

Gestion intégrée des opérations relatives à la solution : combler le fossé dans le domaine de la prise en charge

Pourquoi les équipes de support doivent-elles aller au-delà d'un support informatique classique ?

Les organisations support des entreprises sont confrontées à un décalage entre le support attendu par le métier et leur capacité à répondre à ces attentes.

L'exemple suivant illustre parfaitement le problème : prenons le cas d'un client SAP qui utilise une solution SAP à laquelle il a intégré des solutions partenaires tiers. Il a étendu la solution par des programmes spécifiques et intégré le portail SAP en tant qu'interface pour les utilisateurs dans l'entreprise. Récemment, et après une montée de version de SAP R/3 à SAP ERP 6.0, l'équipe informatique décide de mettre cette solution en service. Les utilisateurs ne tardent cependant pas à se plaindre, mettant en cause une dégradation constante de la performance.

Ce genre de problème représente un réel défi pour les organisations de support. Pourquoi cela ? Parce qu'elles n'ont pas su gérer la transition entre le support informatique classique et la gestion intégrée des opérations de bout-en-bout. L'approche d'un support informatique classique est orientée fournisseur, réactive et dépendante de patches, alors que la gestion de bout-en-bout des opérations relatives à la solution permet aux clients d'isoler les problèmes, de les régler grâce à un processus de résolution clair et d'éviter ainsi leur réapparition. En adoptant une telle approche, les organisations support pourraient ainsi se doter des connaissances, processus et outils de support permettant de répondre rapidement aux besoins et problèmes des utilisateurs.

L'état de support

La question se pose alors : en quoi consiste réellement la gestion de bout-en-bout des opérations relatives à la solution ? Il s'agit d'un ensemble d'activités, d'outils et de processus que les équipes de support doivent correctement gérer pour garantir la disponibilité et la flexibilité d'une solution SAP complète.

Afin de mieux comprendre l'utilité de la gestion des opérations de bout-en-bout relatives à la solution, analysons quatre raisons visant à démontrer qu'une organisation de support informatique classique n'est pas correctement équipée pour faire face au problème abordé ci-dessus :

1. Connaissances technologiques insuffisantes : les solutions destinées aux entreprises regroupent aujourd'hui de nombreuses technologies, pourvues de leurs propres mécanismes de suivi et de correction des erreurs. Une organisation de support comprend

rarement les connaissances poussées relatives à toutes ces technologies hétérogènes.

2. Maîtrise de la qualité insuffisante : les clients doivent fréquemment appliquer des patches et des modifications technologiques pour leur solution et ceux-ci doivent être copiés ensuite d'un environnement à l'autre. Cela implique la réalisation de tests fonctionnels, de tests de régression et de volume. Mais comment s'assurer que *tout* est testé correctement ?

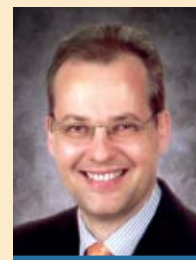
3. Validation de l'intégration insuffisante : les solutions actuelles intègrent des composants SAP mais aussi des produits tiers, l'ensemble étant enrichi de programmes spécifiques. Comment pouvez-vous alors être certain que vos processus métier fonctionnent correctement au niveau de la solution et que vos interfaces sont fiables ?

4. Préparation insuffisante pour répondre aux besoins : les organisations de support informatique sont souvent tellement occupées à gérer leur solution complexe qu'elles n'ont bien souvent le temps, ni de tirer des bénéfices de l'architecture orientée services d'entreprise (Enterprise SOA), ni d'apporter des réponses rapides et satisfaisantes à leurs besoins.

En outre, les entreprises peuvent souvent avoir la sensation d'être mal prises en charge par leur réseau de partenaires. Si une organisation informatique souhaite par exemple externaliser certaines parties de ses solutions, il se peut qu'elle ne soit pas en réelle mesure d'évaluer si un prestataire de services spécifique prendra en charge l'infrastructure de la solution en fonction des recommandations et des bonnes pratiques SAP. Et si une entreprise souhaite embaucher du personnel de support, elle peut rencontrer des difficultés pour évaluer les compétences réelles et le niveau d'expertise des candidats pour la gestion optimale de ses solutions.

Armez votre organisation de support d'une méthodologie et d'un ensemble d'outils éprouvés

Pour remédier à cette situation, SAP a développé la méthodologie Run SAP qui vous permet d'implémenter la gestion des opérations de bout-en-bout.



Matthias Melich
Vice-Président
EZE Product Management
SAP AG

La nature des solutions métier d'aujourd'hui exige des équipes de support qu'elles modifient leur façon de penser. Du fait que les solutions se complexifient du point de vue des opérations, les équipes de support doivent atteindre un nouveau niveau de maturité. SAP apporte les connaissances, les outils, les bonnes pratiques, les services, les certifications et les formations pour vous permettre d'atteindre vos objectifs.

La nouvelle offre SAP Enterprise Support en synthèse

A mesure que les infrastructures informatiques se développent et que les solutions prennent une place plus critique dans les processus métier, les entreprises ont besoin d'un support complémentaire leur permettant de les différencier de la concurrence.

