

Livre Blanc

échanges & partages



SAP Solution Manager

Décrypter, comprendre et mettre en valeur
l'offre SAP Solution Manager
dans une approche ALM



Livre Blanc - Octobre 2010

échanges & partages



SAP Solution Manager

Décrypter, comprendre et mettre en valeur
l'offre SAP Solution Manager
dans une approche ALM

© USF, 2010

USF

64, rue du Ranelagh

75016 Paris

mail : relation@usf.fr

www.usf.fr

© Logica, 2010

Logica

Immeuble CB16

17, place des Reflets

92400 Courbevoie

mail : business-consulting.fr@logica.com

www.logica.com

Les positions et opinions exprimées dans ce livre blanc représentent la compréhension de l'USF au regard des informations à sa disposition à la date de rédaction du document. Toutes les marques, noms commerciaux, noms de domaines et autres signes distinctifs cités dans ce document sont utilisés à des fins d'identification et restent la propriété de leurs titulaires respectifs.

Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Seules sont autorisées, d'une part, les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective, et, d'autre part, les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple ou d'illustration (art. L. 122-5 du Code de la propriété intellectuelle). Toute autre représentation ou reproduction, intégrale ou partielle, du présent document, qui serait faite sans le consentement de ses auteurs ou de leurs ayants droits est illicite (article L. 122-7) et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.



Nous remercions tout particulièrement les entreprises qui ont acceptées de répondre à notre enquête (une centaine de réponses) ainsi que les adhérents qui ont pris de leur temps pour participer tout au long de l'année au Groupe de Travail Solution Manager et fournir les éléments les plus significatifs de leur retour d'expérience.

Nous remercions notre partenaire Logica Business Consulting et ses équipes pour la réalisation de l'enquête et pour l'apport de connaissances sur les projets conduits sur SAP Solution Manager : Zineb El Ouazzani, Consultante Senior, Philippe Carpentier, Senior Manager, sous la responsabilité de Jean-Charles Millet, Associé.

Paris, le 30 septembre 2010

Erick Brehm

*Bouygues Construction
Responsable Groupe de Travail
Solution Manager de l'USF
Co-animateur du Groupe de Travail
« Livre Blanc Solution Manager »*

Cristina Pisica Donose

*Fromageries BEL
Administrateur de l'USF
Co-animateur du Groupe de Travail
« Livre Blanc Solution Manager »*

LIVRE BLANC / SAP SOLUTION MANAGER : DÉCRYPTER, COMPRENDRE ET METTRE EN VALEUR L'OFFRE SAP SOLUTION MANAGER DANS UNE APPROCHE ALM

■ ■ ■ Introduction	page 7
Objet du livre blanc	page 7
Présentation de SAP Solution Manager par SAP	page 8

■ ■ ■ SAP Solution Manager : Vision du marché français via l'enquête	page 11
Présentation de l'enquête et des profils des contributeurs	page 11
Résultats de l'enquête	page 13
- <i>Analyse quantitative</i>	page 13
- <i>Analyse qualitative</i>	page 14
Conclusion de l'enquête	page 15

■ ■ ■ Les concepts de l'ALM (Application Lifecycle Management)	page 17
SAP Solution Manager dans la gestion du cycle de vie des applications	page 17
- <i>Les Projets dans SAP Solution Manager</i>	page 17
- <i>Les Solutions dans SAP Solution Manager</i>	page 18
- <i>Les 10 processus de l'ALM</i>	page 19
- <i>Quality Gates in SAP Solution Manager</i>	page 21
Solution Documentation	page 22
Solution Implementation	page 24
Template Management	page 25
Test Management	page 26
Maintenance Management	page 28
Change Control Management	page 30
Business Process Operations	page 31
Application Incident Management	page 33
Technical Operations	page 34
Upgrade Management	page 35

■ ■ ■ <i>Présentation des fonctionnalités de SAP Solution Manager</i>	page 37
Solution Documentation Assistant	page 38
Global ASAP Roadmap	page 43
Project Administration & Business Process Blueprint	page 45
Business Process Configuration	page 48
E-Learning Management	page 50
Business Process Change Analyzer	page 52
Test Workbench	page 54
HP QC, Lien HP QC - Solution Manager et SAP TAO	page 56
Maintenance Optimizer	page 59
Quality Gate Management	page 60
Change Request Management (ChaRM)	page 62
Custom Development Management Cockpit (CDMC)	page 66
BusinessProcess Monitoring (BPMON)	page 71
Data Consistency Management	page 73
Data Volume Management (DVM)	page 74
Job Scheduling Management	page 77
Incident Management	page 79
Early Watch Alert (EWA)	page 81
Solution Manager Diagnostics (SMD)	page 84
End User Experience Monitoring (EEM)	page 87
Central System Administration (CSA)	page 89

■ ■ ■ <i>Principes de mise en œuvre</i>	page 91
État des lieux	page 91
Les bonnes pratiques de mise en œuvre	page 92
Exemple de mise en œuvre du Business Process Monitoring (BPMON)	page 97

■ ■ ■ <i>Conclusion</i>	page 99
-----------------------------------	---------

introduction

SAP Solution Manager, boîte à outils pour certains, outil IT pour d'autres, véritable plate-forme de gouvernance pour quelques avis éclairés, est encore trop souvent considéré comme un produit complexe à vocation des équipes d'Administration des solutions SAP.

En 2002, SAP introduit Solution Manager pour répondre à ses besoins de support. La présentation de l'époque, axée sur le caractère obligatoire de sa mise en œuvre, fut mal perçue par les clients. N'étant pas soumis à licence, l'offre « SAP Solution Manager » est peu valorisée par le marketing ce qui réduit sa connaissance aux populations proches de la technique.

Il serait cependant réducteur de penser que SAP Solution Manager n'est qu'un utilitaire technique à destination de techniciens.

Pour les quelques clients qui ont su déchiffrer la solution et comprendre son positionnement, SAP Solution Manager joue un rôle majeur dans la gestion du cycle de vie des applications SAP.

En 2010, SAP a revu sa stratégie de communication sur ce produit en introduisant le concept de l'ALM « Application Lifecycle Management » que l'on peut transcrire en une plate-forme d'optimisation et de gestion des projets SAP.

Cette approche permet au client de construire et de planifier son projet SAP au travers d'un produit qui l'oriente et lui fournit des outils pour améliorer le système et l'intégrer dans son SI.

En effet, les fonctionnalités proposées par SAP Solution Manager ne se contentent pas de gérer le paysage SAP mais travaillent aussi au centre du SI du client.

L'USF, avec le soutien de Logica a souhaité réaliser un livre blanc à destination de ses adhérents pour décrypter l'offre SAP Solution Manager. Une enquête a été réalisée pour établir une photo à aujourd'hui de son positionnement et de son utilisation. Le fossé constaté entre l'usage, la perception et le potentiel de SAP Solution Manager a renforcé notre motivation dans la rédaction de cet ouvrage.

OBJET DU LIVRE BLANC

Les objectifs de ce livre blanc sont :

- Décrypter, comprendre et mettre en valeur l'offre SAP Solution Manager dans une approche ALM,
- S'adresser aux Responsables de Centre de Compétence, DSI, Chefs de Projet, Equipes Fonctionnelles et IT,
- Vulgariser, synthétiser par rapport aux documents SAP, quitte à ne pas être exhaustif.

Une présentation de l'ALM ainsi qu'une description des fonctionnalités offertes par SAP Solution Manager sera mise en relief au travers des résultats de l'enquête en termes de taux de déploiement,

OBJET DU LIVRE BLANC

de couverture fonctionnelle, de satisfaction client et de processus couverts.

Comment positionner Solution Manager dans le SI d'entreprise ? Comment transformer les pratiques d'exploitation des solutions SAP pour réduire les coûts de possession (depuis les projets de mise en œuvre jusqu'au support et à la maintenance) ? Comment améliorer la qualité des services rendus aux utilisateurs ? Ces questions sont les enjeux d'une utilisation plus aboutie de l'outil.

Un chapitre, sur les principes de mise en œuvre, viendra conclure ce livre pour proposer des pistes et des solutions pertinentes de déploiement via une approche itérative et maîtrisée.

PRÉSENTATION DE SAP SOLUTION MANAGER PAR SAP

SAP Solution Manager est une plate-forme collaborative offrant ou intégrant les fonctionnalités nécessaires à la mise en œuvre des processus ALM (Application Lifecycle Management) tout en assurant une utilisation efficace et optimale des méthodologies, standards et services ALM recommandés par SAP.

L'Application Lifecycle Management (ALM) de SAP adresse les défis des DSI :

- Assurer la continuité des activités et des services,
- Accélérer l'innovation,
- Réduire les risques et le coût total des opérations,
- Protéger les investissements des clients SAP.

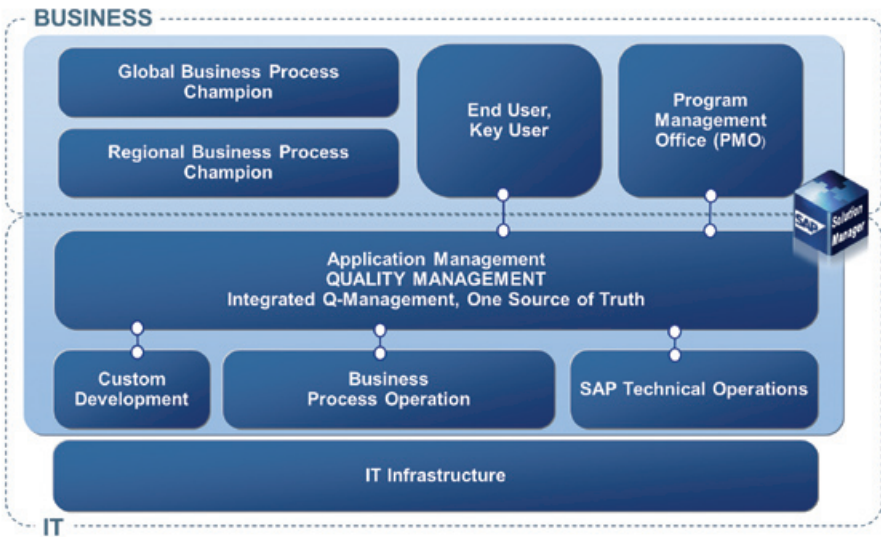
Pour y parvenir, L'ALM positionne la gouvernance IT au cœur de son fonctionnement en mettant en œuvre une stratégie d'industrialisation et d'orchestration de processus IT standardisés et intégrés.

SAP propose donc 10 processus ALM certifiés ITIL pour soutenir les projets et les solutions tout au long de leur cycle de vie (<http://service.sap.com/alm>).

La mise en place des processus de L'ALM nécessite un modèle organisationnel optimisé décrit ci-dessous (voir le schéma page suivante).

En règle générale, plusieurs équipes sont impliquées dans les processus ALM. Elles appartiennent à des domaines clés de l'organisation (Applications Métier et IT). Les noms des organisations varient d'une entreprise à une autre, mais leurs fonctions sont équivalentes.

Par exemple, le PMO communique les exigences opérationnelles à l'organisation IT, décide du financement du développement et des opérations. Sur le plan technique, l'équipe « Application Management » est en contact direct avec les unités métier et est chargée de fournir un soutien aux utilisateurs finaux. Les équipes exploitation technique SAP sont elles responsables de l'administration générale et des diagnostics des systèmes.



Deux facteurs sont essentiels pour optimiser la collaboration des groupes concernés :

- Une infrastructure commune,
- Une définition claire des processus de collaboration, des responsabilités des intervenants et des niveaux de service associés à ces processus.

Cette infrastructure est fournie par **SAP Solution Manager** en tant que plate-forme de collaboration. Ainsi, via le concept de work-center qui se base sur les rôles des utilisateurs, SAP Solution Manager offre un accès personnalisé à toutes les fonctions ALM.

Pour aider les DSI à mettre en place ces processus ITs de façon optimale, SAP a développé en coopération avec ses clients, un ensemble de **méthodologies** permettant à la fois de sécuriser et d'accélérer l'implémentation d'une gestion du cycle de vie des applications efficace. Par exemple, **Run SAP** propose une méthodologie permettant l'optimisation de bout en bout de l'exploitation des solutions incluant la gestion des applications, des opérations et des processus métiers.

De plus, SAP supporte la mise en place de ces processus par un ensemble de **standards** bâtis sur l'expérience de ses clients. Ces documents sont publiés sous forme des normes **E2E Solution Opérations** sur la Marketplace SAP : <http://service.sap.com/supportstandards>

Ces standards sont des éléments permettant de répondre aux besoins des responsables des services informatiques en assurant un niveau optimal aux services fournis par les solutions SAP.

PRÉSENTATION DE SAP SOLUTION MANAGER PAR SAP

Pour implémenter ALM suivant ses méthodologies et ses standards, SAP offre par l'intermédiaire de sa plate-forme **SAP Solution Manager**, l'ensemble des outils et des fonctionnalités nécessaires.

De ce point de vue, **SAP Solution Manager** joue un rôle majeur dans la mise en place d'ALM car il assure une approche globale et centrale, permettant l'accès à toutes les informations nécessaires et requises pour gérer les activités ALM. Cet ensemble d'information qui reflète la réalité, appelé aussi « single source of truth », est le fondement essentiel de la qualité de mise en œuvre des processus ALM.

Finalement, SAP propose un ensemble de **services** pour accompagner ses clients lors de l'implémentation des processus ALM dans leurs organisations IT.

Le premier et le plus important de ces services est l'**ALM Roadmap Workshop**. Il sert à identifier une stratégie optimale et intégrée de mise en œuvre d'ALM. En effet, il aide les entreprises à établir une feuille de route cohérente et réalisable, permettant de planifier une implémentation progressive qui tienne compte de l'environnement, des processus déjà suivis au sein des départements IT concernés et surtout de la stratégie IT des DSIs.

Le suivi et l'exécution de cette feuille de route sont facilités par les sessions **Expert Guided Implementation** (EGI). Ces sessions construites sur un mode de livraison à distance offrent une solution optimisée et à moindre coût, pour la configuration des fonctionnalités de tous les scénarios de SAP Solution Manager.

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE ET DES PROFILS DES CONTRIBUTEURS

Le principal objectif de l'enquête était d'apporter une vision claire de SAP Solution Manager dans son positionnement, au travers de ses fonctionnalités, des impacts et changements engendrés pour les DSI ou Centres de Compétences, au regard des tendances d'évolutions du marché voire de la stratégie de l'éditeur.

L'enquête a été diffusée auprès de 300 clients (adhérents USF) et nous avons eu une **centaine** de réponses.

La taille de l'échantillon et la richesse des profils fournissent des résultats exploitables et significatifs pour le marché français. Cependant, une analyse particulière sera portée à certaines fonctionnalités mal représentées en termes de nombre de résultats.

Le questionnaire couvre l'intégralité des fonctionnalités de l'application SAP Solution Manager et présente une approche en deux étapes avec une partie quantitative (pourcentage de déploiement, connaissance des fonctionnalités,...) et des retours qualitatifs lorsqu'elles sont déployées (coût, facilité de mise en œuvre, niveau de satisfaction...).

Les thèmes couverts sont :

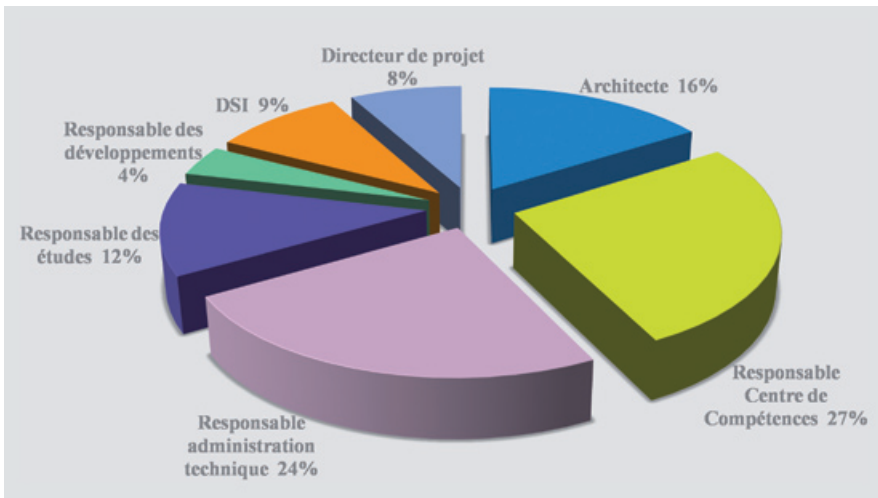
- **Monitoring** (Early Watch Alert, Solution Manager Diagnostics, Business Process Monitoring, Service Level Reporting et Central Computing Management System),
- **Administration** (Job Scheduling Management, Data Consistency Management, Data Volume Management, Maintenance Optimizer et Central System Administration),
- **Service Desk** (Incident Management, Issue Management and Problem Management),
- **Gestion de projet** (Project Administration and Business Processus Blueprint, Business Process Configuration, E-Learning Management, Solution Documentation Assistant, Global ASAP Roadmap),
- **Gestion des tests** (Test Workbench, SAP Quality Center avec QC Adapter, SAP TAO, Business Process Change Analyzer),
- **Gestion des changements** (Quality Gate Management, Custom Development Management Cockpit et Change Request Management).

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE ET DES PROFILS DES CONTRIBUTEURS

L'approche qualitative remonte les indices suivants :

- Couverture fonctionnelle,
- Maturité du produit,
- Complexité de mise en œuvre,
- Coût d'implémentation,
- Prise en main,
- Coût d'administration.

Profils de contributeurs par fonction



La majorité des participants à cette enquête occupe des fonctions IT au sein des DSI ou Centres de Compétences d'entreprises françaises à dimension internationale dans les secteurs des services, de la santé, de l'énergie, de la construction, de l'agroalimentaire, de la chimie, de l'automobile, des télécommunications et de la distribution.

L'analyse a montré qu'une large majorité des contributeurs utilise plus de trois applications SAP sur leur système d'information avec un nombre d'utilisateurs finaux variant de 500 à plus de 100 000 pour les plus importants. La moyenne se situant entre 1000 et 2000 utilisateurs finaux et 10 applications SAP en production.

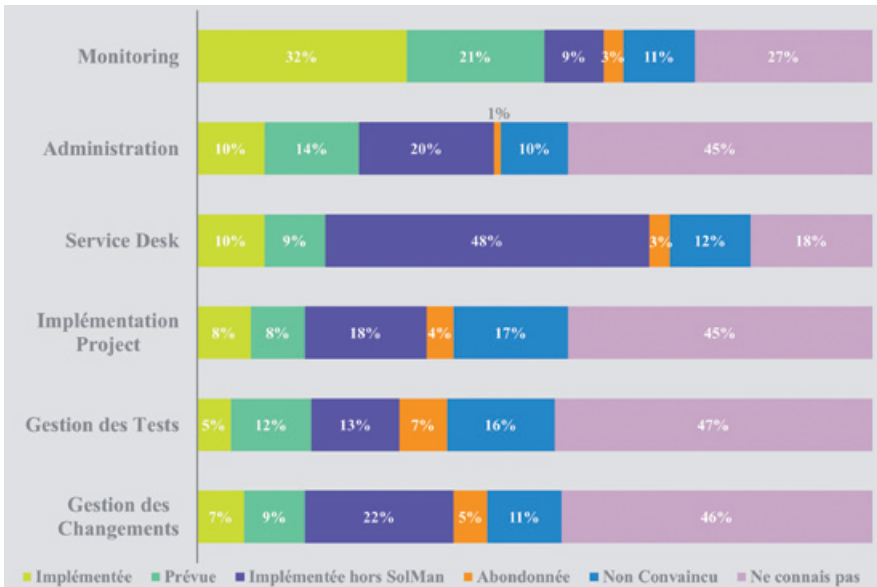
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Analyse quantitative

L'analyse quantitative présente le taux de déploiement pour l'ensemble des thèmes disponibles dans la version actuelle de Solution Manager (7.0).

