

Indirizzare la nuova richiesta di supporto con soluzioni end-to-end per la gestione delle attività

Perché il supporto SAP deve andare oltre il classico supporto IT

Le organizzazioni che forniscono il supporto SAP alle aziende lamentano una discrepanza fra il livello di supporto che dovrebbero erogare alle imprese e quello che riescono realmente a fornire.

L'esempio seguente illustra il problema: consideriamo il caso di un cliente che utilizzi una soluzione SAP sulla quale abbia integrato soluzioni di terzi. La soluzione utilizzata è stata personalizzata con un codice custom e il portale SAP è stato scelto come interfaccia per gli utenti aziendali. Il team IT dell'azienda ha di recente lanciato questa soluzione dopo aver eseguito un upgrade da SAP R/3 a SAP ERP 6.0, ma gli utenti aziendali lamentano un continuo calo delle prestazioni.

Problemi di questo tipo rappresentano una vera sfida per le organizzazioni che gestiscono il supporto. Per quale motivo? Perché non hanno ancora completato la transizione da un classico tipo di supporto IT a delle vere e proprie soluzioni end-to-end per la gestione delle attività (E2E). Diversamente dal classico supporto IT che è orientato al fornitore, ha un approccio di tipo reattivo e dipende dalla disponibilità delle patch, le operazioni gestionali E2E consentono ai clienti di isolare subito i problemi, determinare un chiaro processo per la loro risoluzione ed evitare che questi si verifichino nuovamente. Con un approccio E2E, l'organizzazione che fornisce il supporto dispone delle competenze, dei processi e degli strumenti per garantire un supporto mission-critical sull'intera soluzione, ed è in grado di risolvere rapidamente il problema delle prestazioni segnalato dagli utenti.

Il livello di supporto

A questo punto è lecito domandarsi: cosa sono esattamente le soluzioni E2E per la gestione delle attività? Sono quell'insieme di strumenti e processi che i team di supporto hanno a disposizione per gestire adeguatamente una soluzione SAP completa, affinché garantisca alle aziende continuità operativa, agilità e valore.

Per meglio comprendere l'importanza delle soluzioni E2E per la gestione delle attività, analizziamo le quattro ragioni per cui un'azienda che offre supporto IT classico non dispone di strumenti sufficienti a risolvere il problema sopra menzionato:

1. Conoscenze tecnologiche non sufficienti: le soluzioni utilizzate oggi dalle aziende comprendono di norma l'uso di più tecnologie, ognuna delle quali ha i suoi meccanismi di risoluzione

dei problemi e monitoraggio. Ed è difficile che un'organizzazione che offre supporto disponga di conoscenze di elevato livello per tutte queste tecnologie eterogenee.

2. Controllo di qualità non sufficiente: le soluzioni dei clienti adottano spesso un'infinità di modifiche e tecnologie per le patch. Ciò comporta più problemi: non sono soluzioni universali e devono essere copiate da una directory tecnologica a un'altra. Presentano inoltre problemi per la verifica di funzionalità, regressione e volumi: in che modo infatti essere certi che *tutto* venga accuratamente testato?

3. Convalida dell'integrazione non sufficiente: le soluzioni odierne integrano ai componenti SAP altri componenti provenienti da diversi fornitori, spesso migliorati con specifici codici personalizzati. In che modo quindi essere certi che tutti i processi di business continueranno a funzionare con questa soluzione? È possibile passare tutti i dati necessari da un sistema all'altro?

4. Scarsa rapidità di adattamento alle esigenze del business: le organizzazioni che forniscono supporto IT sono spesso così occupate a far funzionare le loro soluzioni da non avere il tempo per cogliere i vantaggi di un'architettura enterprise service-oriented (enterprise SOA) e fornire quindi risposte rapide e soddisfacenti alle richieste delle aziende.

Inoltre, le aziende ritengono spesso di non essere adeguatamente supportate dal loro ecosistema di partner. Se un'organizzazione IT desidera, per esempio, dare in outsourcing o commissionare esternamente parti delle sue soluzioni, potrebbe avere difficoltà nel valutare se un determinato fornitore di servizi sarà in grado di gestire lo scenario delle sue soluzioni secondo le specifiche raccomandate da SAP. E se un'azienda desidera assumere nuovo staff per il supporto, potrebbe avere difficoltà nel valutare se i candidati dispongono effettivamente delle competenze per gestire la soluzione in modo avanzato.

Fornite alla vostra organizzazione una metodologia e un set di strumenti collaudati

Per aiutarvi a risolvere questo problema, SAP ha creato Run SAP: il metodo SAP per implementare correttamente le soluzioni E2E per la gestione delle attività.



Matthias Melich
Vice President
E2E Product Management
SAP AG

La struttura delle odierne soluzioni software per le imprese richiede un diverso approccio da parte dei team di supporto. Dal punto di vista operativo le soluzioni non diventeranno più semplici, saranno i team del supporto a dover innalzare il loro livello tecnico. SAP fornisce le conoscenze, gli strumenti, le best practice, i servizi, le certificazioni e la formazione che consentono di ottenere questo risultato.

I vantaggi della nuova offerta SAP Enterprise Support in breve

La crescita degli scenari IT e la maggiore centralità che le soluzioni di settore rivestono per i processi gestionali delle imprese, fanno sì che le aziende abbiano bisogno di maggiore supporto per differenziarsi in modo competitivo.

