

# SAP FORUM 2010

## CLAREZA PARA UM NOVO BRASIL



Ganhe visibilidade no uso das Soluções SAP por meio do **User Experience Management by Knoa**

Rafaela Reis – SAP Educação  
Mauro Wagner Baptista - Siemens

10/03/2010

# SAP FORUM 2010

CLAREZA PARA UM NOVO BRASIL

## Agenda



SAP

1. **A Solução User Experience Management by Knoa**
2. O Projeto Siemens
  - 2.1. Objetivo
  - 2.2. A escolha da solução
  - 2.3. O Projeto
  - 2.4. Resultados e próximos passos



## Usuários Finais



O que realmente está  
Acontecendo – no momento  
da execução no sistema pelos  
Usuários finais?

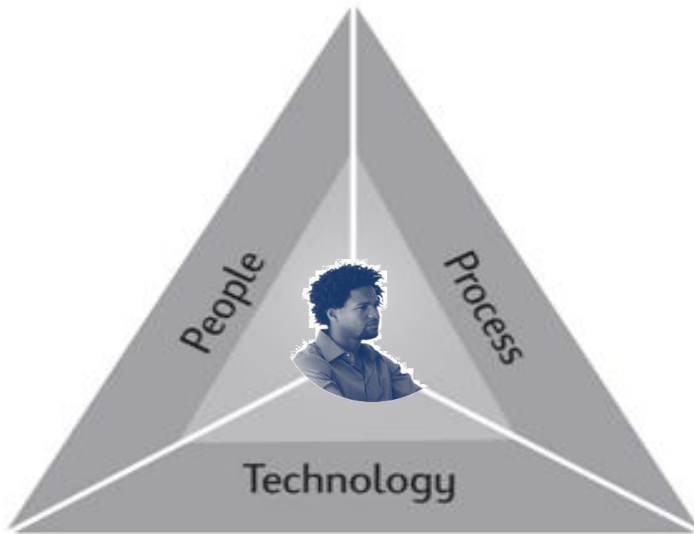


## Aplicação

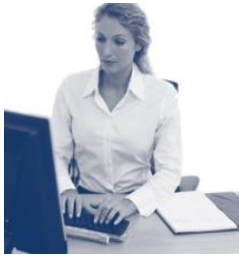


## Infraestrutura

Soluções existentes focam no  
monitoramento das Aplicações e  
Infraestrutura



- Porquê os usuários frequentemente reclamam sobre o tempo de resposta do sistema?
- Qual é a qualidade do uso dos usuários finais na aplicação SAP?
- O tempo de resposta que os usuários finais estão vivenciando no sistema estão dentro dos limites estipulados para uma boa performance?
- Quais transações são mais utilizadas?
- Os usuários finais estão cometendo sérios erros no sistema?
- Há a efetiva adoção dos usuário finais na solução SAP?
- Quais usuários apresentam problemas, em quais transações, em quais processos de negócios?
- Os problemas críticos estão afetando todos os usuários ou apenas alguns usuários/funções/perfis/locais?
- Há problemas de produtividade que podem ser medidos e melhorados?



*SAP User Experience  
Management by  
Knoa*

**Usuários Finais**



**Aplicação**



**Infraestrutura**



Client Engine & SAP Template

Desktop  
Usuário Final

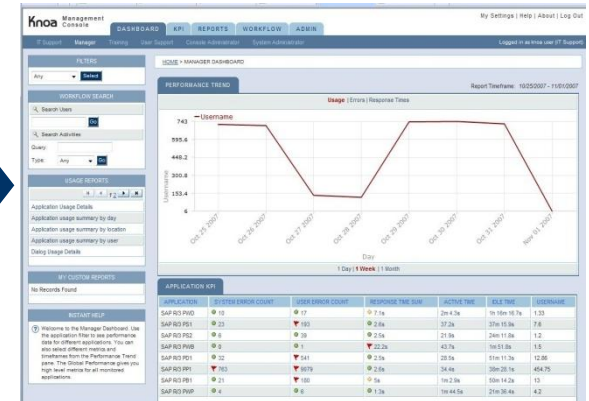


**Knoa**

- Collection
- Analysis
- Storage

Reporting Console

Customer IT Center



- ❑ Nenhuma integração requerida
- ❑ Não há impactos nos sistemas monitorados

## UEM monitora:

- **Uso da Aplicação**
- **Uso da Transação**
- **Erros do Usuário & Erros de Sistema**
- **Tempo de Resposta**
- **Uso na Tela**
- **Uso Funcional**
- **Tempo Ativo / Ocioso**
- **Fluxo de Trabalho em “Tempo Real”**
- ----





**Gerenciamento de Processos**



**Treinamento**



**Help Desk / Suporte**

## Linha de Negócio



- Identificar pró-ativamente eficiência operacional
- Minimizar interrupção do negócio ( perda de produtividade )
- Rápido uso efetivo, depois de novos roll-outs e projetos de upgrade
- Correlacionar o resultado do negócio com a eficiência de uso da solução SAP

## Treinamento



- Identificar precisamente onde os usuários necessitam de capacitação adicional ou suporte a performance
- Alocação de recursos de treinamento baseados em áreas necessárias
- Dados efetivos para cálculo ROI - Treinamento

## TI/Suporte de Aplicações



- Rápida identificação de problemas de utilização e performance
- Isolar impacto do usuário na performance
- Correlacionar a performance dos usuários para entender impactos em negócio

## Help Desk/Suporte Usuários



- Aumento da produtividade da equipe de suporte
- Eliminação de intervenções on-site
- Acelera o tempo de resolução de chamados
- Resolução pró-ativa



### Benefícios Tangíveis

% impacto

#### Educação & Treinamento

- |   |     |
|---|-----|
| ▪ Reduced time for auditing & reporting | 25% |
| ▪ Reduced time on training delivery     | 10% |
| ▪ Reduced training time by end users    | 10% |
| ▪ Cost savings in resource allocation   | 05% |

#### Help Desk

- |   |      |
|---|------|
| ▪ Reduction in help desk time for support calls   | 15 % |
| ▪ Reduction in the number of help desk calls      | 10%  |
| ▪ Reduction in end user call time                 | 25%  |
| ▪ Reduction in end user time for ticket reporting | 15%  |
| ▪ Reduction in time to resolution                 | 05%  |
| ▪ Cost savings in resource allocation             | 05%  |

\* Benchmarks from SAP Value Engineering

+ Better training will indirectly (and positively) impact other business objectives



### Benefícios Tangíveis

% impacto

#### IT & Suporte

- |  |     |
|--|-----|
| ▪ Reduce time to identify performance issues | 15% |
| ▪ Reduce time to resolution                  | 15% |
| ▪ Cost savings in infrastructure planning    | 10% |
| ▪ Cost savings in application customization  | 05% |
| ▪ Cost savings in upgrade rollouts           | 10% |
| ▪ Cost savings in resource allocation        | 05% |

#### Linha de Negócio & Compliance

- |   |     |
|---|-----|
| ▪ Reduce time to identify process performance issues                      | 25% |
| ▪ Improved user productivity from better compliance and process execution | 25% |
| ▪ <u>Cost in Fraud &amp; Compliance issues</u>                            | 40% |

\* Benchmarks from SAP Value Engineering

+ Better training will indirectly (and positively) impact other business objectives