Les résultats détaillés par fonctionnalité seront présentés au chapitre « Présentation des fonctionnalités de SAP Solution Manager ».

Taux de déploiement



Perception et grandes tendances :

- SAP Solution Manager est essentiellement utilisé pour ses fonctions de support et d'administration,
- Une majorité de fonctionnalités offertes par SAP Solution Manager ne sont pas connues (autour de 40%),
- Les autres fonctionnalités sont principalement soit méconnues dans leur usage et potentiel, soit couvertes par des applications tierces dans le paysage global SI des entreprises participantes,

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE • Analyse quantitative

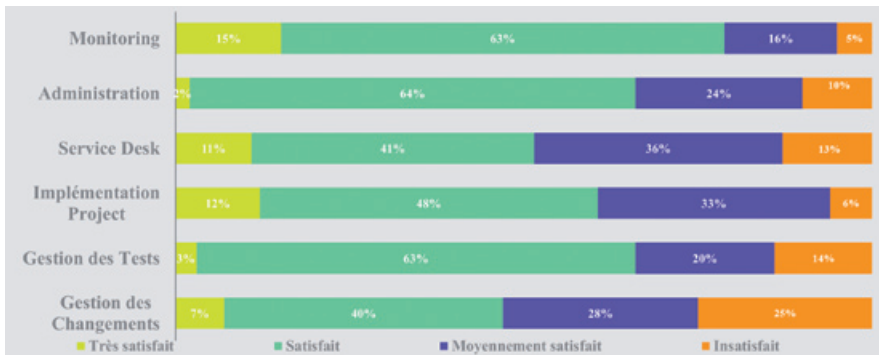
- Le taux d'abandon est extrêmement faible lorsque le déploiement a été décidé,
- Le Service Desk est majoritairement déployé dans un outil autre que SAP Solution Manager, transverse au SI de l'entreprise,
- L'outil initialement dédié au support SAP s'ouvre aujourd'hui et progressivement aux populations fonctionnelles après avoir adressé exclusivement les utilisateurs de type administrateur et architectes des solutions SAP (autour de 10%).

Analyse qualitative

Les résultats de l'analyse qualitative sur les mêmes thèmes montrent que :

- La majorité des utilisateurs est satisfaits à très satisfaits pour les fonctionnalités du monitoring, d'administration, d'implémentation projet et de gestion des tests,
- Le taux de satisfaction est plus faible pour le Service Desk et la Gestion des Changements dû à la complexité de mise en œuvre et surtout au marché logiciel concurrentiel (implémenté hors SolMan).

Satisfaction générale



CONCLUSION DE L'ENQUÊTE

Les résultats de l'enquête tendent à prouver que les objectifs et les apports prônés par l'éditeur dans l'utilisation de SAP Solution Manager ne sont pas encore atteints, même si l'on observe des signes positifs dans les réponses des participants.

SAP Solution Manager est aujourd'hui encore trop souvent considéré comme un « utilitaire » technique d'administration et de supervision. Ceci malgré l'ensemble des fonctionnalités lui permettant d'apporter de nombreuses possibilités d'utilisation.

De plus, SAP Solution Manager est perçu comme un outil compliqué à mettre en œuvre et à exploiter.

L'intérêt autour d'un coût d'exploitation ou d'un retour sur investissement significatif est difficilement démontrable à court terme selon l'enquête :

- SAP Solution Manager « présente » un fort degré de complexité pour convaincre en interne de son intérêt ou de son apport de valeur,
- Le manque de lisibilité de l'offre SAP induit une difficulté supplémentaire pour SAP Solution Manager à s'imposer auprès des entreprises, notamment sur l'axe fonctionnel où il reste fortement attendu aujourd'hui.

« L' Enhancement Package 1 (EHP1) » apporte son lot d'améliorations et de nouveautés. Ces dernières semblent mieux répondre aux attentes fonctionnelles et techniques des entreprises.

L'éditeur affiche désormais sa volonté de se repositionner au-delà d'une cible technique pour s'installer au niveau processus via une plate-forme de gouvernance autour des principes tels qu'ITIL et l'ALM (Application Lifecycle Management).

les concepts de l'ALM (Application Lifecycle Management)

SAP SOLUTION MANAGER DANS LA GESTION DU CYCLE DE VIE DES APPLICATIONS

L'ALM est construit sur la version 3 d'ITIL. Le cycle de vie possède 6 phases :

- **Requirements (Exigences) :** Recueil des besoins pour de nouvelles applications ou pour l'adaptation des applications existantes,
- **Design (Conception) :** Conversion des exigences en spécifications détaillées,
- **Build and Test (Création et test) :** Configuration de l'application et création d'un modèle de fonctionnement conformément aux spécifications,
- **Deploy (Déploiement) :** Transfert de toutes les modifications et du modèle de fonctionnement dans le paysage IT actif,
- **Operate (Opération) :** Fourniture de services IT nécessaires pour les opérations en cours,
- **Optimize (Optimisation) :** Analyse de l'exécution du niveau de service et démarrage des activités d'améliorations.

Les Projets dans SAP Solution Manager

Un projet regroupe et organise les fonctions métiers et techniques au cours de la mise en œuvre d'un logiciel SAP dans l'entreprise. L'équipe projet effectue les tâches structurées selon un plan projet et une feuille de route communs. Les projets suivent la méthodologie ASAP (« Accelerated SAP ») : de la préparation du projet au « Go-Live ».

Du point de vue du cycle de vie, un projet couvre les phases de la gestion des applications en commençant par le recueil des exigences. Toutes les informations accumulées au cours du projet sont transférées dans une solution à la fin de la phase de « Deploy », y compris le transfert de connaissances aux utilisateurs finaux avec l'e-learning, la mise en œuvre de l'organisation de support...

L'utilisation de SAP Solution Manager pour la gestion des projets peut apporter les avantages suivants :

- Procédure structurée et systématique tout au long du projet,
- Le strict respect d'une approche centrée sur les processus, fournissant une vue globale des flux de processus dans un paysage système hétérogène,
- Base de métadonnées centralisée : documentation, cas de test, et configuration,
- Perte d'information réduite entre les différentes phases du projet : le contenu est réutilisé tout au long du cycle de vie du logiciel.

Les Solutions dans SAP Solution Manager

Lors du déploiement en production, toutes les informations accumulées dans le projet sont transférées dans une solution. La solution contient les informations sur les systèmes, les composants logiciels, et les processus métiers (scénarios). Ces informations sont nécessaires aux opérations et à l'optimisation continue des applications. L'intégrité de la solution est la clé de la réussite de la gestion du cycle de vie des applications.

La gestion des solutions de SAP Solution Manager se fait dans le répertoire des solutions (solution directory, à ne pas confondre avec le SLD). Les fonctionnalités incluent :

Toutes les affectations dans le projet SAP Solution Manager :

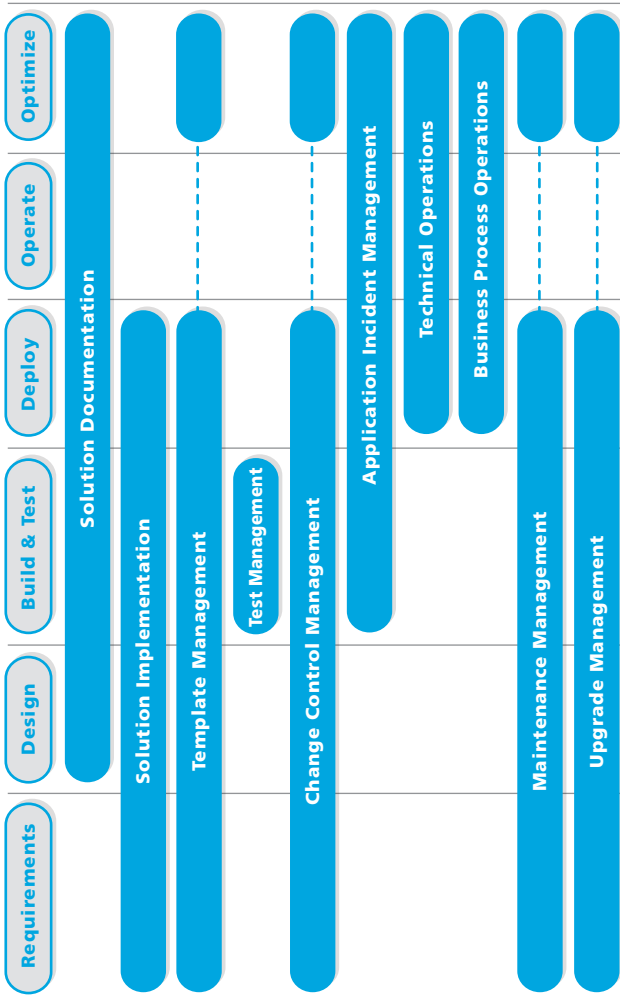
- Transfert des structures de scénario et de processus métiers vers la solution,
- Disponibilité des affectations des objets de configuration,
- Utilisation des cas de test dans les structures afin de tester efficacement lorsque des modifications ont été apportées,
- Réutilisation des documents de e-learning du projet vers la solution,
- Utilisation du même concept de paysage système pour la solution et le projet, ce qui permet une réutilisation de la structure lors d'une mise à niveau.

Présentation standardisée des composants de la solution tels que les serveurs, systèmes, processus métiers et scénarios :

- Affichage amélioré des graphiques et diagrammes,
- Possibilité d'exporter des graphiques vers Microsoft Office ou HTML.

Les 10 processus de l'ALM

Application Lifecycle Management



■■■ *Solution Documentation*

Point central de la documentation des processus métiers et des informations techniques de solutions SAP et non-SAP pour assurer la transparence, la collaboration et une maintenance efficace.

■■■ *Solution Implementation*

Implique l'identification, l'adaptation et la mise en œuvre de scénarios métiers et techniques. Il est conçu pour séparer l'installation technique de l'innovation dans l'entreprise.

■■■ *Template Management*

Permet aux clients possédant des installations SAP multi-site de gérer efficacement leurs processus métiers dans le cadre d'une approche de déploiement globale.

■■■ *Test Management*

Définit les exigences des tests d'intégration et du périmètre de tests basés sur une analyse d'impact du changement. Il est utilisé pour développer des scénarios de tests automatiques et manuels, pour gérer les testeurs, et construire des rapports sur la progression et les résultats des tests.

■■■ *Change Control Management*

Solution d'amélioration du processus de changement, basée sur la gestion des flux et de la technologie, qui intègre la gestion de projet, la gestion de la qualité, et une synchronisation des capacités de déploiement pour gérer au mieux les risques associés à la mise en œuvre d'une solution.

■■■ *Application Incident Management*

Centralisation et gestion commune du traitement des messages d'incidents et problèmes sur des niveaux d'organisation multiples. Il offre un flux de communication entre toutes les parties prenantes d'un incident.

■■■ *Technical Operations*

Représente les capacités de surveillance, d'alerte, d'analyse, et d'administration des solutions SAP, et permet de réduire le coût total de possession (TCO) grâce à des contenus standardisés et outils centralisés pour tous les aspects des opérations dans SAP Solution Manager.

■■■ *Business Process Operations*

Comprend les plus importantes applications liées aux opérations nécessaires pour assurer la fluidité et la fiabilité des processus opérationnels « cœurs » pour répondre aux besoins métiers de l'entreprise.

■ ■ ■ Maintenance Management

Couvre les packs de correction de logiciels : de la découverte et récupération à l'optimisation du périmètre de tests et optionnellement, un déploiement automatique dans l'environnement de production.

■ ■ ■ Upgrade Management

Représente l'identification, l'adaptation et la mise en œuvre des scénarios métiers et techniques, et utilise SAP Solution Manager pour gérer de manière globale, efficace et de bout-en-bout les projets de mise à niveau. Il permet aux clients SAP de mieux comprendre et gérer les risques techniques majeurs d'un projet de mise à niveau et de rendre le projet un « non-événement » pour l'entreprise.

Une gestion globalisée du cycle de vie des applications peut aider à assurer que les standards pour la surveillance des systèmes et des processus métiers sont en place pour détecter de façon proactive les problèmes avant que les utilisateurs finaux soient impactés. L'utilisation de « root cause analysis » permet de systématiquement remonter à la cause initiale du problème et aide SAP et ses partenaires de poursuivre l'investigation du problème basé sur les éléments trouvés au niveau du support client.

Quality Gates in SAP Solution Manager

Elle contrôle l'importation de données du projet dans les différents systèmes : les données peuvent être propagées dans d'autres systèmes seulement si une Q-gate a le statut « passed ».

En plus des fonctionnalités existantes, telles que la gestion des demandes de changement, gestion des tests et gestion des incidents, plusieurs nouvelles fonctions sont disponibles :

■ ■ ■ Quality gate management

Fournit une transparence totale en ce qui concerne les changements et permet des transitions formelles (contrôlées) d'une phase à une autre par des « portes de qualité ».

■ ■ ■ Gestion synchronisée des transports

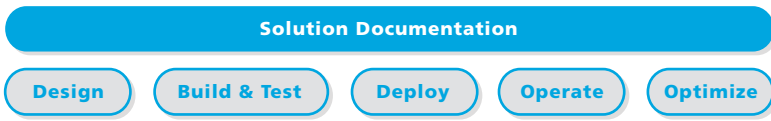
Collecte les changements et les demande de transport de tous les environnements de travail et pour tous les environnements de développement supporté par SAP (langage de programmation ABAP™, Java, Microsoft .NET, et C/C++). Les transports entre différents systèmes peuvent être faits de manière synchronisée pour garantir la disponibilité de tous les développements et changements dépendants dans les paysages systèmes cibles.

■ ■ ■ Le « work center » change management

Liste les vues ainsi que l'agenda pour toutes les portes de qualité, des changements et des transports.

Dernière minute : d'autres processus de l'ALM sont en cours d'apparition chez SAP, par exemple «Landscape Transformation».

SOLUTION DOCUMENTATION



Définition

Le processus ALM « Solution Documentation » se focalise sur les exigences en termes de **transparence** et de documentation en apportant une méthodologie basée sur des bonnes pratiques et des outils.

Ce processus est sous la responsabilité de l'entité « Application Management », facilitant la communication avec les Key-users, les responsables des processus métiers, la PMO et les entités support IT.

Solution Documentation permet d'aligner la vision métier de la solution avec l'IT, prérequis de tous les processus ALM.

La mise en œuvre de cette documentation s'appréhende sur les 3-5 processus métiers dit « core ».

La bonne pratique est de démarrer sur un pilote représentatif d'un processus critique, peu volumineux en termes d'étapes d'exécution.

La documentation de la solution porte sur les éléments clés suivants :

- **Processus Métiers** dit « **Core** » représentent les fonctions métiers vitales de l'entreprise,
- **Les objets techniques** associés aux processus core tels que les transactions, les programmes, les développements spécifiques, les points de paramétrages, les jobs et les interfaces,
- **Les systèmes et les composants non-SAP** inhérents aux processus.

Plus précisément, la documentation de la solution d'un point de vue Solution Manager couvre 2 types de documentations :

- **Documentation du paysage technique** (Technical Landscape Documentation) ; systèmes, serveurs, bases de données et composants logiciels,
- **Documentation des processus métiers** ; essentiellement les processus « core » représentés sous la forme d'une « Business Process Hierarchy » (BPH) à 3 niveaux : Scénario/Processus/Etape de Processus.

Accélérateurs de mise en œuvre

- Implémentation Content (**Business Process Repository**) : fournit la documentation de processus métiers standard SAP. Cette BPR facilitera la définition du périmètre d'un projet (scoping), sa configuration et ses tests relatifs au secteur d'activité choisi,
- « **Solution Documentation Assistant** » : propose de vérifier la documentation d'une solution en production ou d'un projet d'implémentation en fonction de son usage.

Les gains attendus

Documentation technique :

- Plus de transparence sur les informations techniques du paysage,
- Intégration des outils tiers dans la documentation technique,
- Réduction du temps et des efforts de maintenance des données techniques,
- Point d'entrée pour l'utilisation des autres fonctionnalités Solution Manager.

Documentation des processus métiers :

- Alignement de l'IT et du métier,
- Réduction des tests de non-régressions,
- Le support interne des processus en production devient plus efficace,
- Facilite la collaboration avec SAP.

Point de vigilance

SAP recommande d'utiliser l'anglais comme langue pour la documentation.

SOLUTION IMPLEMENTATION

Solution Implementation

Requirements

Design

Build & Test

Deploy

Définition

Le processus « Solution Implementation » représente **l'identification, l'adaptation et l'implémentation** de **nouvelles fonctionnalités** métiers ou évolutions technologiques. Il est conçu pour **limiter les impacts** techniques lors de la mise en œuvre d'une nouvelle fonction métier.

Solution Manager orchestre la gestion de cette innovation à partir de la définition du besoin métier jusqu'à son intégration dans le paysage technico-fonctionnel.

SAP essaie de garantir l'innovation en sécurisant les opérations grâce au concept des SAP Enhancement Package (EHPs). Cela représente une nouvelle stratégie dans la livraison de logiciel sans besoin de mettre à jour l'ensemble de la version en production. Avec les EHPs, la livraison de nouvelles fonctionnalités se fait par composants que l'on déploie et active indépendamment les uns des autres.

Accélérateurs de mise en œuvre

Pour répondre aux enjeux liés à l'innovation, SAP propose quelques accélérateurs :

- **SAP Service MarketPlace** : Plate-forme extranet collaborative SAP qui fournit des informations aux clients et partenaires,
- **SAP Community Network** : Communauté de plus de 1.3 millions d'experts à travers 200 pays permettant d'échanger sur des aspects techniques et métiers,
- **SAP Solution Composer** : Outil autonome (standalone) qui aide à faire la correspondance entre le besoin métier et les fonctions SAP, prochainement intégrés dans Solution Manager,
- **Project Administration** : Outil pour initier, planifier et préparer le projet,
- **Maintenance Optimizer** : Outil, point central de planification et téléchargement des packages SAP.

Les gains attendus

- Limiter les upgrades grâce aux SAP Enhancement Package,
- Garantir la stabilité, l'évolutivité, la réutilisation,
- Améliorer la gouvernance des architectures orientées SOA.

TEMPLATE MANAGEMENT

Template Management

Requirements

Design

Build & Test

Deploy

Optimize

Définition

Le processus ALM « Template Management » permet de **gérer et de maîtriser les processus** et les fonctions « core » de l'entreprise dans un modèle « **multi-sites** » géographiques : de la définition du modèle initial, à son **déploiement dans les filiales**.

Dans le cadre d'un projet multi-sites, la notion de « Template » permet de centraliser la gestion de l'ensemble des processus métiers « core » de l'entreprise (Scénario, Blueprint et Configuration) ainsi que la documentation projet associée.

Le déploiement sous forme de « Template » se fait en fonction de certains critères qui permettent d'adapter le modèle aux besoins spécifiques des filiales. Le siège de l'entreprise décide quelles parties du modèle « Template » sont à déployer. Les filiales peuvent alors compléter en fonction des spécifications locales.

Dans le cadre de l'utilisation d'un seul système Solution Manager, les filiales peuvent directement utiliser le « Template » dans un projet d'implémentation Solution Manager pour implémenter/configurer leur solution. Dans le cas où plusieurs systèmes Solution Manager sont utilisés (un système par filiale par exemple), le « Template » peut être diffusé par l'intermédiaire d'ordre de transports entre ces systèmes.

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Project Management** : outil permettant de gérer la structure de « Template », de définir le degré de modification autorisé (« global attribute ») et d'adapter le champ d'application des processus en définissant des mots-clés (« keywords »),
- **Comparison et Ajustment** : permet de comparer et ajuster les projets d'implémentation des filiales par rapport aux différentes versions du modèle « core » gérées dans le « Template ».

