



**Matthias Melich**  
Vice President  
E2E Product Management  
SAP AG

# エンドツーエンドのソリューション運用アプローチによるサポートギャップの解消

## 従来の枠を超えたITサポート体制の確立に向けて

SAPユーザー企業のITサポートチームの多くは、社内から期待されているサポートレベルと、実際に提供できるサポート業務の間に大きなギャップを抱えています。

一例として、あるSAPユーザー企業が実際に直面している課題を見てみましょう。この企業では、SAPソリューションにサードパーティー製品を統合して運用しています。また、カスタムコードを使用してソリューションを拡張し、ビジネスユーザーに対するインターフェースとしてSAPのポータルを活用しています。最近、SAP® R/3からSAP® ERP 6.0にアップグレードしたところ、全体的にパフォーマンスが低下したというクレームがエンドユーザーから寄せられるようになりました。

こうした問題への対応は、サポートチームにとって非常に難しい面がありました。なぜなら、この企業では、従来のITサポート体制からエンドツーエンド（E2E）ソリューション運用体制への移行が済んでいなかったからです。従来のアプローチは、特定のベンダーが中心となって提供される受動的なものであり、主としてパッチによる対応が行われていました。一方、E2Eソリューション運用では、各企業固有の問題の特定、修正のための明確な解決プロセスの構築、そして問題の再発防止のための支援が提供されます。E2Eアプローチの採用により、企業のサポートチームは、ソリューション全体に対するミッションクリティカルなサポートを行うための知識やプロセス、ツールを自社内に備え、パフォーマンスに関するユーザーからのクレームにも迅速に対応できるようになります。

### サポートの現状

では、E2Eソリューション運用とは、実際にはどのようなものなのでしょうか。簡単に言えば、アクティビティ、ツール、プロセスをまとめたものです。サポートチームの使命は、SAPソリューション全体が事業の継続性や機動性を確保し、新たな価値を生み出しているように、これらを適切に管理することです。

E2Eソリューション運用についての理解を深めていただくために、上述の問題に対処する上で、従来のITサポートチームが抱える4つの課題について分析してみましょう。

**1. 技術に関する知識：**今日、企業が採用しているソリューションの多くは複数の技術で構成されており、1つひとつの技術で独自のトラブルシューティングや監視のメカニズムが使われています。

サポートチームがこうした異機種の技術すべてについてエキスパートレベルの知識を備えていることはありません。

**2. 品質管理：**各企業のソリューションには、通常、数え切れないほどの変更とパッチが適用されており、これがサポート上の大きな障害となっています。まず、使用されている技術は共通の規格に基づくものではないため、技術プラットフォーム間での移植や変換が必要になります。また、機能テストや回帰テスト、そしてボリュームテストなどでも問題が発生します。このように多くの技術が混在している状態で、すべてに対して適切にテストが行われているかを確かめることは不可能です。

**3. 統合の検証：**現在のソリューションの多くは、さまざまなメーカーのコンポーネントがSAPコンポーネントと統合されており、ユーザー固有のコードも数多く使われています。こうした状況で、すべての業務プロセスがソリューションレベルでも適切に運用されるかどうかを検証するのは困難です。たとえば、システム間のデータの受け渡しはすべて間違いなく行われるのでしょうか。

**4. 経営上のニーズへの迅速な対応：**多くの場合、ITサポートチームは、複雑なソリューションの運用に追われるばかりで、エンタープライズ・サービス指向アーキテクチャー（enterprise SOA）の利点を活用してビジネスニーズへの即応に取り組んだり、そこから満足な結果を生み出すだけの余裕はありません。

さらに、パートナーエコシステムによるサポートが不十分であると考えている企業も少なくありません。たとえば、ソリューションの一部を外部に委託する場合には、候補となるサービスプロバイダーがソリューション環境の管理をSAPの推奨事項に従って実施してくれるのかどうか、事前に見きわめることが難しいケースがあります。また、新しいサポートスタッフを採用する場合、候補者が自社のソリューションを最高の水準で運用するためのスキルと知識を備えているのかどうかの判断も容易ではありません。

### 実証済みの方法論とツールセットによるサポートの強化

この状況を改善するために、SAPはE2Eソリューション運用を導入する方法論としてRun SAPを発表しました。

今日のビジネスソフトウェアソリューションの進化により、各社のサポートチームは考え方を変える必要に迫られています。ソリューションが今後、運用面での簡略化を望めないのであれば、サポートチームのほうが新たなレベルへと成長を遂げる必要があるのです。SAPは、そのための支援として、さまざまな知識、ツール、ベストプラクティス、サービス、認定制度、トレーニングなどを提供しています。

## SAP® Enterprise Supportが提供する新たなサービス

IT環境の規模が拡大し、統合ソリューションの重要性がますます高まっている現在、ビジネスの差別化を推進して他社との競争を勝ち抜くために、企業はさらに充実したサポートを必要としています。

SAP Premium Supportの成功を受け、SAP Enterprise Supportサービスでは単なる製品サポートとは一線を画した、統合/標準化されたエンドツーエンドソリューション運用を提供します。このサービスは、Run SAP方法論を基盤とし、アプリケーションのライフサイクル全体の管理に焦点を置いています。これにより、各社が保有している技術とアプリケーション環境のすべてに対し、統合された一貫性のある品質管理が実現します（下図参照）。

