документооборот
- Управление тестированием
- Управление обучением
- Тиражирование настроек
- Анализ настроек (SCOUT)

Апгрейд SAP решений

- Upgrade Roadmap
- Управление обучением
- Управление тестированием

Управление изменениями

- Соответствие ITIL
- Получение обновлений и исправлений (**Maintenance Optimizer**)



Мониторинг решений

- Системный мониторинг
- Мониторинг бизнес процессов
- Центральное системное администрирование
- Контроль KPI

Управление инцидентами

- Обработка запросов
- Интеграция с сервисными системами 3-их фирм (HP, BMC, IBM)

Анализ неисправностей

- Оценка производительности
- Журналы событий
- Трассировка событий
- Анализ технической конфигурации
- Diagnostics

Предоставление услуг SAP

- Дистанционно
- На месте

Дополнительные сценарии

1 Заказ и предоставление оборудования

Интегрированный процесс заказа и поставки ИТ-оборудования

2 Управление инвентаризацией

Детальная и актуальная инвентаризация

3 Управление ИТ-услугами

Эффективное, бизнес-ориентированное управление ИТ-услугами

4 Анализ работы ИТ

Дополнительно

▶ Solution Manager интегрируется

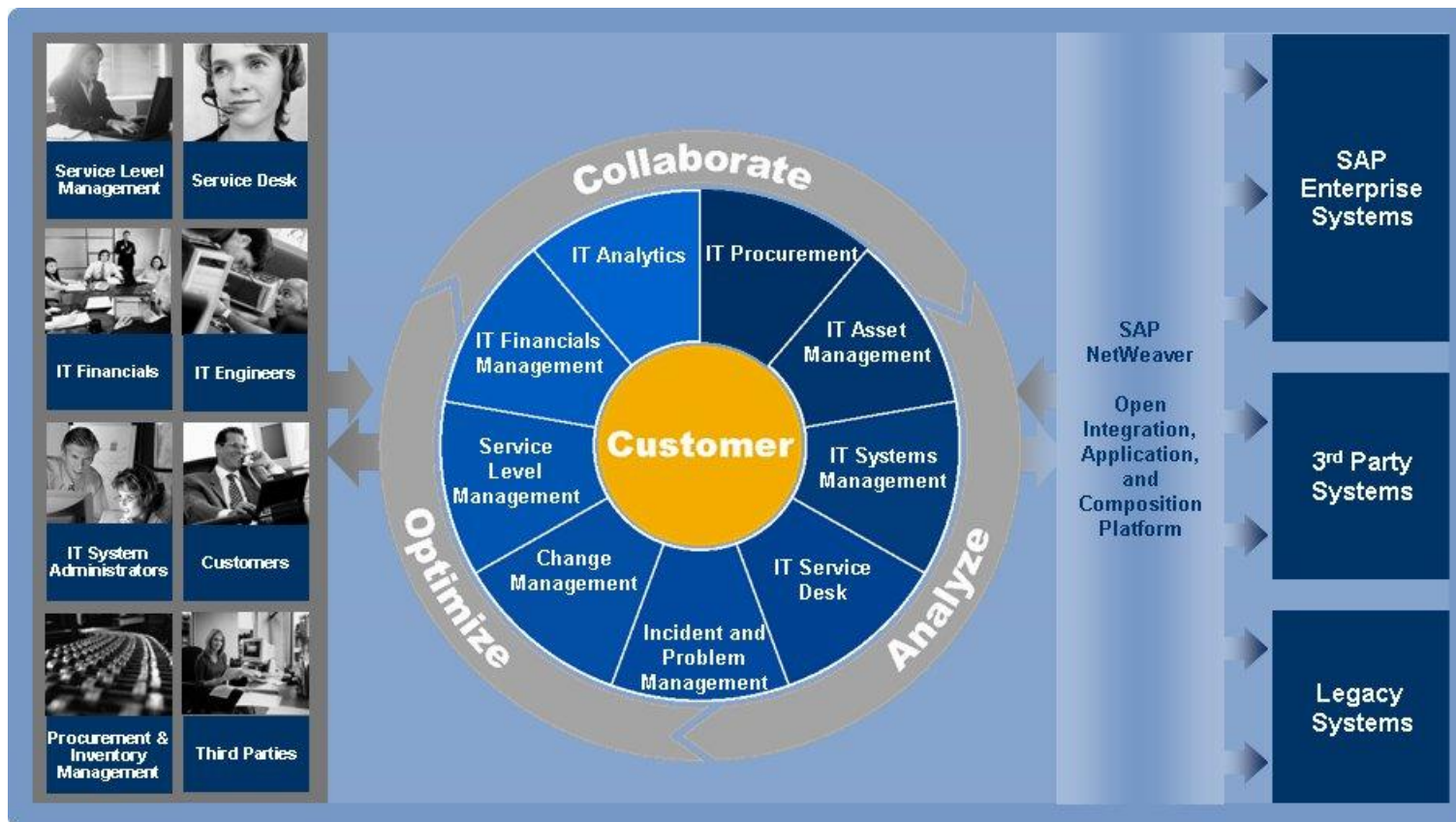
- Redwood Cronacle – центральное планирование фоновых задач
- HP Loadrunner (ранее Mercury) – нагрузочное тестирование
- HP Quality Center – централизованная стратегия тестирования

▶ Extended Service Desk

▶ SAP Solution Enablement Package

- Reverse Business Engineer
- Wily introscope
- BMC AppSight
- TDMS
- Custom Development Optimization Package
- Best practices for Operations

Solution Manager – **Целостное решение**



SAP предоставляет Вам завершенное решение построенное по принципам ITIL для поддержки Вашего SAP-решения и автоматизации ИТ-процессов. Solution Manager предлагает Вам тесную интеграцию бизнес-процессов, финансовых операций и технических операций, что ведет к снижению стоимости владения SAP-решением.

Вопросы?