Les gains attendus

- Gestion centralisée et maîtrisée du modèle « core »,
- Mutualisation des efforts, déploiement simplifié dans chaque filiale,
- Mise à jour simplifiée des processus en conformité avec le modèle « core »,
- Réduction du coût de mise en œuvre et de suivi des processus métiers.

TEST MANAGEMENT

Test Management

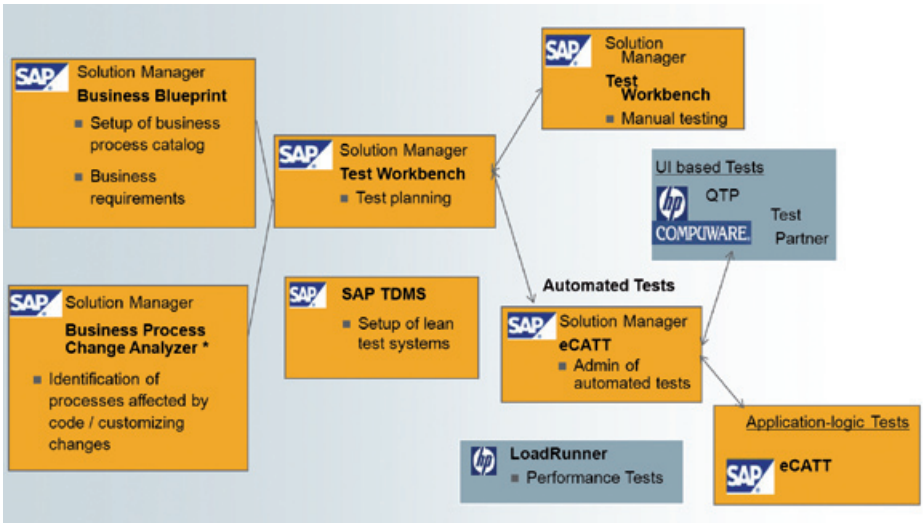
Build & Test

Définition

Le processus ALM « Test Management » propose une **approche intégrée du cycle de gestion des tests** basée sur des standards et des outils collaboratifs. Solution Manager propose une **suite d'outils** permettant **d'optimiser** chaque étape du cycle de gestion des tests (description des exigences, gestion des plans de tests, exécution des tests, etc.), sachant que les tests peuvent représenter jusqu'à 30% de la charge globale d'un projet, impactant principalement le métier.

SAP propose deux options pour l'implémentation du processus Test Management :

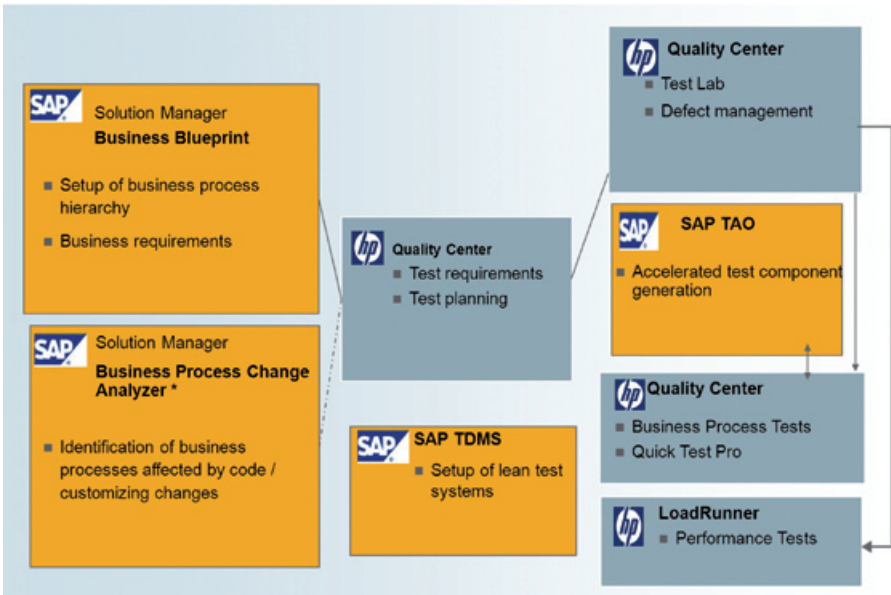
- ■ ■ *Option 1 : implémentation de l'ensemble du processus de gestion des tests dans Solution Manager*



Les cas de test sont documentés dans le projet Solution Manager, l'outil « Business Process Change Analyser » isole les étapes de processus impactées par le changement. La planification des tests et leurs exécutions manuelles ou automatiques seront également prises en charge dans Solution Manager.

Alors que eCATT automatise l'exécution des scénarios de tests (order-to-cash par exemple), une extension vers un outil tiers HP-QTP permettra d'exécuter automatiquement les cas de tests orientés interface utilisateur.

■ ■ ■ *Option 2 : intégration de Solution Manager avec un ensemble d'outils partenaires*



L'option 2 s'appuie sur une forte intégration de Solution Manager avec un ensemble d'outils partenaires de HP (Quality Center) pour la gestion de la planification et de l'exécution.

SAP, via son extension SAP TAO (« Test Acceleration and Optimization »), fournit une bibliothèque standard de composants SAP de tests permettant d'accélérer la constitution des cas de tests. La version 2.0 de SAP TAO, propose de générer automatiquement ses composants via un enregistreur de transactions SAP appelé « scanner ». Le nouveau module BPT (« Business Process Testing ») permet de ne plus élaborer les cas de tests automatisés de manière atomique mais sous la forme d'une suite de composants réutilisables.

SAP Solution Manager fournit une intégration de la gestion des « defects » avec HP QC via son adaptateur.

TEST MANAGEMENT

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Project Management** : outil permettant de centraliser la gestion des tests associés aux projets,
- **Business Process Change Analyzer (BPCA)** : outil qui permet d'identifier l'impact d'un changement sur les processus métiers,
- **Test Workbench** : outil permettant de gérer les plans de tests (planification, status et reporting),
- **eCATT Test Automation** : outils permettant d'automatiser les tests fonctionnels d'un scénario métier,
- **SAP TAO** : outil annexe à Solution Manager permettant d'automatiser la création des cas de test,
- **SAP TDMS** (« Test Data Migration Server ») : outils de gestion des données de test permettant de constituer une base de données de tests, pouvant être anonymisées, à partir d'une extraction sélective de la production.

Les gains attendus

- **QuickWin : BPCA** permet de réduire les efforts sur la gestion des plans de tests de non régression,
- **SAP TAO** : réutilisabilité des cas de test.

MAINTENANCE MANAGEMENT

Maintenance Management

Requirements

Design

Build & Test

Deploy

Optimize

Définition

Le processus ALM « Maintenance Management » permet de **gérer les mises à jour des systèmes SAP**, en identifiant les mises à jour appropriées et en récupérant et déployant automatiquement les corrections nécessaires.

La nouvelle stratégie de maintenance SAP prolonge l'horizon de maintenance (et donc de durée de vie) des logiciels SAP. En effet, SAP a étendu sa stratégie « 5-1-2 » à sept ans de maintenance standard avec une option d'extension de deux ans (implique des frais supplémentaires). Les clients SAP peuvent ainsi sécuriser leurs planifications sur le long terme avec un meilleur retour sur investissement.

La gestion incrémentale des corrections par l'utilisation de SAP Note permet de **minimiser l'impact sur les opérations**. Les SAP Note sont généralement appliquées au cas-par-cas pour résoudre un problème observé dans l'environnement de production. Le regroupement des corrections (SAP Note) en pack de mise à jour (Support Package) permet au client d'utiliser les dernières technologies et d'être conforme aux exigences légales.

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Hot News** - Outil d'information proactif sur les problèmes potentiellement critiques qui nécessitent une action immédiate afin d'éviter des pertes de données et l'arrêt de systèmes SAP,
- **SAP HR News Service** - Outil d'information sur la disponibilité de mise à jour des solutions SAP Ressources Humaines (HR) en fonction des changements juridiques du pays,
- **Maintenance Optimizer** - Outil proposant une procédure guidée et facile à suivre pour identifier et télécharger des mises à jour pour tous les systèmes,
- **Side-effect Report** - Outil d'assistance à l'installation d'un pack de mise à jour qui répertorie toutes les corrections disponibles (pour un pack de mise à jour donné),
- **Note Assistant** - Outil semi-automatisé permettant de télécharger et appliquer une SAP Note (correction) dans le paysage système du client (SAP Transaction Code : SNOTE),
- **Installation Tools** - SAP propose différents outils pour contrôler l'importation de SAP Support Package : Support Package Manager, SAP Add-on Installation Tool et Java Support Package Manager.

Les gains attendus

- La nouvelle stratégie de maintenance SAP fournit une base fiable et durable,
- La disponibilité des packs de mise à niveau et la gestion isolée des changements permettent de minimiser l'impact sur les processus métiers,
- Réduction des efforts et amélioration de la transparence grâce à des outils intégrés,
- Gestion des développements spécifiques et de certaines technologies non-SAP.

CHANGE CONTROL MANAGEMENT

Change Control Management

Requirements

Design

Build & Test

Deploy

Optimize

Définition

Le processus ALM « Change Control Management » permet de gérer les changements liés à la solution en intégrant la gestion de projet et la capacité de déploiement. La standardisation des processus apporte une meilleure fiabilité de la solution et réduit les risques au travers d'une ségrégation des tâches et à la transparence de tous les changements.

Pour mettre en œuvre le processus « Change Control Management », il est nécessaire que le processus de changement interne de l'entreprise soit défini de manière transparente. De plus, l'infrastructure de gestion des changements requiert une **disponibilité de toutes les informations** dans un système centralisé. Cette procédure permet d'assurer une gestion claire et précise des changements logiciels et spécifiques, le déploiement des applications, l'historique du projet, ainsi que les rôles et départements impliqués dans le processus.

SAP Solution Manager, au travers de l'outil Change Diagnostics, offre une base de gestion des changements dans le cycle de vie des applications. L'utilisation d'autres outils, tel que Change Request Management, permet une gestion efficace des changements dans la solution SAP en **réduisant les risques grâce à des méthodes et procédures standardisées.**

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Enhanced Change and Transport System** - Outil de transport centralisé de SAP qui prend en charge toutes les plate-formes de développement et applications,
- **Quality Gate Management** - Outil fournissant une vue d'ensemble découpée en phases afin de synchroniser le transport des changements dans les systèmes et d'assurer la transparence du processus de mise à jour logiciel,
- **Change Request Management** - Outil permettant de gérer les demandes de changements, ressources associées, et transport physique des changements de l'environnement de développement vers celui de test et de production,
- **Custom Development Management Cockpit** - Outil permettant d'analyser l'utilisation des développements spécifiques, identifier

les objets spécifiques obsolètes, et les conséquences possibles d'un upgrade sur ces objets,

- **Change Diagnostics** - Point d'entrée central pour l'analyse des changements dans une solution. Cet outil permet d'identifier, contrôler, maintenir et vérifier les configurations techniques et applicatives,
- **Configuration Validation** - Outil permettant de comparer et valider les éléments de configuration de plusieurs systèmes par rapports aux données d'une configuration standard ou ciblée.

Les gains attendus

- QuickWin : Configuration Validation comme accélérateur de gouvernance du paysage technique,
- Gestion centralisée des transports des objets SAP et non-SAP,
- Meilleure transparence et gestion de la qualité du processus de changement grâce à des « Quality Gates »,
- Réduction des interruptions d'activité en améliorant le processus de gestion des changements,
- Gestion des développements spécifiques.

BUSINESS PROCESS OPERATIONS

Business Process Operations

Deploy

Operate

Optimize

Définition

Le processus ALM « Business Process Operations » apporte une méthodologie et des outils permettant de **sécuriser les opérations**, garantir une **disponibilité de service des processus métiers** couvert par un SLA basé sur un reporting standard de suivi d'indicateurs techniques et fonctionnels.

Pour assurer une continuité métier, les opérations doivent s'outiller pour détecter les incidents de manière proactive afin que le métier ne soit pas impacté et limiter les conséquences.

Il est nécessaire de surveiller la disponibilité et l'exécution des processus métiers et leurs interfaces, la nuit applicative couverte par l'ensemble des batchs, la consistance des données métiers et le suivi de la politique d'archivage par des tableaux de bord de type :

- Business Process & Interface Monitoring - Suivi des performances et des déviations des processus métiers,
- Job Scheduling Management - Chaîne logistique de gestion des job, de la définition au monitoring,
- Data Consistency Management - Détecter ou éviter pro-activement des inconsistances de données,
- Data Volume Management - Suivi de l'exécution de la politique d'archives et de la volumétrie de la solution.

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Business Process Monitoring** - Outil de surveillance permettant de détecter une dégradation fonctionnelle ou technique de la solution,
- **Reporting** - Outil permettant d'établir un rapport sur l'activité de la solution (analyse de tendance) basé sur la fonctionnalité BI de SAP Solution Manager,
- **Service Level Reporting** - Outil de reporting standard permettant de suivre des indicateurs prédéfinis par rapport à un SLA,
- **Data Consistency Cockpit** - Outil permettant de détecter les inconsistances de données métiers dans le paysage de la solution et d'établir un plan d'action correctif avant que le métier ne soit impacté,
- **DVM Cockpit** - Outil de contrôle et de surveillance centralisé d'indicateurs liés à la volumétrie de la solution.

Les gains attendus

- Gestion proactive des incidents,
- Meilleure visibilité, performance et stabilité des processus métiers,
- Suivi d'un SLA grâce au BI reporting automatique,
- Gestion centralisée de la volumétrie de la solution.

APPLICATION INCIDENT MANAGEMENT

Application Incident Management

Build & Test

Deploy

Operate

Optimize

Définition

Le processus ALM « Application Incident Management » apporte une méthodologie et des outils pour mettre en place une gouvernance sur une gestion centralisée des incidents dans l'organisation du support de l'entreprise. Le processus intègre l'écosystème participant à la gestion des incidents.

Les outils tels que Service Desk et Root Cause Analysis peuvent être connectés à une application non-SAP ce qui facilite leur intégration dans le paysage système du client. Les fonctionnalités incluent la recherche sur une base de connaissances enrichie des incidents passés, l'identification des composants responsables des incidents.

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Service Desk** - Outil de gestion des incidents entre l'utilisateur final et tous les niveaux de support (service IT du client, SAP Support et partenaires SAP). Son intégration dans les applications SAP permet une amélioration significative du temps de résolution des incidents. Service Desk peut s'intégrer avec d'autres outils de gestion de tickets d'incident du marché,
- **Root Cause Analysis** - Démarches structurées organisées autour d'outils d'analyse permettant d'isoler le composant responsable de l'incident dans un environnement IT hétérogène,
- **Solution Database** - Base de connaissances sur les problèmes déjà rencontrés et leurs solutions. Outil qui permet donc une première approche sur la résolution de problèmes récurrents.

Les gains attendus

- **Forte intégration du process « Application Incident Management » avec « Business Process Operation »** : la détection d'un incident permet de gérer une alerte qui donnera automatiquement lieu à un ticket d'incident affecté au niveau de support attendu,
- Amélioration de la transparence sur les incidents,
- **Flexibilité** - Les utilisateurs peuvent créer un message depuis leur application SAP métier.

TECHNICAL OPERATIONS

Technical Operations

Deploy

Operate

Optimize

Définition

Le processus ALM « Technical Operations » permet de gérer la surveillance, les alertes, les analyses et l'administration des solutions SAP.

- La surveillance technique est **centralisée** et permet d'analyser l'activité des utilisateurs finaux, le statut des systèmes et de leurs connexions ainsi que des événements liés à des processus orchestrés via SAP PI,
- L'administration des alertes a pour but d'éviter une surcharge non-maîtrisable d'alertes grâce à une vue unifiée et une gestion de la corrélation et propagation des alertes,
- L'analyse des solutions SAP est réalisée en suivant l'approche « end-to-end » (bout-en-bout) d'analyse de cause visant à **réduire le temps moyen de résolution des incidents**. Elle comprend l'analyse de trace, des changements, de la charge de travail et des exceptions,
- L'administration technique des solutions SAP est centralisée avec des **opérations standardisées** et guidées et une **infrastructure d'automatisation** ouverte.

De plus, ce processus permet de réaliser un reporting de bout-en-bout standard permettant de suivre des indicateurs de tendance. Ces rapports incluent les SAP EarlyWatch Alerts, Service Level Reporting, des rapports IT standardisés et des rapports spécifiques basés sur le BI Solution Manager.

La bonne gestion du processus des opérations techniques permet de réduire le coût total de possession (TCO), apporte une valeur ajoutée au métier, optimise les opérations et permet de réduire le temps de résolution des problèmes.

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Technical Monitoring and Alerting** - Outil de gestion centralisée de la surveillance et des alertes qui pose les bases de l'opération fiable et stable des paysages systèmes complexes et hétérogènes,

- **Technical Administration** - Outil de support à la gestion technique qui permet la planification, la mise en œuvre, l'exécution et le reporting des activités opérationnelles,
- **Root Cause Analysis** - Outil d'analyse de cause adoptant une approche structurée afin d'isoler la cause initiale d'un incident dans un environnement IT hétérogène,
- **Technical Reporting** - Ensemble regroupant les rapports de service, tel que les SAP EarlyWatch Alerts, les Services Level Report et les rapports opérationnels. Il permet de gérer les rapports standardisés et customisés basés sur des indicateurs de performance du métier.

Les gains attendus

- Réduction du coût total de possession (TCO),
- Maintenance centralisée et standardisée,
- Accélération du processus de résolution des incidents,
- Rapports automatiques de la solution SAP.

UPGRADE MANAGEMENT

Upgrade Management

Requirements

Design

Build & Test

Deploy

Optimize

Définition

Le processus ALM « Upgrade Management » permet de gérer de manière globale, efficace et de bout-en-bout les projets d'upgrade de la solution SAP dans SAP Solution Manager. Il permet d'identifier, d'adapter et de mettre en œuvre des scénarios (métiers et techniques) nouveaux et/ou améliorés.

Le processus couvre les différentes phases de la gestion du cycle de vie des applications. Le recueil des besoins implique une bonne connaissance et documentation de la solution et des systèmes. SAP Solution Manager supporte ces étapes au travers d'outils comme Solution Documentation Assistant et Upgrade Dependency Analyzer. La phase de conception permet **d'identifier les impacts d'un upgrade** sur les développements spécifiques ainsi que sur les processus métiers critiques et de spécifier les plans de tests et de formation nécessaires. Il s'en suit une phase de pré-configuration et d'exécution des activités de configuration menant à la phase de tests et de

formation. La mise à niveau peut ainsi être déployée en **réduisant les coûts et les risques liés au changement** tout en minimisant le temps d'arrêt technique grâce aux outils et méthodologies fournies par Solution Manager.

En bref, le processus « Upgrade Management » permet aux clients SAP de mieux comprendre et gérer les risques techniques majeurs liés à un upgrade et de rendre le projet un « non-événement » pour l'entreprise.

Accélérateurs de mise en œuvre

- **Upgrade Dependency Analyzer** - Outil permettant d'évaluer les dépendances de mise à niveau entre différents systèmes SAP,
- **Project Administration and Business Blueprint** - Outil pour initier, planifier et préparer le projet. L'utilisation de la « Business Blueprint » permet entre autre d'identifier les écarts entre l'état actuel et voulu de la solution,
- **Custom Development Management Cockpit** - Outil permettant d'analyser l'utilisation des développements spécifiques et d'identifier les conséquences possibles d'une mise à niveau sur ces développements,
- **Business Process Change Analyzer** - Outil d'analyse d'impact des changements de la Solution SAP sur les processus métiers critiques,
- **Business Process Configuration** - Outil de création de pré-configuration et d'exécution des activités de configuration pour mettre en œuvre les processus métiers tel que défini dans la « Business Blueprint »,
- **E-Learning Management** - Création de formation sur les processus métiers nouveaux et modifiés,
- **Upgrade Roadmap** - Outil fournissant aux clients SAP une méthodologie standard pour planifier et exécuter la mise à niveau d'une solution SAP.

