



Matthias Melich
부사장
E2E 제품 관리
SAP AG

E2E 솔루션 운영 방식으로 지원 서비스의 간극 해소

SAP 지원 팀이 전통적인 IT 지원에 안주해서는 안 되는 이유

고객사의 SAP 지원 조직은 현업 부서에서 기대하는 지원 수준과 자신들이 그러한 기대에 부응할 수 있는 능력 사이에 간극이 있음을 깨닫고 있습니다.

다음에 소개하는 예는 이 문제를 집약적으로 보여주고 있습니다. 어떤 SAP 고객이 운영 중인 SAP 솔루션에 다른 파트너사의 솔루션을 통합했다고 가정해 보겠습니다. 이 고객은 맞춤 코드를 사용하여 솔루션을 향상시켰고 비즈니스 사용자를 위한 인터페이스로 SAP 포털을 포함시켰습니다. 최근 이 회사의 IT 팀은 SAP R/3에서 SAP ERP 6.0으로 업그레이드한 후 실제 환경에서 운영을 시작했습니다. 그러나 비즈니스 사용자들은 갈수록 저하되는 성능에 대한 불만을 터뜨리기 시작합니다.

이러한 문제는 지원 조직이 해결해야 할 매우 부담스러운 과제입니다. 이는 전통적인 IT 지원에서 E2E(End-to-End) 솔루션 운영 환경으로의 이전을 제대로 관리하지 못한 데 따른 결과이기 때문입니다. 공급업체 지향적이고 사후조치와 패치에 의존하는 전통적인 IT 지원 방식과 달리 E2E 솔루션 운영 환경은 고객이 문제 요소를 분리해낸 후 이를 바로잡을 분명한 해결 프로세스를 마련하고 문제의 재발을 방지할 수 있도록 돕습니다. E2E 방식에서 지원 조직은 전체 솔루션에 대해 핵심적인 지원을 제공하기 위한 지식, 프로세스와 툴을 갖추고 성능에 관련된 사용자의 불만을 신속하게 해결할 수 있어야 합니다.

지원의 현실

그러면 이러한 공급증을 갖게 됩니다. 과연 E2E 솔루션 운영이란 정확하게 무엇인가? E2E 솔루션은 전체 SAP 솔루션이 비즈니스의 연속성, 민첩성과 가치를 보장할 수 있도록 지원 팀에서 성공적으로 관리해야 하는 활동, 툴, 프로세스의 집합입니다.

E2E 솔루션 운영의 필요성을 더 정확하게 이해하기 위해, 앞서 예로 제시한 문제 해결에 있어서 전통적인 IT 지원 조직이 적합하지 않은 네 가지 이유를 들어보면 다음과 같습니다.

1. 기술 지식 부족: 오늘날 기업용 솔루션은 다양한 기술 요소로 구성되며 이들 각각의 기술은 저마다의 고유한 문제해결 및 모니터링 메커니즘을 지니고 있습니다. 지원 조직이 이렇게 각기 다른 기술 모두에 대해 전

문가 수준의 지식을 보유하고 있기는 현실적으로 어렵습니다.

2. 품질 관리 불충분: 일반적으로 고객의 솔루션은 무수히 많은 변경과 패치 기술을 사용하며 이 자체가 하나의 문제가 될 수 있습니다. 이 기술들은 공통으로 적용되는 보편적인 요소들이 아니므로 각각 해당 기술의 디렉토리에서 다른 기술 디렉토리로의 복사가 필요합니다. 또한 기능, 회귀(regression) 및 볼륨 테스트 측면에서의 문제도 있습니다. 이러한 모든 요소가 제대로 테스트되고 있는지 확인하기란 쉽지 않습니다.

3. 통합의 유효성 확인 부실: 요즘의 솔루션들은 다양한 공급업체의 구성요소를 SAP 구성요소와 통합하며 이를 보강하기 위해 맞춤 코드를 사용하는 경우가 많습니다. 이런 조건에서 모든 비즈니스 프로세스가 솔루션 레벨에서도 제대로 작동할 것이라고 보장할 수 있는 방법은 없습니다. 필요한 모든 데이터가 현재 시스템에서 다른 시스템으로 제대로 전달될 것인지 또한 마찬가지입니다.