Sull'onda del successo ottenuto da SAP Premium Support, il nuovo servizio SAP Enterprise Support consente ai clienti di realizzare soluzioni E2E per la gestione delle attività integrate e standardizzate. Questa offerta, che si basa sulla metodologia Run SAP e realizza una gestione del ciclo di vita di tipo completo, fornisce un unico processo uniforme e integrato di gestione della qualità per tutto l'insieme delle tecnologie e dello scenario applicativo (vedere figura in basso).

L'offerta best-in-class SAP Enterprise Support comprende:

- **I migliori standard di settore** – Strumenti, processi e accesso al nostro ecosistema altamente specialistico
- **Best practice incorporate** – Best practice di settore e l'edizione enterprise di SAP Solution Manager per garantire una maggiore copertura della attività ad alto valore
- **Gestione del rischio** – Service Level Agreement (SLA), servizi di consulenza e costante controllo di qualità per consentire ai clienti di gestire il rischio tramite un supporto ottimale delle attività mission-critical
- **Gestione trasparente della qualità** – La struttura SAP Global Support consente una continua gestione del ciclo di vita, supporto on-demand sulla piattaforma SAP e sulle offerte dei partner, nonché una manutenzione integrata per gli sviluppi standard di SAP e del cliente
- **Valore continuo** – Metodologie standard per convalidare l'avvenuta integrazione, ridurre i test e semplificare l'adozione della business process platform e degli enhancement package

SAP Enterprise Support accelera i tempi di adozione di soluzioni E2E per la gestione delle attività. È la giusta opzione di supporto per i clienti che desiderano un processo di gestione della qualità integrato che li aiuti a governare le complessità del panorama IT aziendale. Per ulteriori informazioni, visitare il sito www.sap.com/italy/enterprisesupport-notice.

| | | |
|------------------------|--------------------------------------|--|
| SAP Enterprise Support | Servizi di supporto end-to-end | Controllo di qualità continuo e support advisory <ul style="list-style-type: none"> ▪ Copre implementazioni, upgrade e attività on-going ▪ Supporto estensivo con accesso 24x7 a un pool di esperti del supporto |
| | Supporto di prodotto avanzato | Standard solidi <ul style="list-style-type: none"> ▪ Migliore convalida delle integrazioni ▪ Garanzia di qualità su prodotti SAP e dei partner |
| | Supporto in situazioni di escalation | Service Level Agreement (SLA) per problematiche di priorità 1 e 2 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapida risoluzione dei problemi per minimizzare i tempi di inattività imprevisti e garantire sicurezza ai progetti ▪ Garanzie di backup con sanzioni per SAP in caso di mancato rispetto degli SLA per le priorità 1 |
| | Ampliamento delle operazioni | Enhanced SAP Solution Manager <ul style="list-style-type: none"> ▪ Versione enterprise di SAP Solution Manager per una maggiore copertura della attività ad alto valore |

▲ Una panoramica su SAP Enterprise Support, la nuova offerta del portfolio SAP per i servizi di supporto

Run SAP offre:

- Un set di efficaci **standard operativi E2E**, che illustrano le modalità ottimali di gestione del supporto da parte delle singole unità dell'organizzazione che fornisce il supporto
- Un set di **strumenti inclusi in SAP Solution Manager**, unitamente alla conoscenza e alle informazioni necessarie per il loro utilizzo; questo set fornisce ai clienti le capacità richieste per la root-cause analysis, il controllo di qualità e la convalida dell'integrazione
- Una **roadmap** che illustra ai clienti le best practice, gli acceleratori e tutta la conoscenza richiesta per implementare efficacemente gli standard e gli strumenti E2E nella loro organizzazione di supporto
- **Programmi di formazione, specializzazione e certificazione** che da un lato offrono ai clienti i vantaggi del supporto best-in-class di SAP, e dall'altro regolamentano l'ecosistema SAP, consentendo ai clienti di scegliere il giusto fornitore di servizi o di assumere il personale più capace per le operazioni di supporto
- Pacchetti di servizi **E2E**, che forniscono ai clienti opportunità di apprendimento pratiche tramite lavoro da svolgersi on site con i migliori tecnici del supporto SAP; questi pacchetti consentono di attuare un vero e proprio salto di qualità verso la effettiva applicazione di soluzioni E2E per la gestione delle attività

Le soluzioni E2E per la gestione delle attività nella pratica

Supponiamo che il cliente prima menzionato nell'esempio passi da un supporto IT classico a un approccio E2E per la gestione delle attività. In che modo questo cambiamento consentirebbe al team di supporto di risolvere il suo problema di prestazioni?

In primo luogo, l'azienda disporrebbe di tutte le competenze e dei processi di supporto necessari: I dipendenti del supporto avrebbero ricevuto una formazione E2E, e tutti i processi gestionali sarebbero configurati come indicato dagli standard operativi SAP. In più, il cliente avrebbe a disposizione gli strumenti di diagnostica necessari per individuare facilmente la causa di un problema all'interno - ma anche all'esterno - dei componenti SAP. Se il problema richiede l'installazione di una patch, gli enhancements E2E di SAP per il controllo e la qualità dei cambiamenti E2E di SAP consentono al cliente di gestire il cambiamento tanto sotto il profilo tecnico quanto sotto quello qualitativo. E se il cliente prevede l'uso di outsourcing o simili soluzioni, gli standard operativi E2E gli forniscono una guida per una gestione ideale dei fornitori di servizi, i quali possono a loro volta fornire prova delle loro capacità grazie alle certificazioni E2E.

In conclusione, con soluzioni E2E per la gestione delle attività, le organizzazioni che forniscono supporto ai clienti sono in grado di implementare processi di supporto mission-critical per soluzioni SAP complete, dalla A alla Z. ■