Les gains attendus

- Assurer la continuité des opérations et réduire le temps d'arrêts planifiés (ou non) des systèmes,
- Amélioration du retour sur l'innovation grâce à la réduction des délais sur les projets,
- Meilleure qualité de gestion des développements spécifiques,
- Réduction des coûts de gestion du changement.

présentation des fonctionnalités de SAP Solution Manager

SAP, à travers sa plate-forme SAP Solution Manager, propose un ensemble de fonctionnalités au sein des processus ALM. La matrice ci-dessous décrit le lien entre les processus ALM et les fonctionnalités.

Upgrade Management		■	■	■	■	■					■											
Maintenance Management								■														
Business Process Operations											■	■	■	■								
Technical Operations													■	■	■							
Application Incident Management													■		■							
Change Control Management								■	■						■							
Test Management			■		■	■	■															
Template Management		■	■	■	■																	
Implementation Management			■	■	■			■		■												
Solution Documentation	■		■	■																		
	Solution Documentation Assistant (SoDoCA)	Global ASAP Roadmap	Project Administration & Business Process Blueprint	Business Process Configuration	E-Learning Map	Business Process Change Analyzer (BPCA)	Test Workbench	Lien avec SAP Quality Center / SAP TAO	Maintenance Optimizer (MO)	Quality Gate Management	Change Request Management (CharM)	Custom Development Management Cockpit (CDMC)	BusinessProcess Monitoring (BPMON)	Data Volume Management (DVM)	Data Consistency Management	Job Scheduling Management	Incident Management	Early Watch Alert (EWA)	Service Level Reporting (SLR)	Solution Manager Diagnostics (SMD)	End User Experience Monitoring (EEM)	Central System Administration (CSA)

Dans les chapitres suivants seront détaillés pour chaque fonctionnalité de SAP Solution Manager, les axes suivants :

- La description de la fonctionnalité,
- Les objectifs,
- Les gains,
- La vision du marché via l'enquête,
- L'analyse,
- Le processus ALM de référence.

SOLUTION DOCUMENTATION ASSISTANT (SoDoCa)

Objectifs

- Vérifier la documentation des processus métiers documentés dans un projet ou une solution par rapport à leur utilisation réelle en production,
- Analyser l'utilisation des objets techniques tels que les transactions, les reports, les BADIs et les développements spécifiques,
- Analyser les systèmes de production d'un point de vue métier par le biais de requêtes SQL.

Description

Solution Documentation Assistant (SoDoCa) est une nouvelle fonctionnalité qui permet d'analyser automatiquement les systèmes SAP de production et d'identifier les processus métiers utilisés.

La démarche est la suivante : création d'un projet d'analyse en premier lieu (image ci-dessous) qui regroupe les données du projet ou de la solution sur lequel les analyses seront exécutées ainsi que le périmètre des points de contrôle à effectuer durant l'analyse.

Projet d'analyse

Analysis Project Validation of OOC_Order to Cash_00000

Check Rules

Check Rules for Business Process 'Order to cash'

Name	Changed by	Type	Created at
_default_Order to cash	004290	Identifying	10.12.2008 18:35:29

Check Steps assigned to Check Rule '_default_Order to cash'

Name	Logical Operator	In Scope	Logical Component	Threshold
Transaction VARI - Create Sales Order	OR	<input checked="" type="checkbox"/>	Z_SAP_BWP_OOC	1
Transaction VL01M - Create Outbound Del. with Order Ref.	OR	<input checked="" type="checkbox"/>	Z_SAP_BWP_OOC	1
Transaction VL02M - Change Outbound Delivery	OR	<input checked="" type="checkbox"/>	Z_SAP_BWP_OOC	1
Transaction WF01 - Create Billing Document		<input checked="" type="checkbox"/>	Z_SAP_BWP_OOC	1

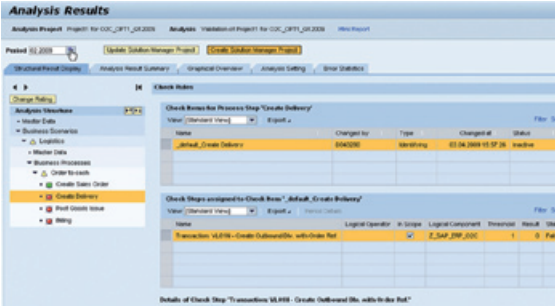
Details of Check Step 'Transaction: VARI - Create Sales Order'

Checked Object Details: Attributes

Object Name: VARI
 Object Type: Transaction
 Language:
 Description: Create Sales Order

Lorsqu'un projet d'analyse a été créé, différentes analyses sont exécutées à partir du projet (image ci-dessous).

Résultats de l'analyse



Méthodologie de mise en œuvre : 4 cas d'usage

■ ■ ■ Cas 1 : Une documentation des processus existe déjà hors Solution Manager

La documentation des processus métiers ainsi que toutes autres documentations associées (documents projet par exemple) est maintenue à l'extérieur de Solution Manager comme Aris, Excel ou autres.

Principe de mise en œuvre

- Transférer les données du système externe dans un projet d'implémentation Solution Manager,
- Générer un projet d'analyse SoDoCA,
- Exécuter une analyse basée sur le projet d'analyse,
- Vérifier le résultat,
- Utiliser le résultat de l'analyse pour mettre à jour le projet d'implémentation ou pour en créer un nouveau.

■ ■ ■ Cas 2 : utilisation de la BPR pour valider la documentation

Aucune documentation n'est disponible dans l'entreprise. Le **Business Process Repository** peut être utilisée comme point de départ pour mettre en œuvre un projet de documentation.

Principe de mise en œuvre

- Transférer les données de la BPR vers un projet d'implémentation Solution Manager,
- Générer un projet d'analyse,

- Exécuter une analyse basée sur le projet d'analyse,
- Vérifier le résultat,
- Utiliser le résultat de l'analyse pour mettre à jour le projet d'implémentation ou pour en créer un nouveau.

■ ■ ■ Cas 3 : Créer une documentation à partir de SoDoCa

Aucune documentation n'est disponible dans l'entreprise. L'utilisation d'une « dummy » structure permettra de créer la documentation.

Principe de mise en œuvre

- Créer une « dummy » structure dans un projet d'implémentation Solution Manager (Scénario/processus/étape de processus),
- Assigner un objet technique (une transaction par exemple) et un composant logique au nœud (l'étape de processus par exemple),
- Générer un projet d'analyse,
- Exécuter une analyse basée sur le projet d'analyse,
- Vérifier le résultat,
- Utiliser le résultat des TOP processus qui tournent sur le système de production pour identifier les objets techniques critiques (top des plus utilisés),
- A partir du résultat de l'analyse, créer la structure dans la blueprint d'un projet d'implémentation Solution Manager.

■ ■ ■ Cas 4 : Vérifier la validité de la documentation actuelle d'un projet ou d'une solution

Valider la documentation d'un projet sous-entend que la documentation a déjà été faite lors de la création d'un projet, son exécution ou sa maintenance. Le projet vient d'être clôturé et la solution a été transférée aux opérations.

Principe de mise en œuvre

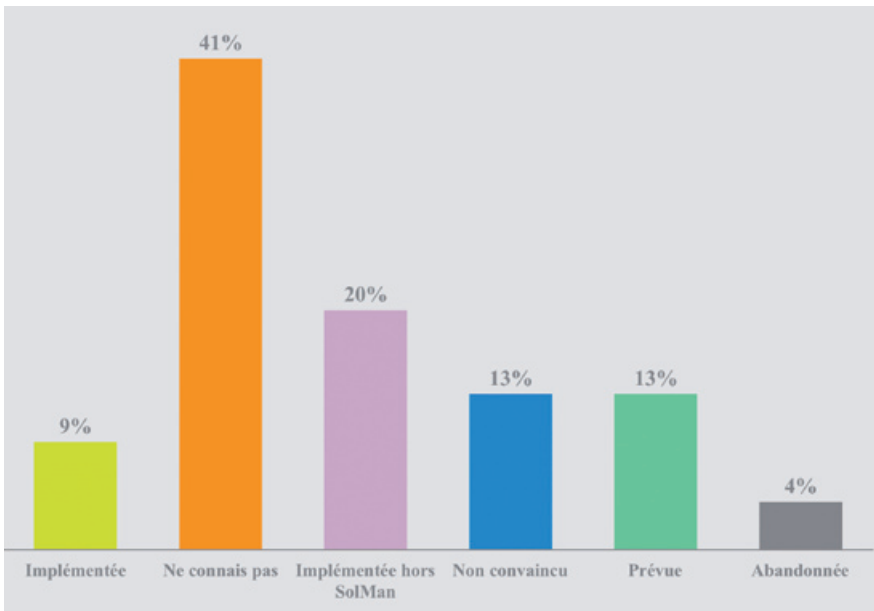
- Générer un projet d'analyse SoDoCa,
- Exécuter une analyse basée sur le projet d'analyse,
- Vérifier le résultat,
- Améliorer les règles de contrôle,
- Exécuter une analyse supplémentaire,
- Utiliser les résultats de l'analyse pour mettre à jour le projet d'implémentation ou créer un nouveau projet,
- Copier la structure du projet d'implémentation vers une solution.

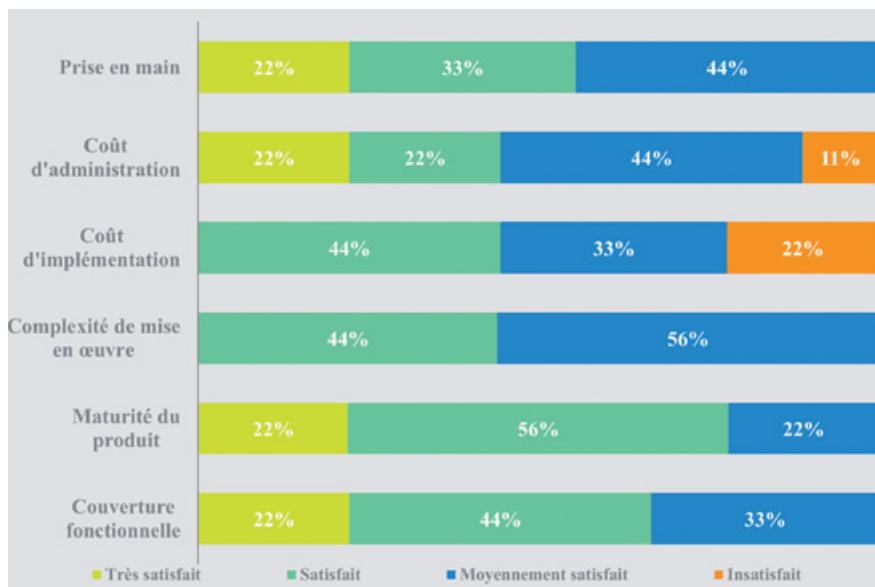
Gains

- Accélérateur de mise en œuvre du processus ALM Solution Documentation,
- Améliorer la transparence de la solution et de son utilisation,
- Permet une consolidation simplifiée et rapide des systèmes,
- Aider à améliorer les fonctions métiers,
- Standardiser le processus de comparaison des processus métiers de différentes localisations,
- Socle utilisé pour optimiser la planification des tests,
- Réduction des coûts sur l'automatisation de la vérification du processus Solution Documentation.

Enquête

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction**Analyse**

Cette fonctionnalité fournit une réponse aux clients qui n'ont pas ou peu documentés leur solution SAP. Dans un premier temps et grâce à un coût d'implémentation faible, elle peut être utilisée pour identifier les objets obsolètes avant un projet de montée de version.

L'analyse réduite aux transactions peut s'avérer insuffisante pour évaluer une étape de processus par exemple. Il est donc nécessaire de la combiner avec l'analyse de données (tables).

SoDoCA est un prérequis nécessaire à la mise en œuvre d'autres fonctionnalités de Solution Manager telles que BPCA (Business Process Change Analyzer) avec pour objectif de documenter la ou les solution(s) SAP.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité Solution Documentation Assistant fait référence au processus « **Solution Documentation** ».

GLOBAL ASAP ROADMAP

Objectifs

- Fournir la démarche et les étapes d'un projet SAP,
- A travers la feuille de route sélectionnée, l'utilisateur peut retrouver rapidement les étapes et la documentation nécessaires à son projet, et suivre l'avancement des tâches du projet.

Description

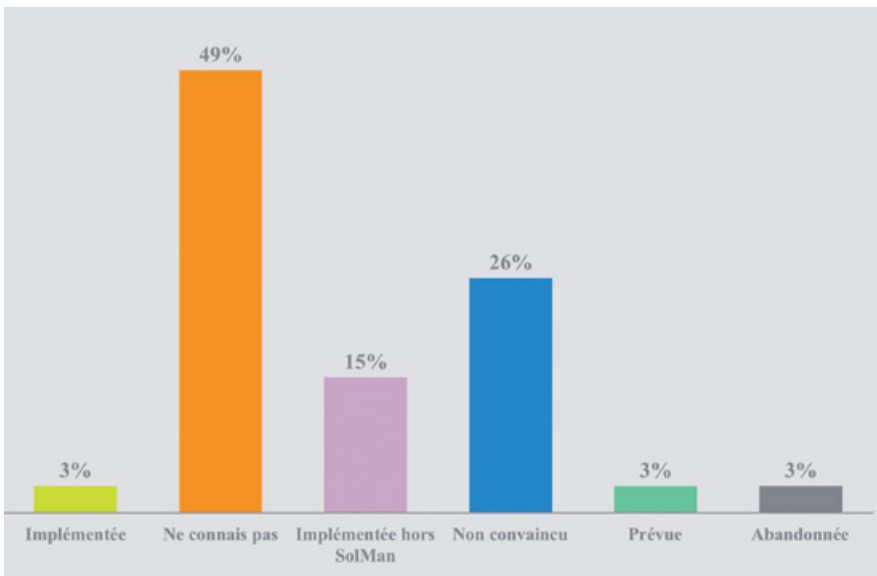
Cette fonctionnalité propose des méthodologies sous forme de feuilles de route adaptées aux différents types de projet : implémentation, déploiement, montée de version... etc.

Gains

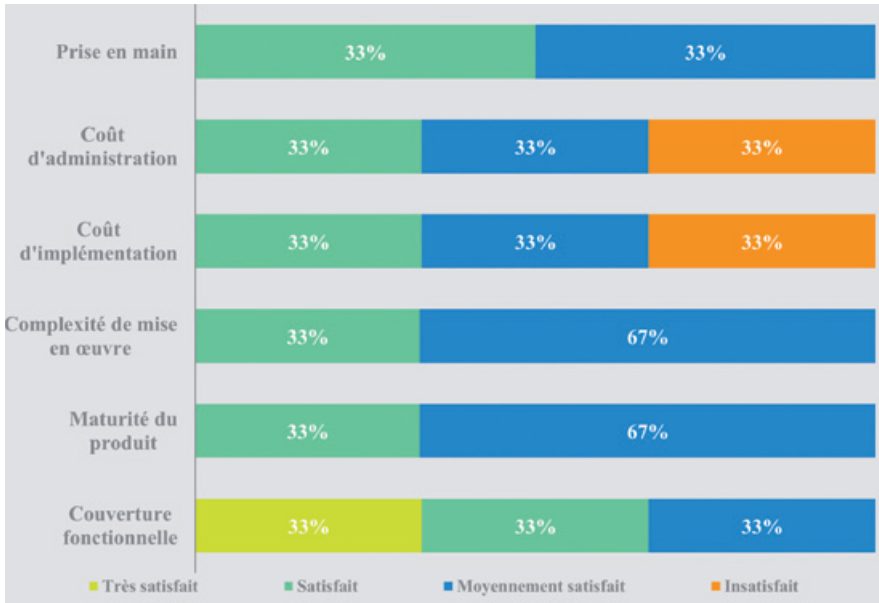
Global ASAP Roadmap fournit une trame pour le pilotage du projet (on ne part pas de la feuille blanche)

Enquête

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



Analyse

Cette fonctionnalité reste peu utilisée puisque les modèles proposés par SAP ne sont pas toujours en adéquation avec la méthodologie de pilotage des projets dans les entreprises. Elle est vue parfois comme un serveur de stockage des documents de gestion de projet.

La mise en place d'une telle fonctionnalité nécessite de fournir un effort initial pour paramétrer des feuilles de route spécifiques à l'entreprise (basées sur le standard).

Pour les utilisateurs de MS Project, il est intéressant de télécharger les feuilles de route SAP pour initier les fichiers de pilotage.

Processus ALM de référence

Cette fonction s'inscrit dans les processus d'« **Upgrade Management** » et « **Template Management** ».

Objectifs

- Cette fonctionnalité apporte un cadre méthodologique basé sur les bonnes pratiques ASAP et Global ASAP Roadmap (Accelerated SAP) : modèle de feuille de route projet, accélérateurs via la documentation SAP renseignée dans le référentiel BPR (Business Process Repository),
- Elle fournit un point central de documentation de la solution déployée pour tous les acteurs du projet.

Description

La fonctionnalité Project Administration & Business Process Blueprint vient en appui à la phase de conception d'un projet SAP. Elle s'organise autour de deux points :

- Le « Project Administration » est une phase de préparation projet. Elle initie un projet et le prépare en créant une feuille de route, des plannings, des standards à respecter et la définition des acteurs du projet,
- Le « Business Process Blueprint » documente la solution cible à implémenter (SoDoCA peut être utilisée) en incluant, directement ou via les liens URL, les documents de conception et en fournissant un tableau de bord d'avancement.

Gains

L'intérêt de cette fonctionnalité est de se rapprocher le plus possible du standard et des bonnes pratiques SAP en se basant, lors de la phase de préparation et de conception du projet, sur tous les accélérateurs fournis par le BPR.

Cette fonctionnalité donne une très bonne approche des processus métiers de la société pour le support et tout nouvel intervenant sur le projet.

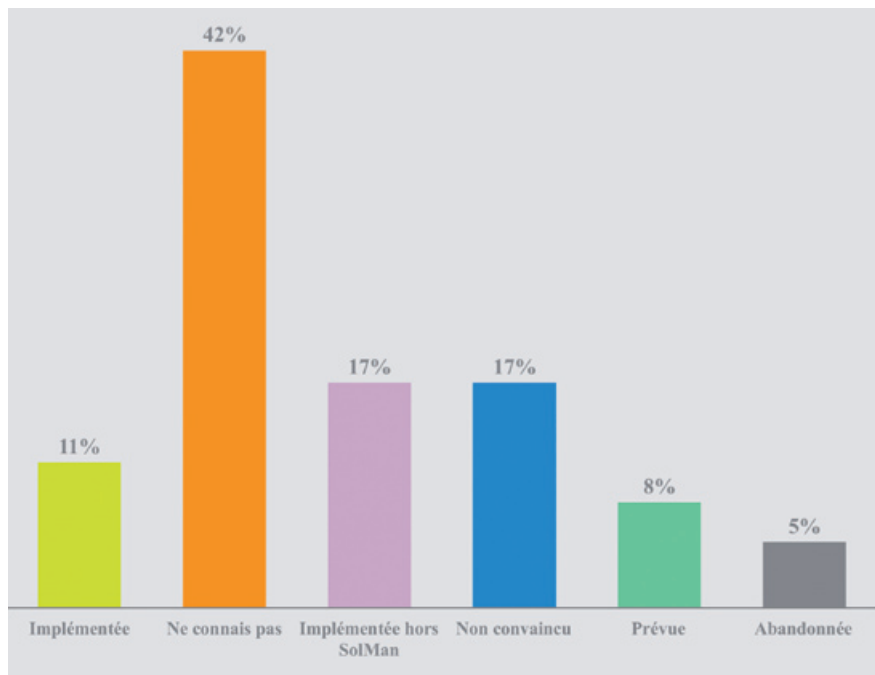
Le « Business Process Blueprint » devient le lien entre les processus et la documentation aussi bien pour les transactions standard SAP, les spécifiques et les interfaces.

