



SAPソリューション要約 SAP Solution Manager

効率的なアプリケーション管理と SAPとのコラボレーション

企業のITソリューションを設計、導入し、1日24時間最高のパフォーマンスを保つことが、現在ほど企業の成功にとって重要となったことはありませんでした。

SAP® Solution Manager(ソリューションマネージャ)アプリケーション管理ソリューションを使用することで、お客様のSAPソリューションを最大限に活用することができます。たとえば、IT組織の効率性を大幅に向上させ、ITプロセスを管理し、リスクを最小限に抑えることが可能となります。

企業全体を束ねるITソリューションを作り上げ管理する際の課題に対処することは、絶えることのない、複雑で高コストの作業となります。ソリューションを常に最高のパフォーマンスに保つ必要があるだけでなく、革新的で競争力がありシャープな状態に保つためには、常にソリューションを修正しアップグレードする必要があります。

変化し続けるランドスケープを適切に管理しその規模を最小限にとどめるには、これを実現するための専用のツールが必要となります。SAP® Solution Manager (ソリューションマネージャ)アプリケーション管理ソリューションでは、お客様がSAPソリューションを導入、サポート、運用、監視するために必要なツール、統合コンテンツ、およびSAPへのゲートウェイが提供されます。

SAP Solution Managerはお客様のITソリューションランドスケープ内で実行され、分散システムの技術的サポートの促進と、リスクの最小化、総所有コストの削減に役立ちます。SAP Solution Managerは保守契約に含まれるため、SAPのお客様は追加費用なしでコアのSAP Solution Managerにフルアクセスすることができます。

アプリケーション管理ソリューションとしての SAP Solution Manager

SAP Solution Managerが提供するツールやコンテンツを使用することで、アプリケーション管理ライフサイクルのすべてのフェーズを通じて、SAPソリューションを以下のように管理することができます。

- **要件: 新規または調整対象のアプリケーションに関する要件収集**
SAP Solution Managerの変更依頼管理機能では、機能的要件、技術的要件、およびユーザビリティ要件を収集し、承認プロセスを開始します。依頼が承認されると、該当する導入、保守、またはアップグレードプロジェクトが開始されます。
- **設計: 要件から機能仕様への変換**
SAP Solution Managerでは、プロジェクト管理、現在と将来の状態分析、プロジェクト文書の管理、および仕様が要約されたビジネス設計の作成をサポートします。

■ 実装：アプリケーションの展開準備

SAP Solution Manager では、必要な設定タスクにプロジェクトチームメンバーを導き、ソフトウェアロジスティクスに変更を統合し、本稼動前に変更に起因するネガティブな影響を検出するためのテストを管理できます。

■ 展開：本稼動環境への変更の移送

テストが正常に完了した後、SAP Solution Manager では最終承認の管理を行い、本稼動環境への移送をコーディネートします。また、エンドユーザへのナレッジトランスファについても、SAP Solution Manager は e ラーニング管理機能を提供します。

■ 運用：ビジネスに必要な IT サービスの提供

SAP Solution Manager では、お客様のソリューションの可用性と信頼性を効率的に保持するために、IT の運用をサポートします。たとえば、ソリューション監視を使用することでプロアクティブな問題検出、解決を可能にします。また、エンドユーザサポートについてもサービスデスク機能が提供されています。さらに、レポート機能によって、IT サービス実行時に達成したサービスレベルのレポートをサポートします。

■ 最適化：サービスレベルパフォーマンスの結果分析と対策

ベストプラクティスや SAP が提供するサービスに対するサポートは、SAP Solution Manager 経由で提供され、お客様のソリューションの最適化をサポートします。さらに、SAP Solution Manager では保守およびアップグレードプロジェクトの管理も可能です。

SAP Solution Manager は単一のツールやコンテンではなく、統合されたアプローチによって、依存性を検出し、潜在的シナジー効果を見つけ出して、お客様の IT 組織内のプロセスを更に最適化します。

SAP Solution Manager では内部ツールを使用するだけでなく、一般的な計画、コーディネーション、IT プロセスのレポートもサポートします。このため、SAP Solution Manager は、他の SAP アプリケーション、SAP NetWeaver® プラットフォーム、および他のソフトウェアベンダによって提供されるツールと統合されます。このような仕様により、SAP Solution Manager は単なるツールボックスではなく、IT 管理ソリューションとして機能します。

エンドツーエンドサポートの基盤としての

SAP Solution Manager

IT ソリューションの可用性と信頼性は、IT 組織が提供するサービスの中でも最も重要なものの 1 つです。このため、効率的なサポートを提供することが不可欠となります。SAP Solution Manager のサービスデスク機能は、インシデント管理や問題管理プロセス全体を通じて、お客様のサポート組織を支援します。

SAP アプリケーションでインシデントが検出された場合、アプリケーション内でメッセージを登録できます。登録されたメッセージは技術データや添付文書と一緒に、サービスデスクに自動転送されます。ファーストレベルサポートでは、データを分析し、サービスデスクデータベースや SAP サービスマーケットプレイスの SAP ノートでソリューションを検索します。