4. 비즈니스 필요 사항에 대한 준비 부족: 종종 IT 지원 조직이 복잡한 솔루션의 운영에 매달린 나머지 엔터프라이즈 SOA(Service-Oriented Architecture)의 이점을 실현하고 비즈니스 환경의 요구에 대해 신속하고 만족스럽게 대응하기 위한 시간이 부족해질 수 있습니다.

기업들은 파트너 에코시스템으로부터 적절한 지원을 받지 못해 어려움을 겪을 수 있습니다. 예를 들어, 솔루션의 특정 부분을 아웃소싱하려는 IT 조직은 해당 서비스 제공자가 SAP 제안에 따라 솔루션 랜드스케이프를 적절히 관리할 것인지 판단하기 어려울 수 있으며, 신규 지원 담당자를 채용하려는 회사는 후보자가 최신 방식으로 솔루션을 운영하기 위해 필요한 기술력과 전문성을 제대로 갖추었는지 평가하기 어려울 수 있습니다.

검증된 방법론과 툴셋을 갖춘 지원 조직

이러한 상황을 타개할 수 있도록 SAP에서는 Run SAP, 즉 E2E 솔루션 운영 환경을 구현하기 위한 SAP의 방법론을 선보였습니다.

오늘날 비즈니스 소프트웨어 솔루션에서는 본질적인 지원 팀의 인식 변화를 필요로 합니다. 운영 측면에서 솔루션 관리는 계속해서 복잡하고 어려워질 것이므로 지원 팀은 지금의 수준을 뛰어넘는 새로운 수준의 성숙도에 도달해야만 합니다. 이를 위해 필요한 지식, 툴, 모범 사례, 서비스, 인증 및 교육 등을 SAP에서 제공합니다.

새로운 SAP ENTERPRISE SUPPORT 소개

IT 환경이 확장되고 전사적 비즈니스 프로세스에서 솔루션이 더욱 핵심적인 역할을 하는 가운데 기업들은 경쟁적 차별화를 위해 추가적인 지원을 필요로 합니다.

성공적인 SAP Premium Support 서비스에 이어 SAP Enterprise Support를 통해 고객은 통합된 표준화 E2E 솔루션 운영 환경을 구축할 수 있습니다. Run SAP 방법론을 기초로 포괄적인 어플리케이션 수명 주기 관리에 중점을 둔 이 서비스는 모든 기술 스택과 전체 어플리케이션 환경을 총괄하는 하나의 일관된 통합 품질 관리 프로세스를 제공합니다(아래 그림 참조).

동급 최고 수준의 SAP Enterprise Support 서비스는 다음과 같이 구성됩니다.

- 업계를 대표하는 표준 — 툴, 프로세스 및 고도로 숙련된 SAP 에코 시스템을 이용합니다.
- 기본적으로 구현된 모범 사례 - 대표적인 표준, 산업별 모범 사례와 SAP Solution Manager Enterprise Edition으로 운영을 향상시켜 높은 가치를 실현합니다.
- 리스크 관리 - SLA(Service-Level Agreement), 자문 지원과 지속적인 품질 관리를 통해 핵심적인 운영 지원 환경을 마련하여 고객의 리스크 관리를 뒷받침합니다.
- 투명한 품질 관리 - SAP Global Support 백본은 지속적인 수명 주기 관리, SAP 플랫폼과 파트너 솔루션을 포괄하는 온디맨드(On-Demand) 지원 그리고 표준 SAP 개발과 고객의 개발을 모두 수용하는 통합 유지 관리의 개념을 실현합니다.
- 지속적인 가치 - 표준화된 방법으로 통합을 검증하고 테스트에 투여되는 공수를 줄이며 비즈니스 프로세스 플랫폼 및 확장 패키지를 간편하게 도입할 수 있습니다.