La possibilité d'exporter la structure vers Excel ou MS Project permet de respecter la politique de l'entreprise.

Enquête

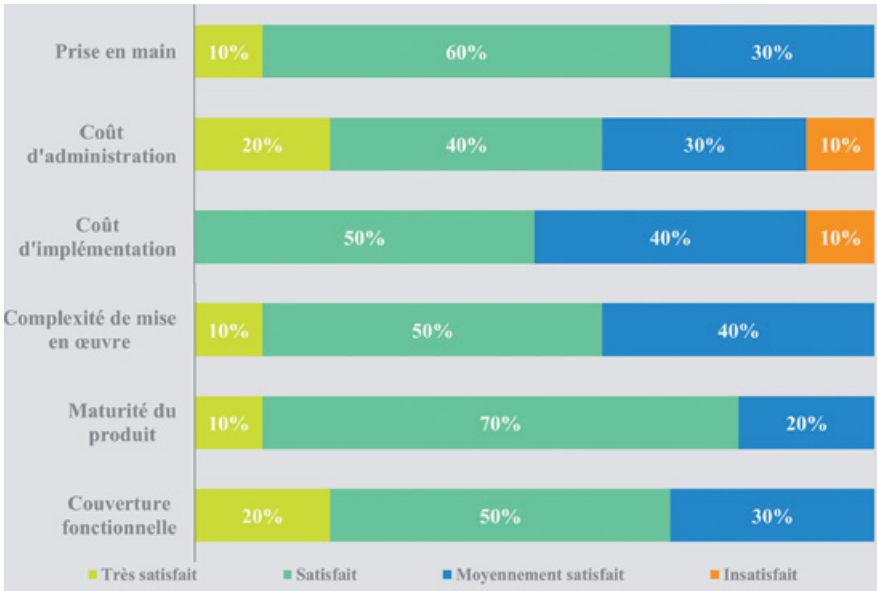
La fonctionnalité Project Administration & Business Process Blueprint est peu connue des utilisateurs et semble aujourd'hui peu convaincre.

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction

Elle reste cependant attractive en termes de maturité du produit et de facilité de prise en main. Les utilisateurs sont globalement satisfaits de cette fonctionnalité.



Analyse

Cette fonctionnalité est peu utilisée puisque Solution Manager est vu comme un système dédié aux opérations techniques et non à la gestion de projet.

Les intégrateurs et fonctionnels préfèrent s'inscrire dans une méthodologie projet plus traditionnelle ; il est donc recommandé de prévoir de la conduite du changement lors de la phase de mise en place.

Elle propose une manière différente de documenter les projets : pour chaque étape de processus métiers, il est possible d'obtenir la documentation associée et de lancer la transaction liée.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Project Administration & Business Process Blueprint » s'inscrit dans les processus de « **Solution Documentation** », « **Template Management** », « **Innovation Management** » et « **Upgrade Management** ».

BUSINESS PROCESS CONFIGURATION

Objectifs

- Compléter la documentation initiée lors de la phase de conception,
- Permettre de faire le suivi du paramétrage des processus métier retenus.

Description

« Business Process Configuration » est dédié à la configuration des processus métiers, définis dans le « Business Process Blueprint » lors de la phase de conception, et donne accès à la documentation liée :

- Aux points de paramétrages (transaction et entrée dans IMG),
- A des modèles de paramétrage via les BC Set (éléments techniques contenant les paramétrages à appliquer au système SAP) pour des processus standard.

Gains

En complément du Business Process Blueprint, il est possible de s'assurer à chaque instant que la solution déployée correspond à la conception définie et validée.

Lors de la phase de réalisation, il est possible de bénéficier des points de paramétrage proposés dans le standard BPR.

Enquête

Taux d'implémentation - voir page 49

Taux de satisfaction suite à l'implémentation - voir page 49

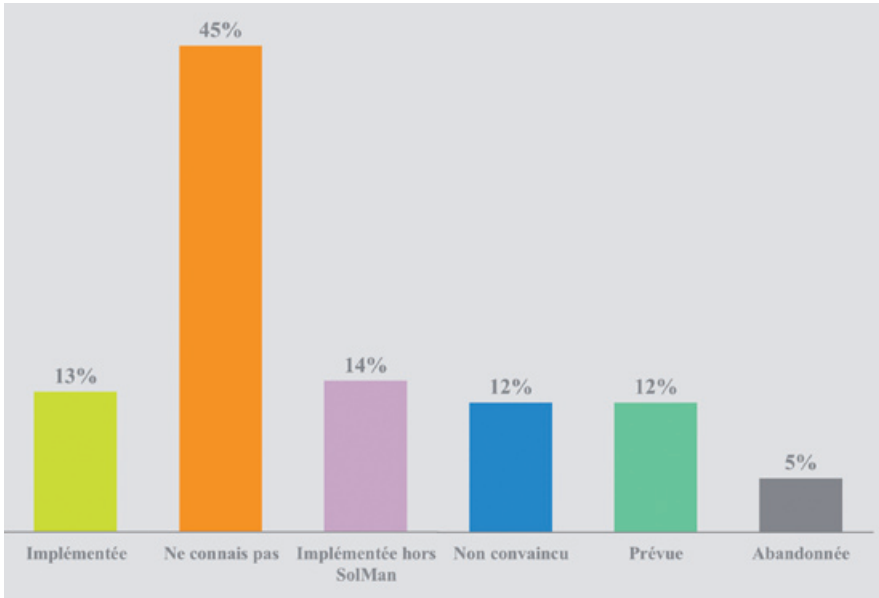
Analyse

Business Configuration est indissociable et complémentaire à la fonctionnalité du Business Process Blueprint.

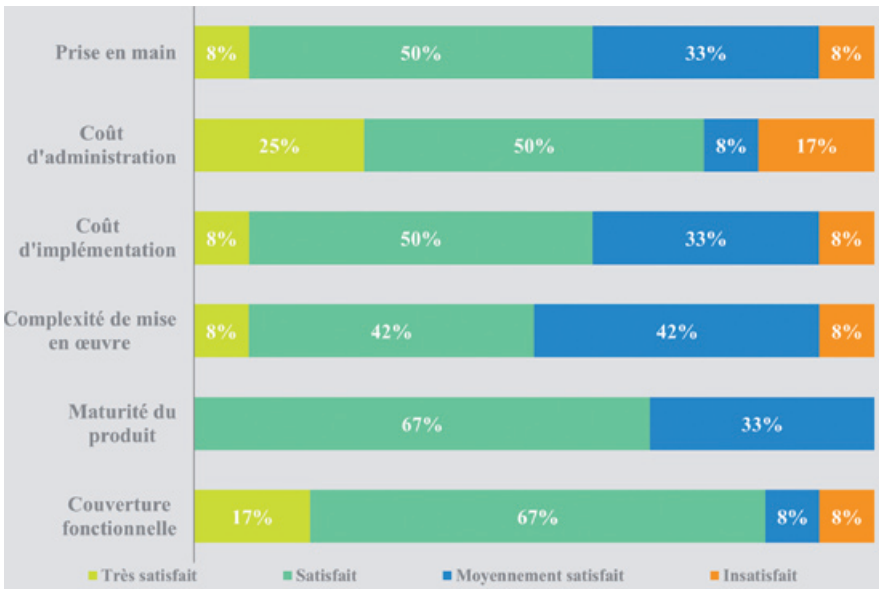
Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Business Process Configuration » s'inscrit dans les processus de « **Solution Documentation** », « **Template Management** », « **Innovation Management** » et « **Upgrade Management** ».

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction suite à l'implémentation



présentation des fonctionnalités de SAP Solution Manager

E-LEARNING MANAGEMENT

Objectifs

- Permettre de générer des plans de formation à partir de la documentation stockée dans le Business Configuration,
- Continuité du cycle d'un projet SAP suite à la conception, à la réalisation et aux tests.

Description

Le E-learning Management permet de publier des parcours de formation et de les évaluer.

Gains

Cette fonctionnalité permet :

- De générer rapidement des plans de formations basés sur la documentation stockée dans le Business Configuration du projet,
- De suivre l'avancement de l'apprentissage des utilisateurs et le bon usage des supports de formations,
- D'auto-former les utilisateurs (intérim, nouvel arrivant).

Enquête

Taux d'implémentation - voir page 51

Taux de satisfaction - voir page 51

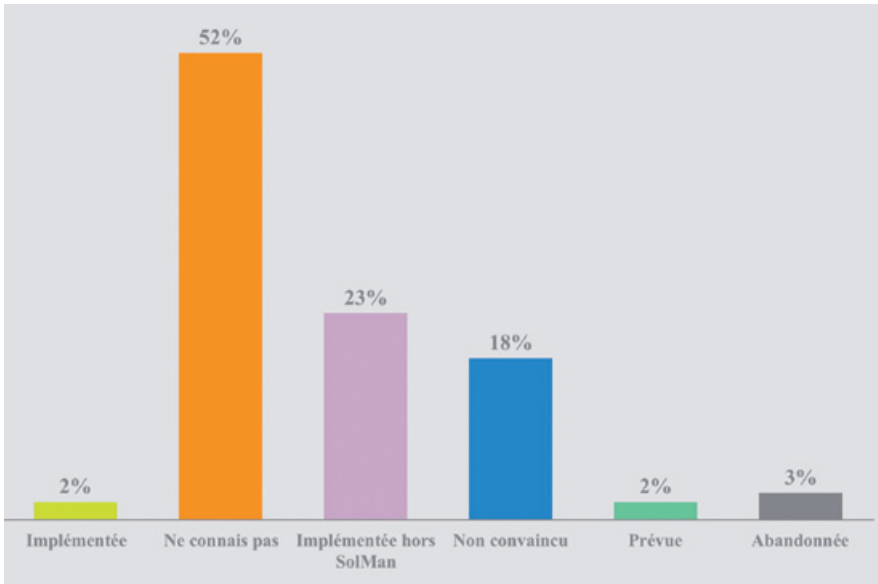
Analyse

Le E-learning proposé par SAP est peu implémenté. Cela est peut-être lié au fait que les entreprises privilégient des outils de formation destinés à toutes les populations utilisatrices ou non de SAP.

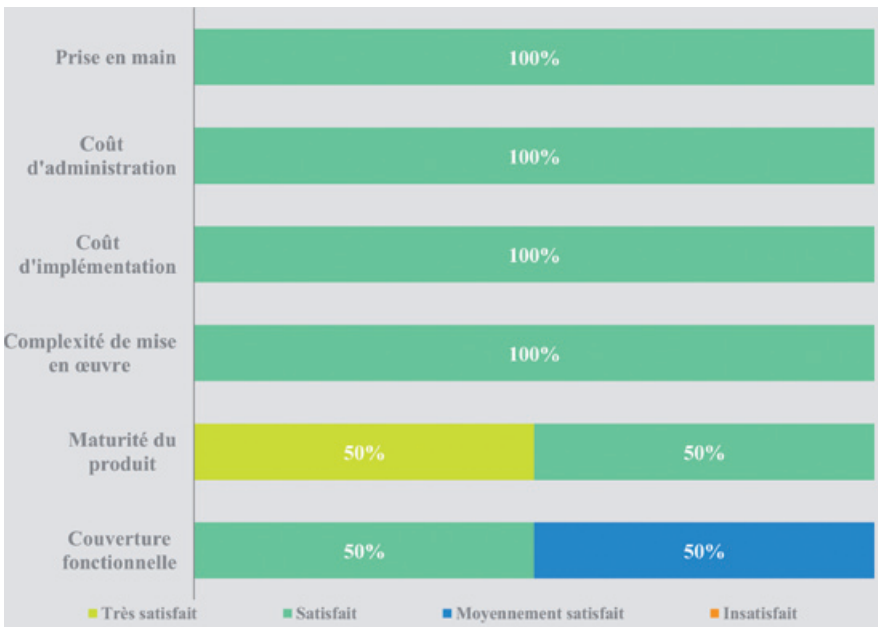
Processus ALM de référence

La fonctionnalité d'E-Learning Management s'inscrit dans les processus d' « **Upgrade Management** », « **Innovation Management** » et « **Template Management** ».

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



présentation des fonctionnalités de SAP Solution Manager

BUSINESS PROCESS CHANGE ANALYZER

Objectifs

- Identifier rapidement les processus métiers impactés par le changement,
- Cibler et tester uniquement la partie de la solution impactée,
- Sécuriser, faire évoluer et valider les plans de tests en garantissant leur complétude,
- Le cas échéant et couplé avec HP QC et SAP TAO, réduire les coûts de maintenance de la solution.

Description

Le Business Process Change Analyser permet d'analyser les impacts liés à un changement en vue d'une correction, d'une évolution ou d'une mise à jour du système (Ordres de transports ou Support Packages).

Au préalable, il est nécessaire de documenter les processus métiers critiques et les transactions associées pour pouvoir générer, via un automatisme, les TBOMs « Technical Bill Of Materials ».

Les TBOMs listent tous les objets techniques appelés lors de l'exécution d'une transaction. Ces objets seront comparés à l'ordre de transport (ou Support Packages) pour définir les transactions impactées par le changement. Le lien entre les processus métiers et les transactions permet d'identifier les processus métiers à tester.

Gains

Le bénéfice de cette fonctionnalité est de réduire les efforts sur la gestion des plans de tests de non régression.

Enquête

Taux d'implémentation - voir page 53

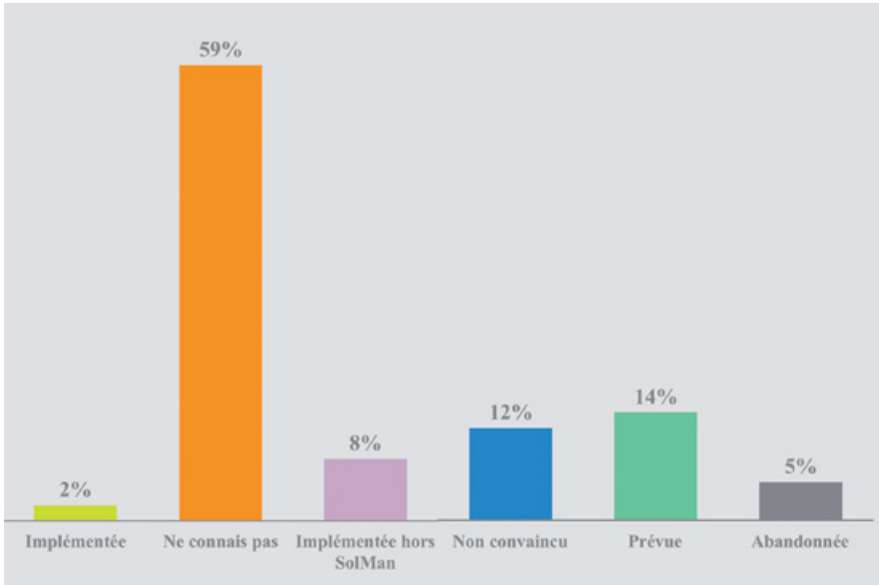
Cette fonctionnalité, encore récente, ne peut être analysée au travers de l'enquête faute de résultats significatifs.

Analyse

De nombreux clients montrent un intérêt grandissant pour cette fonctionnalité dans le cadre de leur stratégie de gestion des tests.

La maintenance des objets appelés TBOM est un élément essentiel à prendre en compte lors de l'utilisation de BPCA.

Taux d'implémentation



Processus ALM de référence

Cet outil s'inscrit dans le processus ALM de « **Test Management** ».

TEST WORKBENCH

Objectifs

- Planifier les tests automatiques et manuels,
- Définir les packages de tests,
- Organiser les tests et les séquencer entre les différents testeurs,
- Générer automatiquement des packages de tests réutilisables lors des différentes campagnes de tests et centraliser les résultats exploitables à travers le Cube BW de Test Management de Solution Manager.

Description

Le **Test Workbench** est une fonctionnalité de Solution Manager dédiée à la gestion de plan de tests (la planification, la gestion de statuts et le reporting) en passant par la phase d'exécution des tests manuels.

L'exécution peut être automatisée via le module eCATT ou le module QTP de HP Quality Center associé à SAP TAO.

Gains

L'intérêt du Test Workbench est de mettre en place un Reporting BI et de centraliser la documentation autour des tests.

Enquête

Taux d'implémentation - voir page 55

Taux de satisfaction - voir page 55

Analyse

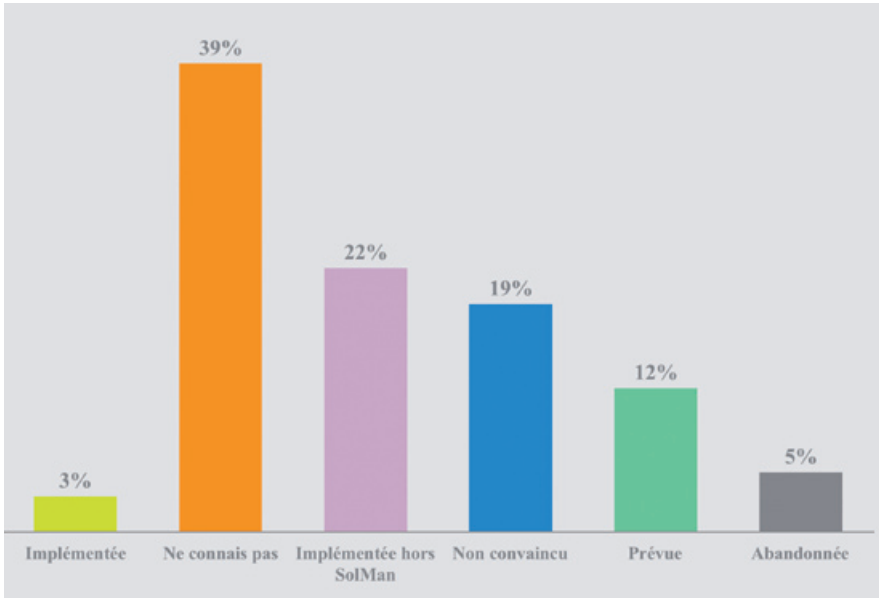
Cette fonctionnalité est généralement délaissée au détriment d'outils tels que HP Quality Center, plus appropriés pour tous types de tests (SAP et Non SAP).

Le prérequis de cette fonctionnalité est d'alimenter les plans de tests (en format document, eCATT ou composant QTP) dans le Business Configuration du projet.

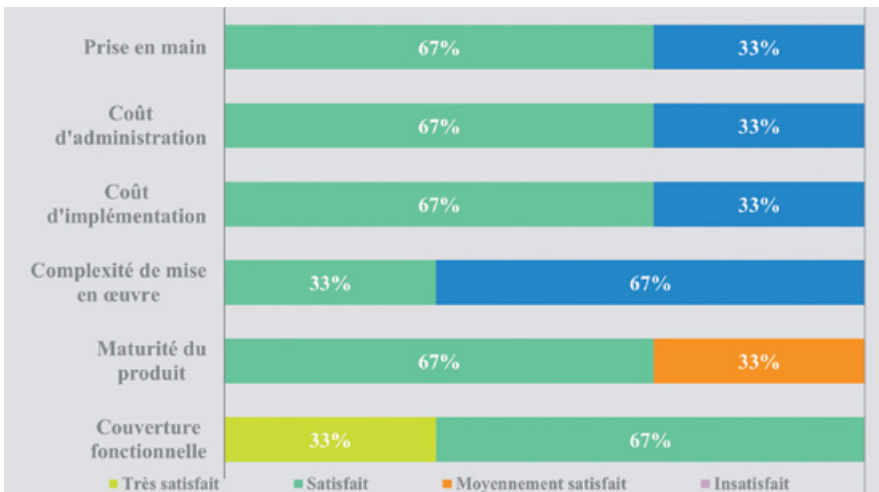
Processus ALM de référence

Cette fonctionnalité s'inscrit dans le processus « **Test Management** ».