A l'instar de l'offre SAP Premium Support qui a connu une très grande réussite, SAP Enterprise Support permet aux clients de configurer une gestion intégrée et standardisée des opérations. Basée sur la méthodologie Run SAP et orientée sur la gestion globale du cycle de vie des applications, l'offre fournit un processus intégré de gestion de la qualité pour toutes les technologies et pour l'ensemble de l'architecture (voir graphique ci-dessous).

L'offre SAP Enterprise Support intègre :

- **Les principaux standards relatifs au support** : outils, processus et accès à notre écosystème hautement compétent.
- **Les meilleures pratiques intégrées** : les principales normes, les meilleures pratiques propres à chaque secteur d'activité et SAP Solution Manager, Enterprise edition, améliorent considérablement les opérations.
- **La gestion des risques** : un engagement de niveaux de service, un Centre de conseillers support et des contrôles qualité continus permettent aux clients de gérer les risques en établissant un support aux applications critiques.
- **Une gestion de la qualité** : l'infrastructure globale de support SAP offre une gestion de l'ensemble du cycle de vie des applications.
- **Une valeur constante** : des méthodes standard pour valider l'intégration, réduire les efforts de test et faciliter l'adoption du SOA et de l'installation des « Enhancement Packages ».

SAP Enterprise Support accélère la capacité des entreprises à utiliser la gestion des opérations de bout en bout. Il s'agit donc de l'offre de support parfaite pour les clients à la recherche d'un processus intégré de gestion de la qualité et désireux de maîtriser la complexité de leur environnement informatique. Pour de plus amples informations, consultez le site www.sap.com/services/bysubject/support.

SAP® Enterprise Support	Services de support de bout en bout	Contrôles qualité continus et Centre de conseillers support <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour les mises en place, les montées de versions et la gestion des opérations ▪ Un centre de conseillers support à votre disposition 24h/24 et 7j/7
	Support produit	Standards <ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurance qualité pour tous les produits SAP et partenaires
	Traitement accéléré des problèmes	Engagements de niveaux de service pour les problèmes de priorité 1 et 2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Résolution rapide des problèmes pour réduire le temps d'arrêt non planifié et sécuriser des projets ▪ Engagement avec pénalités associé pour tout non-respect des niveaux de service pour la priorité 1
	Gestion des opérations améliorée	SAP Solution Manager Enterprise Edition <ul style="list-style-type: none"> ▪ SAP Solution Manager Enterprise Edition facilite les opérations par de nouvelles fonctionnalités à haute valeur ajoutée.

▲ Vue d'ensemble de SAP Enterprise Support, la toute dernière offre du portefeuille de support SAP

Run SAP fournit :

- Un ensemble de bonnes pratiques métier relative à la **gestion des opérations** qui explique comment gérer de façon optimale les activités de support clés dans l'organisation de support du client.
- Un ensemble **d'outils fournis dans SAP Solution Manager**, ainsi que les connaissances et informations nécessaires à leur utilisation. Les clients disposent ainsi d'une analyse des causes d'incidents et une maîtrise de la qualité.
- Une **feuille de route** qui permet aux clients de disposer des meilleures pratiques, des accélérateurs et des connaissances nécessaires à l'implémentation des standards et outils dans leur organisation de support.
- **Des programmes de formation, de qualification et de certification** qui permettent aux clients de bénéficier de l'expertise du support SAP et faciliter pour les clients la sélection du bon prestataire de services, ceux-ci pouvant également se faire certifier.
- **Des packages de services** qui offrent aux clients des opportunités de transferts de compétence en travaillant avec les consultants de support SAP et qui dynamisent la gestion des opérations.

La gestion des opérations de bout-en-bout, en pratique

Imaginons que le client de notre exemple soit passé d'un support informatique traditionnel à une approche de gestion des opérations de bout-en-bout. Comment cette décision donne-t-elle les moyens à l'équipe de support de résoudre les problèmes de performance ?

Tout d'abord, l'entreprise doit disposer de tous les processus de support et de toutes les compétences nécessaires : le personnel de support est formé à la gestion de bout-en-bout et tous les processus concernant la gestion des opérations sont configurés d'après les normes et bonnes pratiques SAP. Finalement, le client dispose des outils de diagnostics nécessaires à la détection rapide de l'origine d'un problème pouvant survenir à l'intérieur, tout comme à l'extérieur, des composants SAP. Si la solution au problème passe par l'installation d'un patch, les améliorations dans la gestion des changements, et de la gestion de la qualité permettent aux clients de gérer cette modification d'un point de vue technique et qualitatif. Enfin, si le client a prévu une externalisation, les standards des opérations le guident dans sa gestion et le suivi des prestataires de services, qui démontrent à leur tour toute leur expertise grâce aux certifications.

Pour résumer, grâce à la gestion des opérations de bout-en-bout, les organisations de support client peuvent établir des processus de support vitaux pour des solutions SAP complètes. ■