より複雑な問題に関して、SAP Solution Manager では根本原因を突き止め解消するために診断機能を提供します。それでも問題が解決しない場合は、お客様のサポートチームから SAP グローバルサポートに問題を転送することができます。サービスデスク機能によって必要な情報がすべて集中管理されているため、お客様のサポート組織の効率性が向上して、問題解決がスピードアップされます。このプロセスは、ユーザーによって報告されたトラブルに加えて、SAP Solution Manager の監視機能とレポート機能によって検出されたトラブルにも使用されます。

SAP のお客様の大半は、SAP アプリケーションと共に他のベンダのソフトウェアもご使用されています。このため、ビジネスプロセスを滞りなく運用するには、サードパーティアプリケーションもお客様のサポートコンセプトの中で考慮される必要があります。SAP Solution Manager のオープン性によって、非 SAP アプリケーションが SAP NetWeaver 以外の技術に基づいている場合でも、これらのアプリケーションを統合することができます。このことは、インシデントの報告、問題の根本原因の発見、変更の計画や分析、ビジネスプロセスの自動化と監視、およびその他の機能にも当てはまります。SAP Solution Manager では、お客様の IT ソリューションに対してエンドツーエンドサポートを実現するためのインフラを提供します。

コラボレーションツールとしての SAP Solution Manager

SAP Solution Manager は、お客様が各種タスクを実行する際のサポートだけでなく、SAP ソリューションと IT 組織内のプロセスに透明性を付与する役割も果たします。たとえば、SAP Solution Manager では、どのシステムやビジネスプロセスが展開されているか、どのプロジェクト文書が利用可能であるか、どのサービスレベルに達しているか、またはどのような変更が承認され誰がそれを実行したか、といったことが確認できます。これらは監査者にとってすぐに必要な透明性です。また、これによってお客様の IT とビジネスの整合性が向上することになります。プロジェクトチームメンバー全員が現行のプロジェクトの関連データや文書にアクセスしやすくなるため、プロジェクト内のコラボレーションが促進されます。

このことはお客様の組織内のプロジェクトに該当します。また、SAP Solution Manager へのアクセスを提供した外部パートナーが関わるプロジェクトにも同じことが言えます。たとえば、SAP では SAP Solution Manager を使用してお客様にサービスをご提供します。サービスを提供する SAP のエキスパートは、SAP Solution Manager をお客様のアプリケーションに対する単一の入口として使用し、お客様のソリューションの概要を素早く入手できます。

このことによって、迅速なサービス提供が可能になり、高品質なサービスを実現できます。さらに、サービスの結果が文書化され、この文書には SAP Solution Manager 内から容易にアクセスすることができます。

展望

SAP では、上記の利点をすぐに提供できる SAP Solution Manager の最新リリースに、お客様が移行されることを強くお奨めします。継続的に拡張されている SAP Solution Manager は、成熟した包括的な製品へと進化を続けています。すべての SAP のお客様に無償で提供される専用のサポートパッケージによって、標準機能が拡張されます。さらに、SAP Solution Manager エクステンションによって、お客様が柔軟に展開できるフォーカスグループ固有の拡張を提供する予定です。(これらの拡張は、有償サービスとなります。)その他の拡張オプションとしては、サードパーティアプリケーション管理ツールの統合を向上し負荷を軽減する統合パッケージがあります。

SAP Solution Manager を使用することで、将来の要件に対する準備を整えることができます。

より多くの独立系ベンダーが SAP NetWeaver に基づいたソフトウェアを提供する予定であり、その多くが SAP アプリケーションと統合される予定です。エンタープライズ・サービス指向アーキテクチャ(エンタープライズ SOA)により、他の技術に基づくより多くの Web サービスがお客様のビジネスプロセスに統合されることが予想されます。その中で、お客様の IT 組織はソリューション全体を確実に安定稼働させていく必要があります。お客様のビジネスプロセスプラットフォームの発展に伴って、SAP Solution Manager はエンタープライズ SOA の展開をサポートする役割も引き続き担っていきます。

詳細情報

SAP Solution Manager によるお客様の IT ランドスケープ管理のサポートに関する詳細情報については、SAP ヘルプデスクにお問い合わせいただくか、以下のホームページをご覧ください。

www.sap.com/platform/netweaver/components/solutionmanager

www.sap.com/japan/contactsap



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

SAP ジャパン株式会社

本社 〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-7-2 東京サンケイビル TEL 03-3273-3333 (代表)
<http://www.sap.com/japan/>

49008449J (K107/03)

©2007 SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge および本書で引用されているSAP製品およびサービスは、関連するロゴを含め、ドイツおよびその他の国々におけるSAP AGの商標または登録商標です。また、本書で言及されている他の全ての製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。なお、本書に記載の製品、サービスの一部、画面は開発中のものも含まれており、参考情報として、あるいは各国別に製品仕様が異なる場合があります。SAPの画面、図表等の著作権はSAP AGおよびSAP ジャパンに帰属します。