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



HP QC, LIEN HP QC - SOLUTION MANAGER ET SAP TAO

Objectifs

HP Quality Center permet de créer et gérer deux types de tests :

- Des tests manuels (avec Test Director),
- Des tests automatiques (avec QuickTest Professional).

Le QC Adapter offre la possibilité d'échanger en entrée/sortie entre Solution Manager et HP QC les éléments suivants :

- Business Blueprint,
- Exigences métiers,
- Objets de tests,
- Documents,
- Incident & Defects,
- Résultats de test.

L'utilisation combinée à SAP TAO permettra d'automatiser et d'industrialiser une démarche globale de gestion des tests pour :

- Une réduction significative des défauts de conception,
- Une nette amélioration de la collaboration et de la communication,
- Une réduction du temps passé sur les tests pour les utilisateurs clefs.

Description

C'est une solution payante de gestion des tests, de la description des critères métiers à satisfaire, jusqu'à l'exécution et le suivi des erreurs.

HP QC est divisé en cinq « modules » répondant chacun à un enjeu de la gestion des tests :

- Requirements : spécification des exigences que doivent couvrir les tests,
- Business Components : création de composants automatisés utilisés pour créer des tests automatiques,
- Test Plan : création des plans de tests. Et dans le cas des business components, agrégation des business components pour créer les tests automatiques,
- Test Lab : exécution des tests,
- Defects : gestion des anomalies des tests.

Sa mise en œuvre suppose des prérequis tels que l'élaboration des descriptions des flux métiers à automatiser ou l'existence de plan de tests (description des tests fonctionnels comme les transactions à exécuter, les données en entrée à utiliser, les résultats attendus...).

Le connecteur (coût additionnel de licence) permet l'intégration de la gestion du cycle de vie des applications SAP avec les fonctionnalités de planification et d'exécution de **SAP Quality Center** par HP.

SAP TAO 2.0 (Test Accélérateur et Optimisation) est un outil dédié à l'automatisation des tests ainsi qu'à leur maintenance. Il permet de :

- Générer les composants de tests via inspection et scanning des écrans des processus métiers SAP. Tous les champs sont transformés en paramètres,
- D'automatiser les cas de tests à partir de composants et non pas de scripts ou de lignes de commandes,
- De gérer les jeux de données comme des paramètres grâce à un fichier Excel auto-généré incluant les paramètres et les données de tests pour la première itération.

Gains

HPQC permet de ne plus construire les cas de tests de manière atomique mais comme une séquence de composants réutilisables dans d'autres cas de tests et maintenables individuellement.

Les exigences sont alimentées dans le Business Configuration du projet et les résultats des tests remontés pour pouvoir créer automatiquement des tickets d'incidents en cas de « defect » lorsque HP QC est associé à SAP Solution Manager.

SAP TAO 2.0 offre des gains conséquents en termes de maintenance évolutive des composants de tests impactés par les évolutions.

Enquête

Taux d'implémentation - voir page 58

Taux de satisfaction - voir page 58

Analyse

L'utilisation d'un outil non SAP comme HP QC permet également d'étendre la gestion des tests au-delà des solutions SAP. Ce point est à prendre en considération lors de l'analyse du ROI dans la mise en place d'un tel outil.

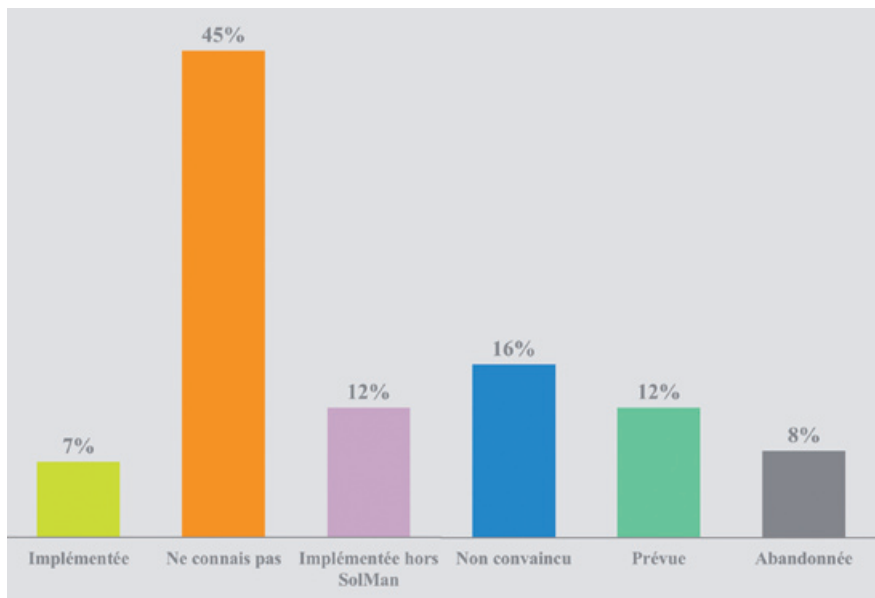
La complémentarité avec Solution Manager est évidente via la fonctionnalité BPCA.

Néanmoins, l'Adapter HP QC induit un coût supplémentaire de licence.

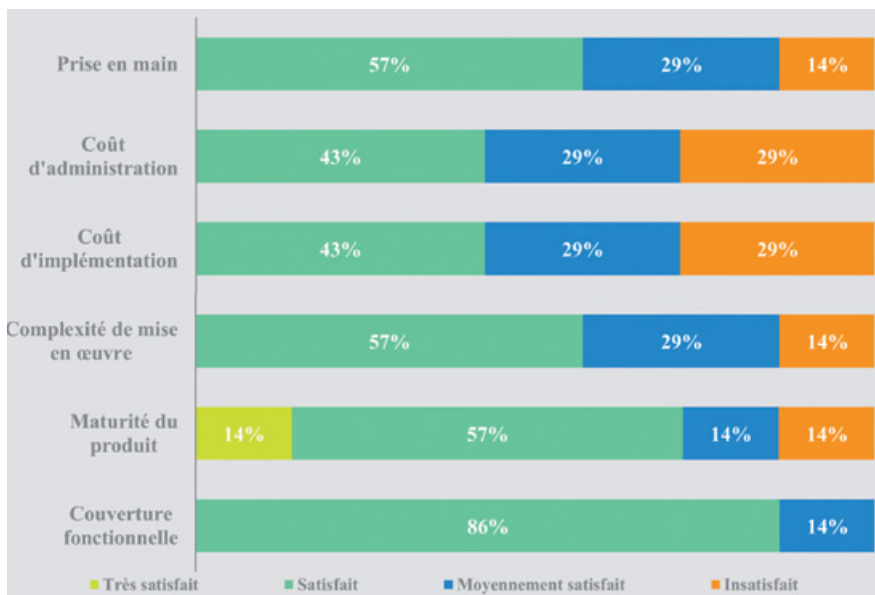
Processus ALM de référence

Cette fonctionnalité s'inscrit dans le processus « **Test Management** ».

Taux d'implémentation (voir texte page précédente)



Taux de satisfaction (voir texte page précédente)



MAINTENANCE OPTIMIZER

Objectifs

- Faciliter la gestion des mises à jour en orientant les recherches par rapport au type de système SAP et de sa version (SAP ECC, SAP BI,...) sélectionnés lors de l'ouverture du ticket MO.

Description

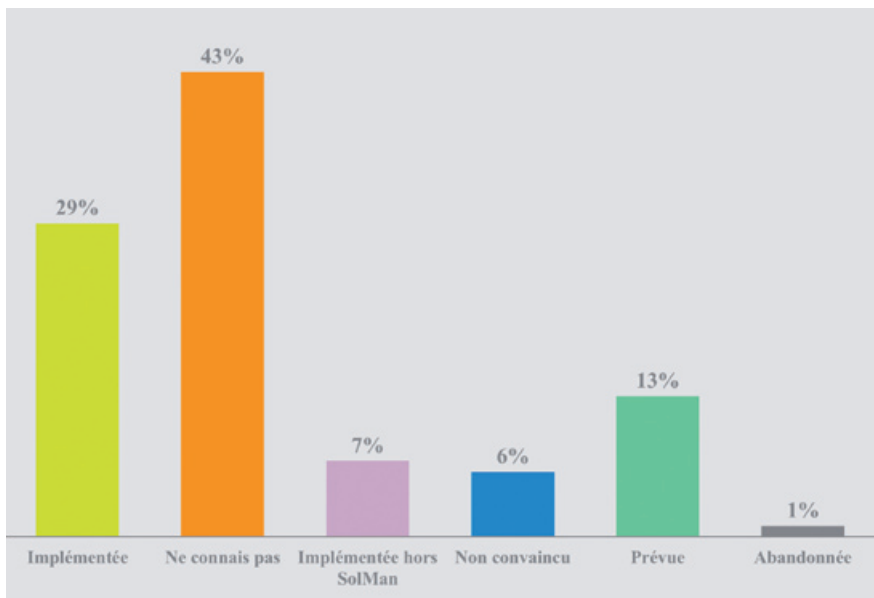
« Maintenance Optimizer » (MO) est le point d'entrée unique pour planifier et télécharger les mises à jour SAP.

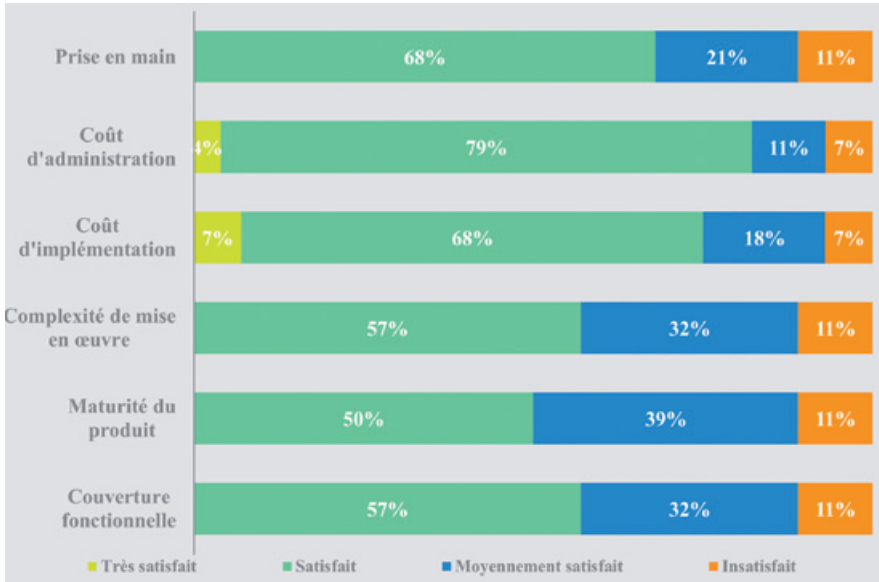
MO est obligatoire depuis Avril 2007 pour les systèmes SAP basés sur NetWaver 7.0 et plus.

Gains

Maintenance Optimizer trace toutes les interventions de mises à jour dans les systèmes SAP.

Enquête



Taux d'implémentation**Analyse**

Cette fonctionnalité « obligatoire » est utilisée exclusivement par les équipes d'administration SAP. Ceci peut expliquer pourquoi 43% des répondants ne la connaissent pas.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Maintenance Optimizer » fait référence au processus ALM « **Innovation Management** » et « **Maintenance Management** ».

QUALITY GATE MANAGEMENT**Objectifs**

- Définir un planning global des changements et suivre leurs statuts,
- Gestion centrale des transports en prenant en compte les changements ABAP et non-ABAP au travers de la CTS+ (Enhanced Change and Transport System).

Description

Quality Gate Management propose un point d'entrée central pour gérer tous types de changement. A travers la notion de Quality Gate et Quality Manager, il existe un processus et une instance pour valider les changements (création des ordres de transports, libération et import).

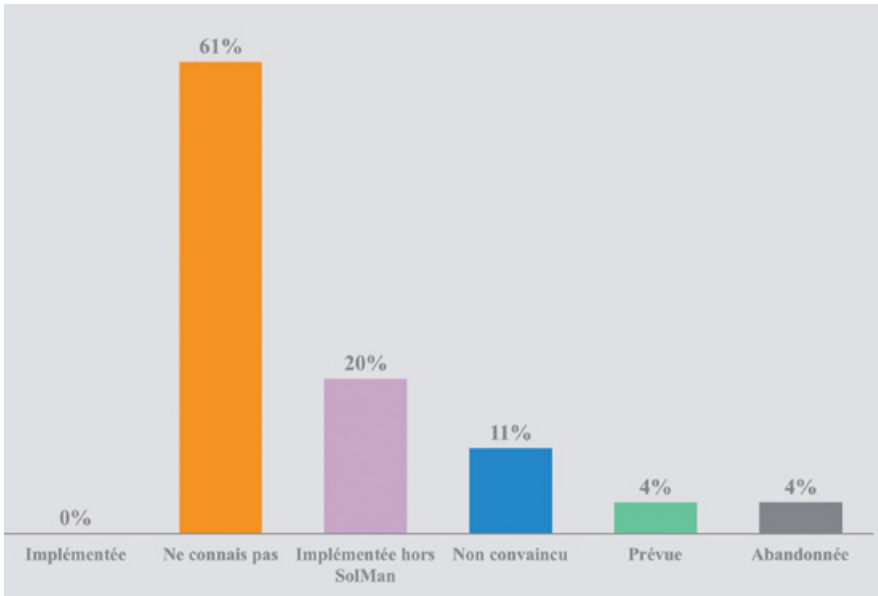
La fonctionnalité est disponible dès que le « workcenter » ou le « Change Management » est activé. Il est nécessaire ensuite de définir les différents jalons du projet et les risques associés.

Gains

Le gain est significatif quand il est intégré au Change Request Management (voir chapitre suivant).

Enquête

Taux d'implémentation



Pas de retour significatif dans l'enquête.

QUALITY GATE MANAGEMENT

Analyse

Cette fonction peut avoir des impacts organisationnels en particulier lors de la mise en place du rôle de Quality Manager par exemple.

Cette fonctionnalité peut être un point de départ pour implémenter la fonctionnalité Change Request Management.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Quality Gate Management » fait référence au processus « **Change Control Management** ».

CHANGE REQUEST MANAGEMENT (ChARM)

Objectifs

- Gestion centralisée des demandes de changement et des transports SAP.

Description

Le Change Request Management permet :

- La mise en place d'un processus/workflow contrôlé, tracé et documenté,
- Prise de décision quant à l'implémentation d'une demande (analyse financière, impacts...),
- Validation du contenu d'une demande de changement (conceptions, spécifications...),
- Réalisation, suivi des tests et mise en production des demandes,
- Gestion des transports relatifs aux demandes soit le « contrôle » du changement,
- Définition des actions et responsabilités de tous les acteurs du changement,
- Suivi des projets SAP et de la maintenance applicative des systèmes en production,
- Mise en place d'indicateurs qualitatifs sur le processus de gestion des changements.

ChaRM ne nécessite pas la mise en œuvre d'autres fonctionnalités. Néanmoins, il existe des points structurants à considérer :

- Le choix d'un processus clair et simple pour l'ensemble des intervenants,
- La mise en œuvre de la gestion des versions,
- La disponibilité ou création de rôles indispensables à une bonne gestion des changements (bonnes pratiques ITIL : Change Advisory Board et Change Manager),
- La prise en compte de la notion d'urgence dans le processus de changement,
- La date d'ouverture du service afin de considérer les potentiels projets en cours lors de la mise en production du système.

A noter que le ChaRM au travers de la fonctionnalité CTS+ permet également de réaliser des transports d'ordres contenant des objets non ABAP tels que des objets EP ou PI et avoir ainsi un processus unique pour tous les types de changement.

Par ailleurs, ChaRM peut être interfacé à d'autres modules internes à Solution Manager pour construire une vision de bout en bout tels que :

- Le Service Desk qui peut être le point d'entrée dans le processus de gestion du changement,
- Le Business Process Repository pour la gestion des documents,
- Le Test Management pour la gestion des tests (recette et Tests de Non Régression).

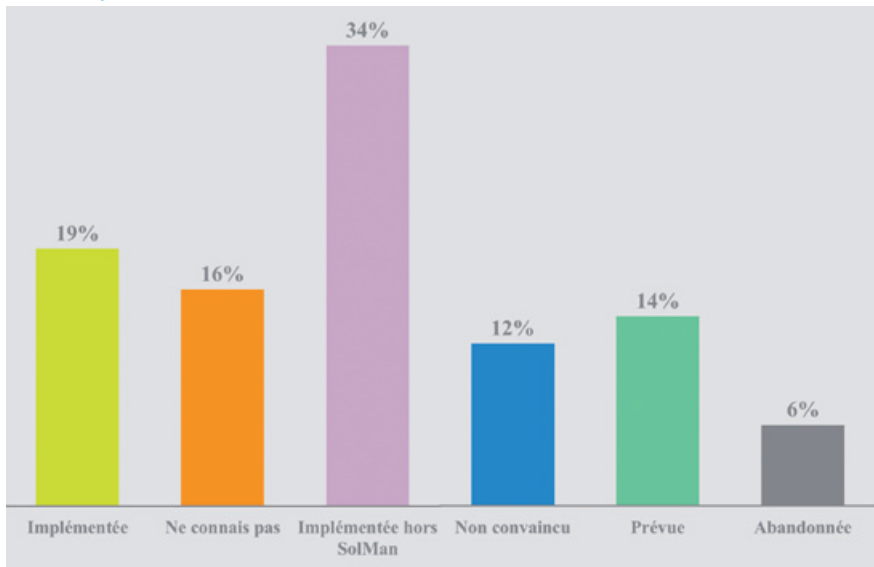
Gains

Les principaux bénéfices sont :

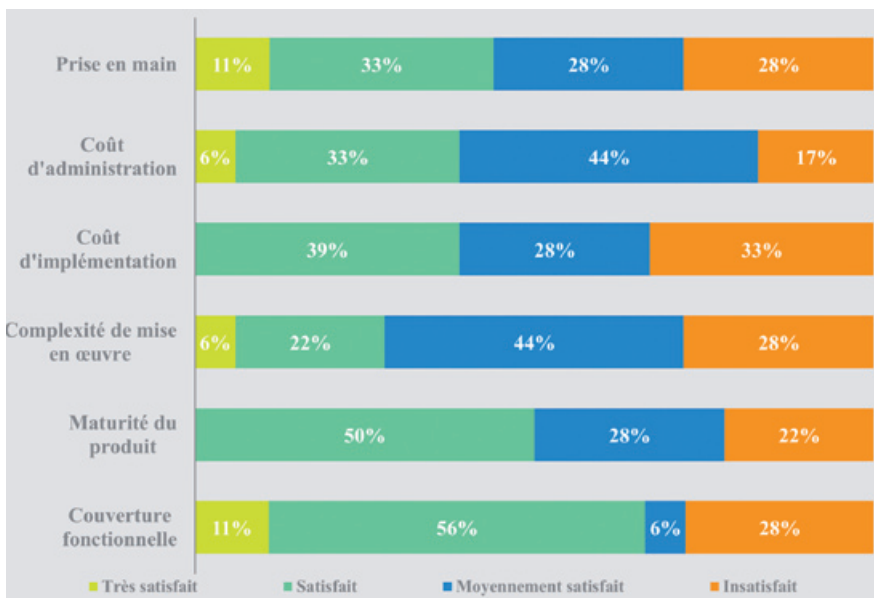
- Mettre en place une politique claire et documentée de gestion des changements,
- Définir les responsabilités de tous dans les différentes étapes du cycle de vie d'un changement,
- Gérer la pluralité des projets d'implémentation sur un même paysage (également la pluralité des intervenants, exemple : TMA et équipe de développement interne...),
- Mettre en place un planning de transport,
- Garantir une meilleure gestion des versions des objets SAP.

Enquête

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



Analyse

Il est préférable de mettre en place ChaRM rapidement afin de :

- Ne pas être confronté aux risques de résistance au changement de la part des acteurs du changement (qui sont nombreux),
- Ne pas devoir « basculer » les changements en cours (commencés avant la mise en production de ChaRM) ou encore avant le début d'un projet SAP conséquent afin de le gérer dans Solution Manager.