SAP Enterprise Supportでは、以下をはじめとする業界最高水準のサポートを提供します。

- **業界をリードする標準技術**: ツール、プロセス、そして高度な技術を備えたエコシステムへのアクセスを提供します。
- **標準装備されたベストプラクティス**: 業界標準、業種別のベストプラクティス、SAP Solution Manager, enterprise editionにより、運用を強化/拡張し、ソリューションの価値を高めます。
- **リスク管理**: サービスレベルアグリーメント（SLA）、アドバイザリーサポート、継続的な品質チェックにより、ミッションクリティカルな運用にふさわしいサポート体制の確立とリスク管理の実行を支援します。
- **透明性の高い品質管理**: SAPグローバルサポートバックボーンにより、継続的なライフサイクル管理と、SAPのプラットフォームとSAP以外の製品の両方に対するオンデマンドのサポートが可能となります。また、標準のSAP製品と自社開発のアプリケーションについて保守コンセプトの統合が実現します。
- **継続的な価値の提供**: 統合の検証、テスト作業の削減、ビジネスプロセスプラットフォームとエンハンスメントパッケージの適用の簡易化などを実現するための、標準の手法を提供します。

SAP Enterprise Supportは、従来よりも短期間でのE2Eソリューション運用の採用を支援します。SAP Enterprise Supportは、統合された品質管理プロセスを必要としている企業にとって最適なサポートオプションであり、今日の複雑なIT環境の運用には欠かせません。詳細については、SAPのWebサイト[www.sap.com/japan/services/bysubject/support](http://www.sap.com/japan/services/bysubject/support)をご覧ください。

Run SAPが提供する内容は以下のとおりです。

- 強力な機能を備えたE2Eの**運用基準**により、顧客サポートチームの各ユニットで主要なサポート活動を適切に実施する方法についての概要を示します。
- **SAP Solution Managerの各種ツール**を、実際に使用する際に必要な知識と情報とともに提供します。これにより、原因分析、品質管理、統合検証などの重要な機能が使用可能となります。
- **ロードマップ**では、ベストプラクティスやアクセラレーターに加え、E2E標準やツールを導入する場合にサポートチームで必要となる知識をパッケージ化して提供します。
- **トレーニング、資格、認証などのプログラム**によって、SAPの業界最高水準のサポート技術を利用できるほか、これらのプログラムを通じてSAPのエコシステムの活用することで、適切なサービスプロバイダーの選択や優秀なサポートスタッフの採用が可能になります。
- **E2Eサービスパッケージ**は、最高の技術を備えたSAPサポートエンジニアとオンサイトで作業ができる、実践的な学習機会を提供し、E2Eソリューション運用の速やかな開始をサポートします。

### 実際のE2Eソリューション運用

冒頭で取り上げた企業が、従来のITサポートからE2Eソリューション運用のアプローチへと移行した場合について考えてみましょう。このアプローチを採用することで、パフォーマンス問題の解決のために、サポートチームはどのようなことができるようになるのでしょうか。

まず、必要な技術とサポートプロセスのすべてを企業側で用意することができます。つまり、サポートチームのスタッフに対してE2Eのトレーニングを実施し、すべての運用プロセスをSAP運用基準が推奨する形に設定するのです。また、SAPコンポーネントの問題（場合によってはSAP以外のコンポーネントの問題についても）の根本的な原因を簡単に特定するために必要となる診断ツールも、自社で運用することになるでしょう。たとえば、パッチのインストールが必要な問題が発生した場合、SAPのE2Eの変更管理と品質の向上機能があれば、技術と品質の両面からその変更を管理できます。さらに、外部へのサポートの委託を計画している場合は、E2E運用基準がサービスプロバイダーを管理する方法のガイダンスとして役立ちます。この点は、プロバイダー側にとっても、E2E認定によって各自の専門性を証明できるというメリットがあります。

つまり、E2Eソリューション運用の導入により、企業のサポートチームは、SAPソリューション全体へのミッションクリティカルなサポートプロセスをエンドツーエンドで実現できるのです。

SAP Enterprise Support	エンドツーエンドのサポートサービス	<b>継続的な品質チェックとアドバイザリーサポート</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 導入から、アップグレード、実際の運用までをカバー</li> <li>■ サポートアドバイザリーへのアクセスが24時間7日間体制で提供されている拡張サポート（日本語対応は9:00 - 21:00）</li> </ul>
	拡張製品サポート	<b>強化された基準</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 拡張された統合検証機能</li> <li>■ SAPとパートナーの製品全体に対する品質保証</li> </ul>
	特別なエスカレーション手順	<b>優先度が1と2の問題に対するサービスレベルアグリーメント（SLA）</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 予定外のダウンタイムを最小限に抑えた最速の問題解決と、プロジェクトの安全性を提供</li> <li>■ 優先度1の場合、SLA違反時のSAPに対するペナルティによるバックアップ保証を提供</li> </ul>
	運用の拡大	<b>SAP® Solution Managerの拡張</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ SAP Solution Manager, enterprise editionにより、運用に関する新たな価値の提供</li> </ul>

▲ SAP Enterprise Supportの概要 - SAPサポートポータルサイトの最新の提供内容