SAP Enterprise Support를 선택한 기업은 더 신속하게 E2E 솔루션 운영 환경을 구축할 수 있습니다. 이는 전사적 IT 환경의 복잡성을 효과적으로 해결하기 위해 통합된 품질 관리 프로세스를 필요로 하는 고객에게 안성맞춤인 지원 옵션입니다. 자세한 내용은 www.sap.com/services/bysubject/support에서 확인하십시오.

SAP Enterprise Support	E2E(End-to-End) 지원 서비스	지속적인 품질 관리와 자문 지원 • 구현, 업그레이드 및 지속적인 운영 지원 • 자문 지원 팀에 24x7 액세스할 수 있는 확장 지원
	고급 제품 지원	강력한 표준 • 강화된 통합 검증 • SAP 및 파트너 제품에 대한 포괄적인 품질 보증
	에스컬레이션 절차 지원	제1 우선순위 및 제2 우선순위에 대한 SLA • 신속한 문제 해결로 예기치 못한 다운타임 최소화 및 프로젝트 보안 수행 • 백업 보장 - 제1 우선순위 사항에 대한 SLA 불이행 시 SAP에 페널티 부여
	운영 향상	향상된 SAP Solution Manager • 운영 향상으로 높은 가치를 실현하는 SAP Solution Manager Enterprise Edition

▲ 최근 SAP 지원 포트폴리오에 추가된 SAP Enterprise Support 개요

Run SAP에서는 다음을 제공합니다.

- 강력한 E2E 운영 표준 - 고객 지원 조직의 각 팀이 핵심적인 지원 활동을 가장 효과적으로 처리하는 방법을 요약합니다.
- SAP Solution Manager에 포함된 툴 모음과 그 툴의 활용을 위해 필요한 지식/정보 - 고객은 필수적인 근본 원인 분석, 품질 관리 및 통계 검증 능력을 갖추게 됩니다.
- 고객이 지원 조직에서 E2E 표준과 툴을 구현하기 위해 필요한 모범 사례, 액셀러레이터, 정보 패키지 등을 포함하는 로드맵을 제공합니다.
- 교육, 검증 및 인증 프로그램 - 최고 수준을 자랑하는 SAP의 전문적인 지원을 고객에게 제공함과 동시에 SAP 에코시스템을 관리하여 고객이 손쉽게 최적의 서비스 공급자나 우수한 지원 인력을 확보할 수 있도록 합니다.
- E2E 서비스 패키지 - 고객은 가장 우수한 SAP 지원 전문가와 함께 하는 실무 경험을 통해 능력을 높여갈 수 있습니다. 이 패키지는 E2E 솔루션 운영 환경을 신속하게 구축하는 데 도움이 됩니다.

실제 환경에서의 E2E 솔루션 운영

앞서 소개한 예에서, 고객이 기존의 IT 지원 방식에서 E2E 솔루션 운영 환경으로 성공적으로 전환했다면 지원 팀은 다음과 같이 성능 문제를 해결할 수 있을 것입니다.

먼저 이 회사는 필요한 모든 기술력과 지원 프로세스를 갖추게 됩니다. 지원 담당자는 E2E 교육을 이수했으며 모든 운영 프로세스는 SAP 운영 표준의 권고안대로 설정됩니다. 뿐만 아니라 이 고객은 SAP 구성요소의 내부 또는 외부에서 문제의 근본 원인을 손쉽게 규명할 수 있는 진단 툴도 갖추게 됩니다. 문제 해결을 위해 패치 설치가 필요한 경우 SAP의 E2E 변경 관리 및 품질 향상 서비스를 통해 기술 관점 및 품질 관점에서 해당 변경을 관리할 수 있습니다. 또한 고객이 어떤 업무를 아웃소싱할 계획이라면 E2E 운영 표준은 서비스 제공자를 관리하는 방법에 관한 지침을 제시할 것입니다. 이 서비스 제공자들 역시 E2E 인증을 통해 자신의 전문성을 검증받을 것입니다.

요컨대 E2E 솔루션 운영 환경에서 고객 지원 조직은 전체 SAP 솔루션의 포괄적인 범위에서 필요한 모든 핵심 지원 프로세스를 갖추게 되는 것입니다.