Il sera également conseillé d'utiliser ChaRM pour gérer la maintenance courante en particulier si celle-ci est externalisée.

- Le principal changement lors de la mise en place de ChaRM est la naissance d'une nouvelle autorité « centrale » : le Change ou le Release Manager. Celui-ci est le garant du contenu et des impacts de chaque changement,
- Le Change Manager devient le « gardien » du système productif. Il devra valider tous les changements lors de leurs passages en production,
- Il intervient également lors de la phase amont du processus de changement ; souvent négligée ou inexistante dans de nombreux contextes. Dans cette phase du processus, la prise de décision quant à l'implémentation et le choix de la date de mise en production sont pris par le Change Manager en collaboration avec le CAB. La MOA est également sollicitée afin de convenir des potentiels impacts du changement, des risques que celui-ci comporte et de l'aspect financier (contractuel si intégrateur),
- La mise en place d'un planning de transports peut aussi être une nouveauté dans certains contextes (si votre organisation actuelle ne l'impose pas),
- Enfin, de par son principe de fonctionnement clé (tout Ordre de Transport libéré doit aboutir en production) il faut imposer une nouvelle rigueur lors des développements pour gérer efficacement l'action de libération des ordres de transport.

Selon le contexte client, les points forts de la gestion des changements avec SAP Solution Manager peuvent être vécus comme des contraintes.

A noter que Change Request Management peut être utilisé pour la gestion des changements même pour les systèmes non SAP via un connecteur payant.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Change Request Management » fait référence au processus « **Change Control Management** ».

CUSTOM DEVELOPMENT MANAGEMENT COCKPIT (CDMC)

Objectifs

- Aide au contrôle et à l'optimisation du management des développements spécifiques. En apportant de manière centrale de la transparence, il permet d'engager des décisions stratégiques quant à la consolidation, la transformation ou la simplification du « Custom Code »,
- Un accélérateur clé dans tous les projets d'upgrade permettant une approche proactive des changements tels que la montée de version et l'implémentation de Support Package ou d'Enhancement Package. Il assure une meilleure stabilité des processus métiers impactés,
- La réduction des coûts relatifs à la maintenance du « Custom Code » ou dans le cadre d'upgrade.

Description

Le CDMC est une nouvelle fonctionnalité de Solution Manager basée sur un cockpit à installer qui comprend deux solutions différentes :

- Custom Code Change Impact,
- Custom Code Clearing.

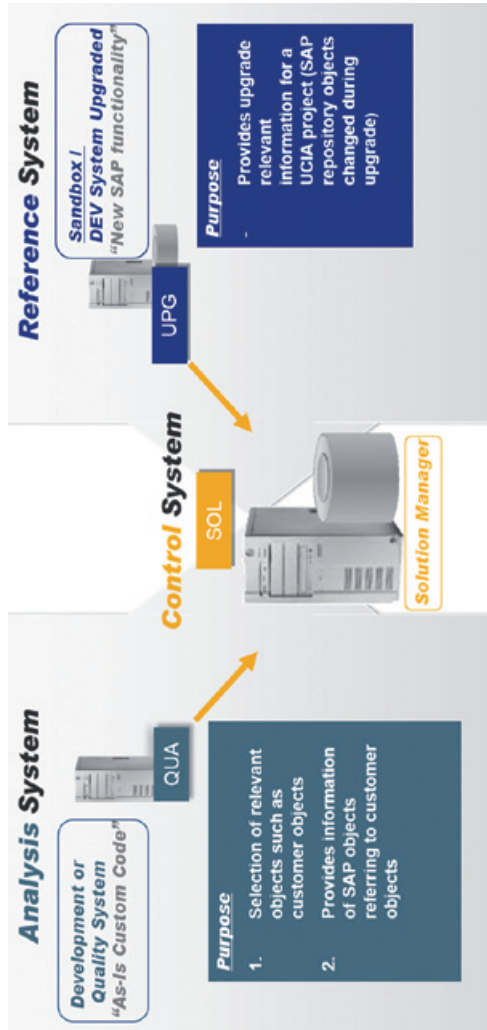
Dans la version actuelle, les deux solutions sont disponibles pour les systèmes ABAP uniquement (ECC, BI, CRM...).

■■■ *Le Custom Code Change Impact :*

Permet d'évaluer l'impact des changements induits par un upgrade, par le passage des Support Packages et/ou Enhancement Packages sur les développements spécifiques.

Pour réaliser l'analyse, il est nécessaire d'avoir deux systèmes avec les rôles suivants :

- Un **système de référence** (système upgradé, exemple un Bac à Sable contenant la nouvelle version, les Support Packages ou les EhP). Pour information, une alternative peut être l'utilisation d'une Knowledge Base, celle-ci contenant les informations sur les changements SAP fournis par un Service Provider par exemple),
- Un **système d'analyse** contenant tous les développements spécifiques (exemple l'environnement de QAS ou DEV).



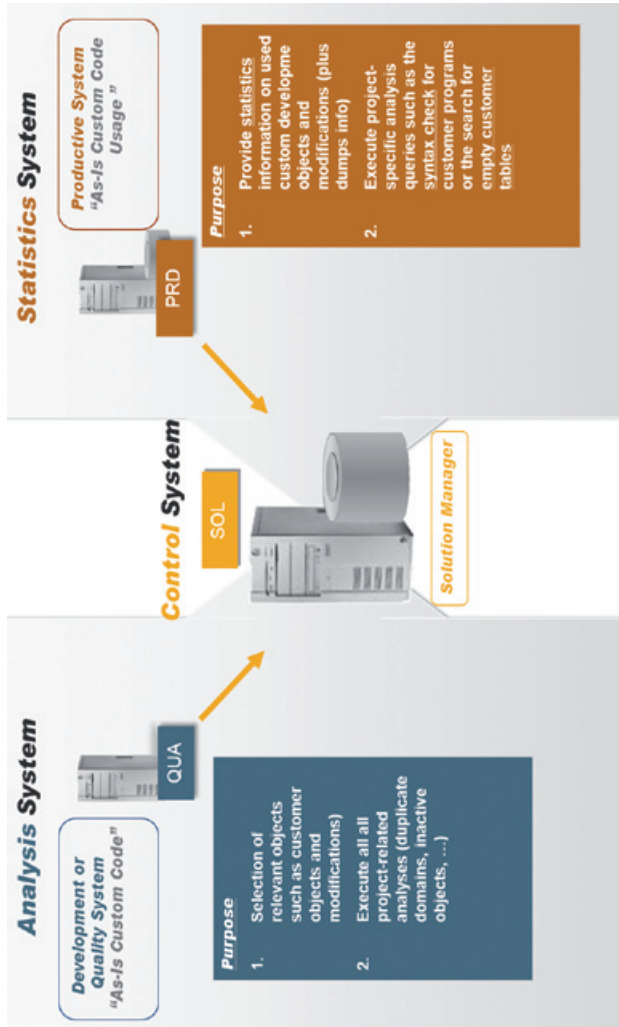
présentation des fonctionnalités de SAP Solution Manager

■■■ *Le Custom Code Clearing:*

Permet d'identifier le code spécifique inutilisé et obsolète et d'évaluer les possibilités d'un éventuel nettoyage (à partir d'informations relatives aux erreurs de syntaxes, objets inactifs, tables vides, duplicate domains...)

Pour réaliser l'analyse, il est nécessaire d'avoir deux systèmes avec les rôles suivants :

- Un système d'analyse (un système au plus proche possible de la production, par exemple un système de qualité ou de pré-production),



- Un système de statistique qui est le système de production contenant l'usage des développements spécifiques.

Remarque : les deux types d'analyses CDMC Custom Code Clearing et Change Impact sont intégrées. In fine, il est donc possible de faire une analyse d'impact sur le « Custom Code » effectivement utilisé (option de filtrage pour sélectionner le « Custom Code » à analyser).

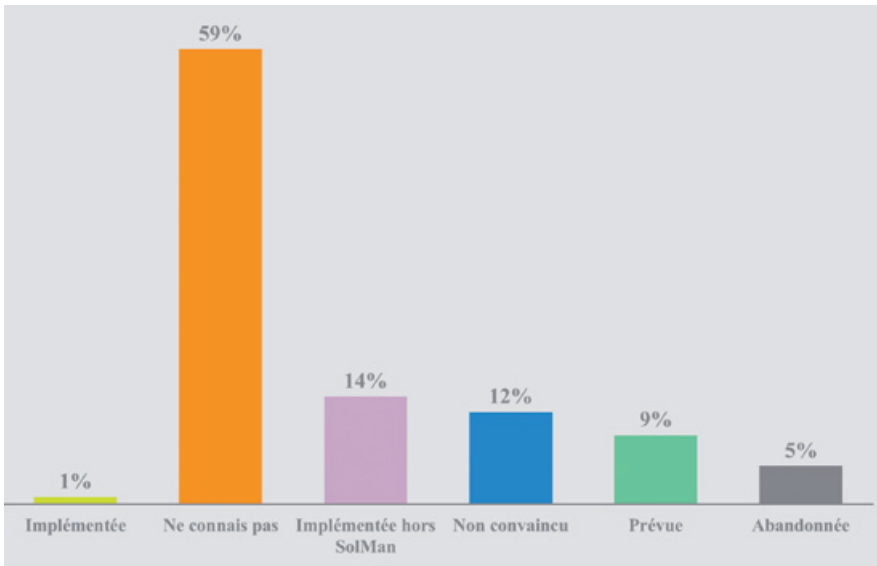
Pour les deux solutions, les résultats sont centralisés et collectés dans le **système de contrôle** (Solution Manager).

Gains

- Réduire et cibler le périmètre des tests,
- Réduire l'effort des TNR dans le cadre d'un projet d'upgrade, d'implémentation des SP et EHP,
- Réduire les coûts de maintenance et de support pour le code spécifique,
- Réduire le nombre de développements spécifiques.

Enquête

Taux d'implémentation



Cette fonctionnalité est très peu implémentée pour le moment, car récente et peu connue.

CUSTOM DEVELOPMENT MANAGEMENT COCKPIT

Analyse

L'installation du cockpit est aussi simple dans Solution Manager que dans des systèmes satellites.

La prise en main est rapide et facile, mais l'analyse est très longue pour les deux solutions « Change impact » et « Clearing ». L'utilisation des deux outils implique la participation d'un responsable des développements ou directement des développeurs (en fonction de l'organisation existante dans chaque société).

Le Custom Code Change Impact peut être utilisé avant chaque campagne de supports packages, d'EHP ou de montée de version.

Le Custom Code Clearing/Usage peut être utilisé comme outil d'audit des développements spécifiques et/ou de vérification du suivi des bonnes pratiques de développement.

Les deux approches BPCA et CDMC sont complémentaires. La première avec BPCA est à destination des fonctionnels tandis que la seconde avec CDMC s'adresse aux développeurs.

L'éditeur prévoit de simplifier la procédure d'analyse dans les prochaines versions. Par exemple, il sera possible d'identifier à partir du « Custom Code » modifié par un upgrade quel est le processus métier correspondant qui est effectivement impacté.

Une Expert Guided Implementation (EGI) dédiée au CDMC est disponible et permet la mise en place et la prise en main du CDMC.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité CDMC fait référence au processus « **Upgrade Management** » et « **Implementation Management** ».

BUSINESSPROCESS MONITORING (BPMON)

Objectifs

- Superviser les « incidents métiers »
- Sécuriser le déroulement des processus critiques.

Description

Le Business Process Monitoring est une fonctionnalité de Solution Manager qui permet de superviser de façon proactive les processus métiers. Il comprend le suivi technique et applicatif nécessaire au bon déroulement des flux business.

Le périmètre à superviser peut être :

- Applicatif métier SAP ECC (FI/CO, MM, SD, WM...) SAP CRM, SAP SRM (suivi des objets fonctionnels, transactions,...),
- Inter-applicatif :
 - Supervision des interfaces (IDoc, BDoc, tRFC, qRFC, bgRFC, Batch Input...),
 - Supervision technique (jobs, ABAP dumps, Update errors, number range fill-level, Application Log entries),
- Cohérence des données (décrit dans le chapitre suivant).

Gains

Cette fonctionnalité permet de détecter le plus tôt possible les problèmes, avant que les utilisateurs finaux soient affectés et que la situation devienne critique pour l'entreprise.

Un gain indirect est la documentation des flux métiers critiques.

Enquête

Taux d'implémentation - voir page 72

Taux de satisfaction - voir page 72

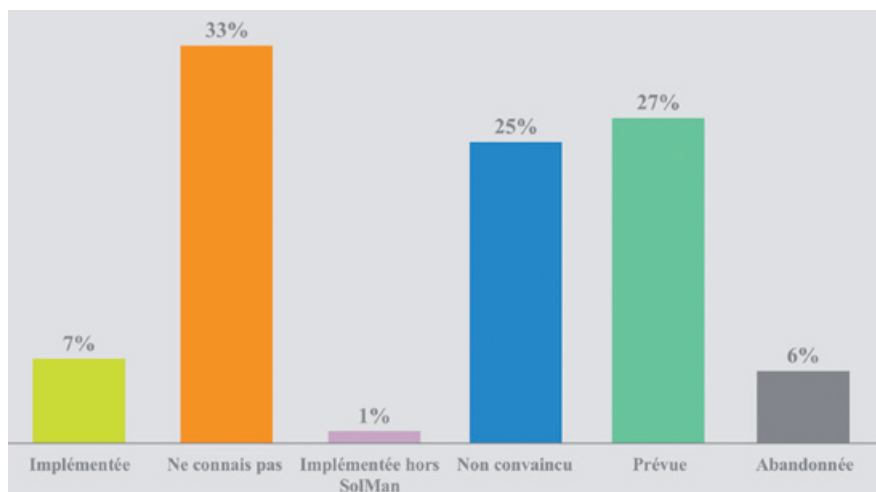
Cette fonctionnalité n'est aujourd'hui que très peu installée, même si 25% des personnes interrogées l'envisagent.

Analyse

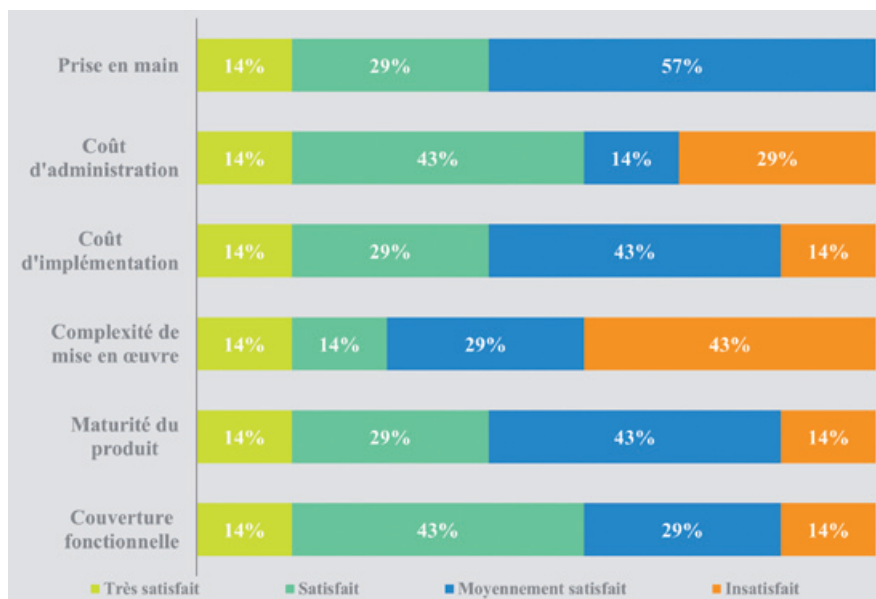
La mise en œuvre (configuration technique) est facile et rapide et nécessite peu d'effort et de compétences.

En revanche, une forte implication des métiers est nécessaire pour la bonne réussite du projet de mise en œuvre et de la documentation des processus. Si la documentation est réalisée correctement, 80% du projet BPMON est accompli.

Taux d'implémentation (voir texte page précédente)



Taux de satisfaction (voir texte page précédente)



Pour ne pas partir d'une feuille blanche, il est possible d'utiliser les services « CQC Business Process Analysis » et « CQC Business Process Monitoring ». Il est conseillé de suivre l'EGI « Basic Configuration of Business Process Monitoring » avant la mise en œuvre de cette fonctionnalité.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Business Process Monitoring » fait référence au processus « **Business Process Operations** ».

DATA CONSISTENCY MANAGEMENT

Objectifs

- Consolider toutes les informations susceptibles de provoquer une incohérence de données en production.

Description

La fonctionnalité **Data Consistency Management** a pour but de prévenir tout problème de cohérence sur les données (qu'il soit technique ou métier).

La fonctionnalité est basée sur les processus définis via le Business Process Blueprint.

Gains

La fonctionnalité est valorisée dans un paysage « multi-produits » (type ECC-CRM ou ECC-SRM) dans lesquels, il est essentiel de s'assurer de la cohérence des données. Par exemple, vérifier que les mises à jour en masse des documents de vente ont été répliquées dans le système CRM.

Elle propose un nouvel axe d'analyse orienté cohérence des données pour le Business Process Monitoring.

Enquête

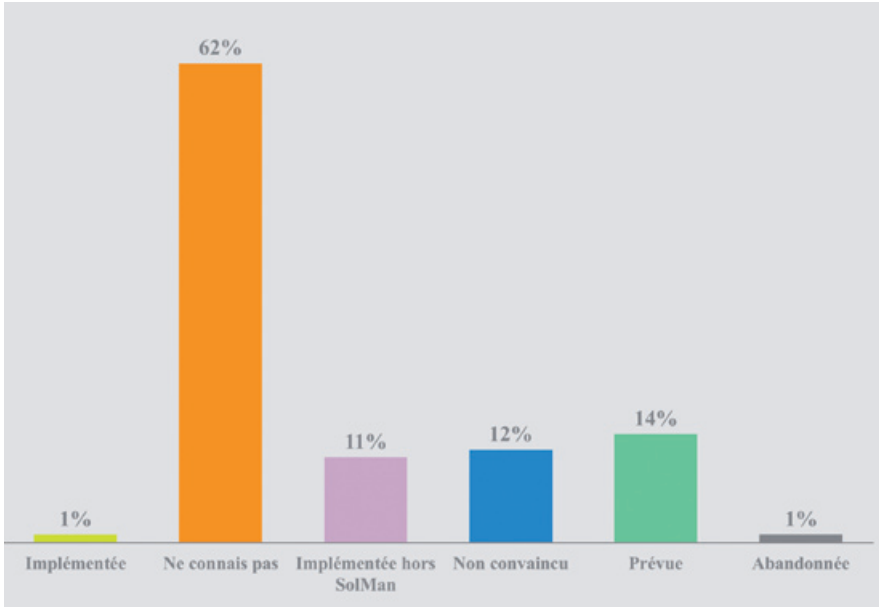
Taux d'implémentation - voir page 74

Pas de résultats significatifs au travers de l'enquête.

Analyse

La documentation des processus métiers critiques et l'apport de la maîtrise d'ouvrage sont nécessaires à la mise en œuvre de cette fonctionnalité

Taux d'implémentation (voir texte page précédente)



Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Data Consistency Management » fait référence au processus « **Business Process Operations** ».

DATA VOLUME MANAGEMENT (DVM)

Objectifs

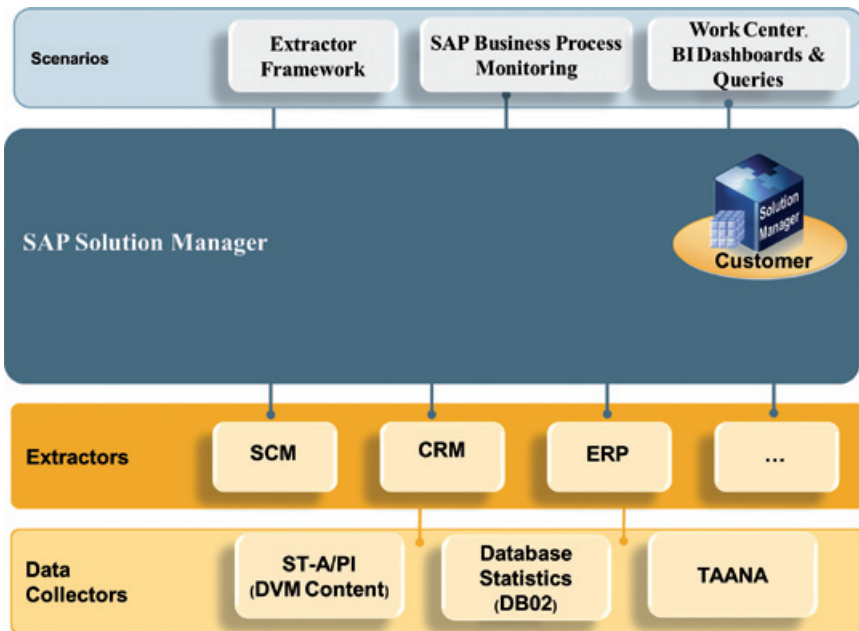
- Gestion centralisée de la volumétrie,
- Rationnaliser et optimiser l'espace disque utilisé,
- Orienter la stratégie d'archivage des données SAP,
- Détection rapide des plus importants consommateurs de volumétrie « Big Consumer of Data ».

Description

La fonctionnalité **Data Volume Management (DVM)** permet via un cockpit de surveiller et contrôler de façon centralisée les indicateurs liés à la volumétrie : la taille des bases de données, des tablespaces, indexes... ainsi que leurs croissance.

L'installation du cockpit nécessite des mises à jour dans Solution Manager et dans les systèmes satellites (activation du BW Content et des extracteurs spécifiques). La collecte de données est basée sur les statistiques de la base de données (transaction DB02).

Architecture de fonctionnement

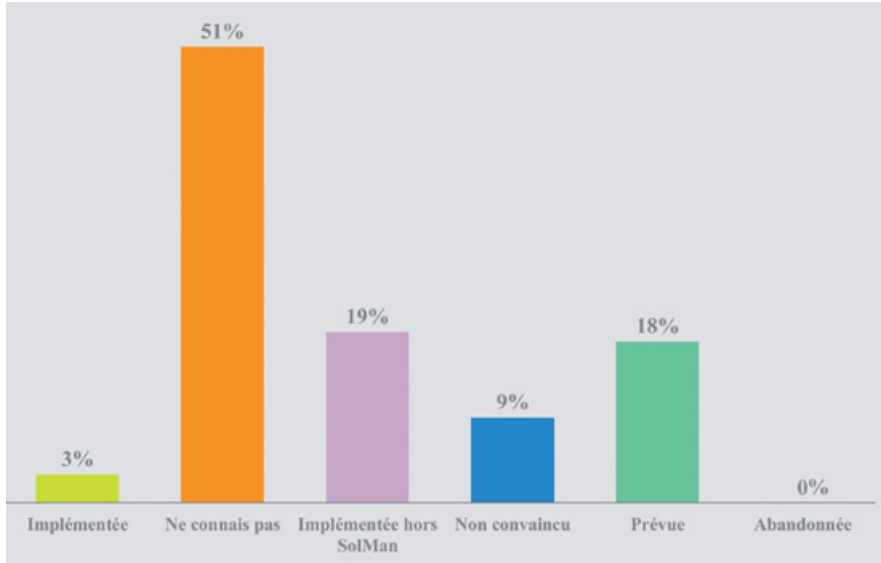


Gains

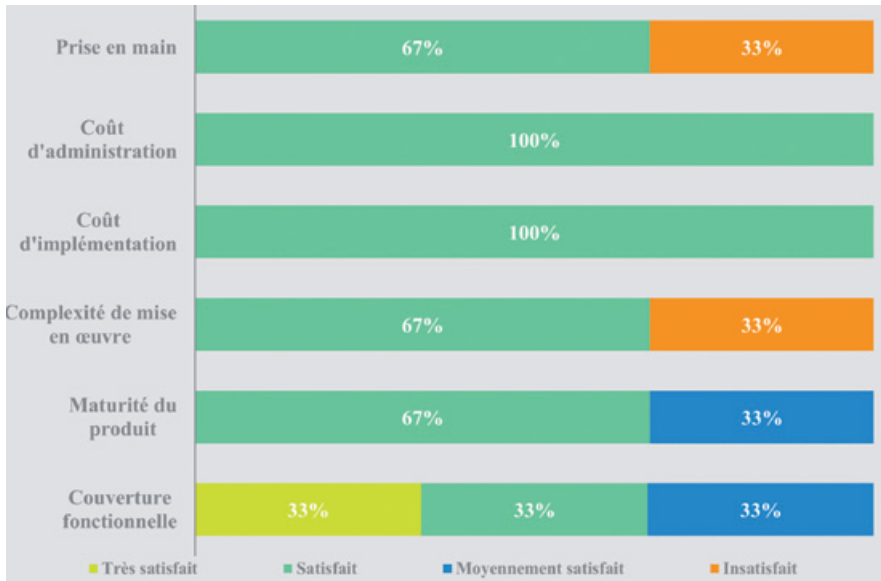
- Réduire et contrôler en continu la volumétrie de la base de données,
- Réduire les coûts d'infrastructure,
- Améliorer les performances (par diminution de la volumétrie),
- Augmenter le taux de disponibilité (sauvegardes et restauration plus courtes).

Enquête

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



Analyse

Dans un premier temps, DVM peut être demandé comme un service. Le service est divisé en deux parties : Data Volume Management Scoping et Data Volume Management Strategy.

Le **DVM Scoping** apporte des informations sur le périmètre « scope » la volumétrie de la base de données, les objets les plus volumineux

Le **DVM Strategy** apporte des informations sur la stratégie de réalisation, de l'archivage, suppression et purge des données.

Dans une deuxième étape, le Data Volume Management cockpit peut être implémenté.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Data Volume Management » fait référence au processus ALM « **Business Process Operations** ».

JOB SCHEDULING MANAGEMENT

Objectifs

- Pilotage centralisé des jobs.

Description

Cette fonctionnalité permet de bénéficier d'un outil centralisé de gestion des jobs SAP : définition, exécution et monitoring. Il s'agit d'un ordonnanceur avec des fonctionnalités minimales.

Job Scheduling Management gère la demande de création du job et sa documentation associée. Il ne contrôle pas son exécution (l'interruption du job se fait toujours dans le système satellite).

Il peut s'intégrer avec le Service Desk, le monitoring et la gestion des changements pour la validation de la création et l'exécution des jobs.

Il ne faut pas confondre cette fonctionnalité de Solution Manager avec la solution SAP Central Process Scheduling Management by Redwood (ou SAP CPS) qui est un ordonnanceur de jobs SAP (ABAP et Java) et non SAP.

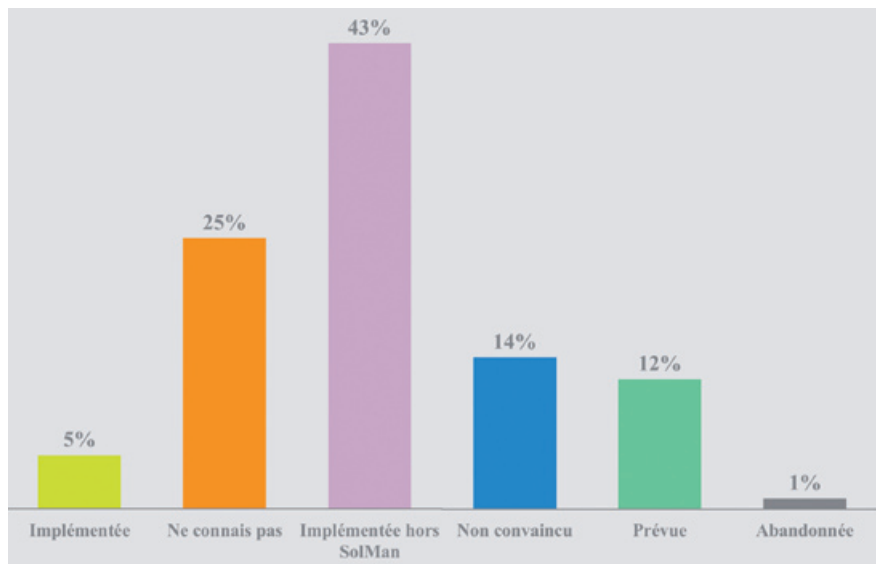
Avec le scheduler interne SAP (sm36/sm37), SAP CPS est le seul ordonnanceur à s'intégrer au **Job Scheduling Management**, il ne s'interface pas pour le moment avec les autres Schedulers du marché.

Gains

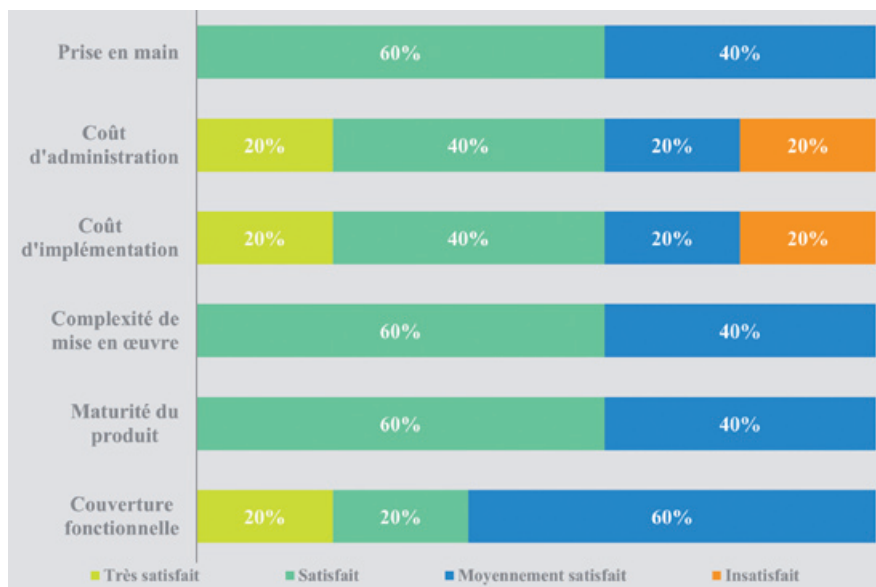
Le gain est significatif s'il est associé à SAP CPS.

Enquête

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



Analyse

Cette fonctionnalité est peu utilisée puisqu'elle est généralement mise en place en dehors de Solution Manager pour intégrer les besoins SAP et Non SAP.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Job Scheduling Management » fait référence au processus ALM « **Business Process Operations** ».

INCIDENT MANAGEMENT

Objectifs

- Capture du contexte utilisateur,
- Une remontée vers le support SAP, le cas échéant avec un maximum d'éléments déjà collectés.

Description

Cette fonctionnalité permet de mettre en place un service de gestion des incidents au travers de tickets soumis à des workflows d'exécution et de validation. Ce système permet de traduire le processus de gestion des incidents afin de garantir le respect des SLAs.

L'Incident Management s'interface avec d'autres fonctionnalités SAP Solution Manager telles que :

- La Gestion des changements (Change Request Management),
- Root Cause Analysis,
- La gestion des problèmes.

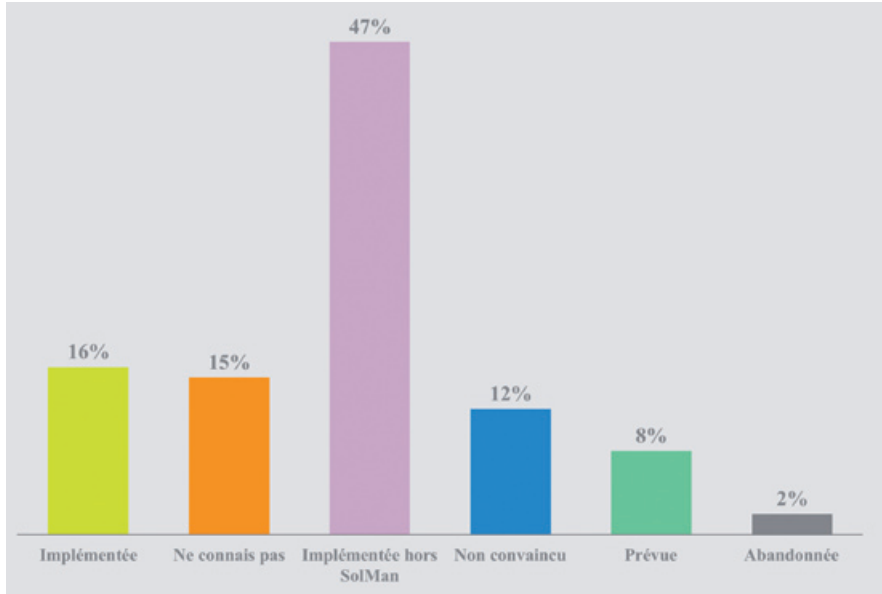
Gains

Le bénéfice principal de la gestion d'incident avec SAP Solution Manager est la possibilité de remonter automatiquement les éléments du contexte utilisateurs depuis l'écran de l'incident pour améliorer :

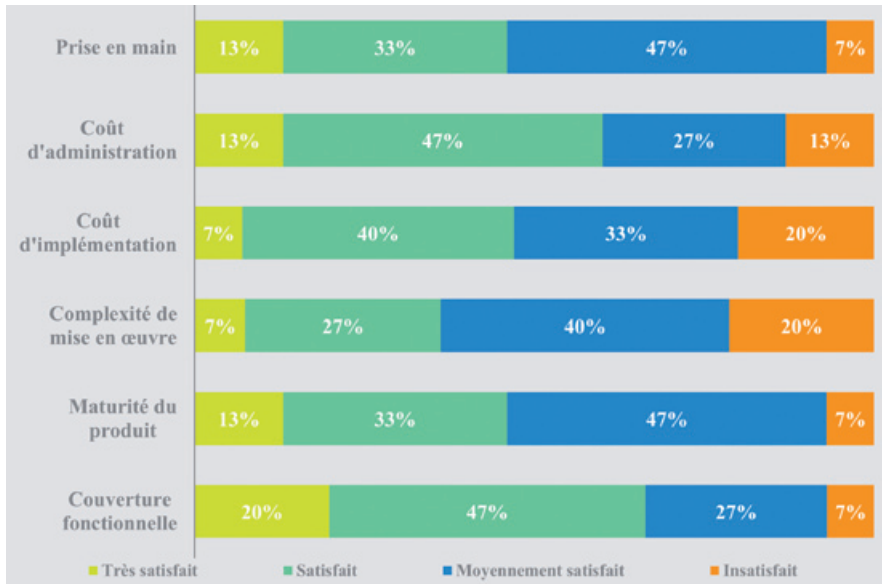
- La traçabilité et la communication (traitement et statut de l'incident à tout instant),
- La connaissance des actions (historique et justification des décisions prises),
- La connaissance des acteurs impliqués,
- Les temps de traitement de par la richesse des informations collectées.

Enquête

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



Analyse

La gestion des incidents est un sujet souvent traité au niveau du SI. Cette fonctionnalité offre néanmoins une intégration avec les produits tiers du Marché comme Remedy.

Les apports en termes de richesse des informations remontées et l'intégration avec des outils tiers sont des éléments qui encouragent à déployer cette fonctionnalité.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « Incident Management » fait référence au processus « **Application Incident Management** ».

EARLY WATCH ALERT (EWA)

Objectifs

- Identifier et remonter les problèmes potentiels de performance, de disponibilité ou de volumétrie,
- Réaliser un « check up » d'un système selon des critères prédéfinis.

Description

Cette fonctionnalité fait partie du « Technical Reporting » qui est une notion SAP faisant référence à un autre type de rapport : le « Service Level Reporting » (SLR).

L'EWA est un rapport présentant « l'état de santé » d'un système SAP ABAP ou Java. Il est divisé en plusieurs sections, adaptées à tous types de solutions SAP (ERP, PI, BI, ...), comme la version des composants, la configuration du système, la capacité matérielle (CPU, mémoire...), les performances, les temps de réponse moyens, la charge du système, les erreurs critiques intervenues dans le système, la sécurité, le fonctionnement du système, l'état et la configuration de la base de données ainsi que l'analyse des tendances.

L'EWA est à paramétrer dès l'initialisation d'un nouveau système SAP. Pour les systèmes JAVA (PI, BI, Portail, ...), l'installation du SMD (« Solution Manager Diagnostics » décrit dans le chapitre suivant) est un prérequis pour cette fonctionnalité.

Seuls les EWA des systèmes de production sont transmis et analysés par le support SAP et en cas d'anomalie critique répétitive SAP contacte le client afin de l'orienter dans une démarche de correction. Pour tous les autres systèmes SAP, les rapports restent dans le SAP Solution Manager pour analyse par les équipes IT.

EARLY WATCH ALERT • Description

Le **Service Level Reporting (SLR)** est un rapport personnalisable construit à partir d'informations recueillies dans les EWA permettant de suivre des indicateurs prédéfinis par rapport à un SLA.

Ces rapports sont générés automatiquement dans Solution Manager à la fréquence souhaitée.

Exemple : Rapport de synthèse de la disponibilité des systèmes de production et de leurs KPI.

Gains

Cette fonctionnalité permet aux différents acteurs de centres de compétences d'identifier rapidement les zones à risque d'un système et de demander aux équipes d'administration d'engager les actions correctives proposées dans le rapport. Elle permet également un recours auprès du support SAP en cas d'anomalie critique répétitive sur les systèmes de production.

Enquête

Taux d'implémentation - voir page 83

Taux de satisfaction - voir page 83

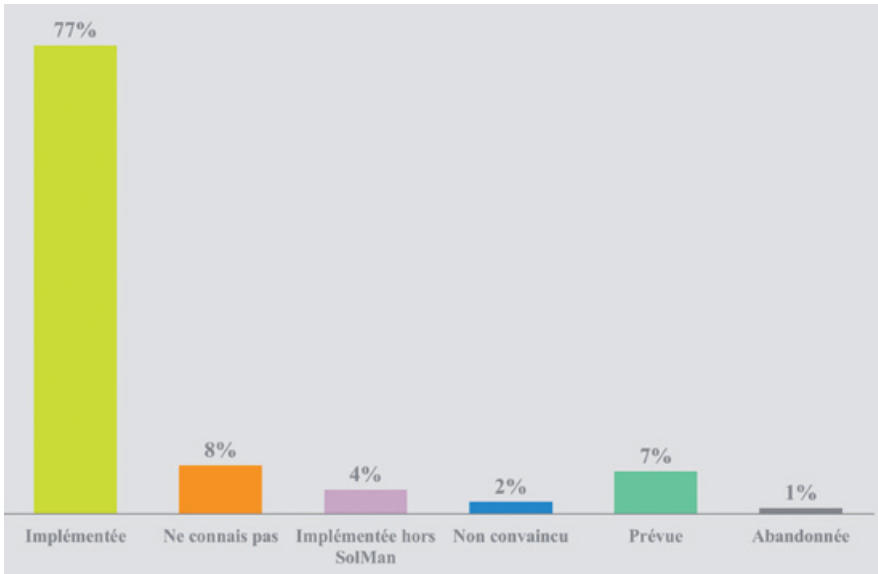
Analyse

- L'EWA est une fonctionnalité incontournable pour générer automatiquement un rapport synthétique sur l'état de santé d'un système SAP. Elle s'adresse principalement aux équipes d'administrateurs et responsables de centre de compétences,
- L'EWA doit être vu comme une première analyse du comportement d'un système. Il doit être complété par des analyses particulières, qui requièrent un œil expert, pour affiner le contrôle du système.

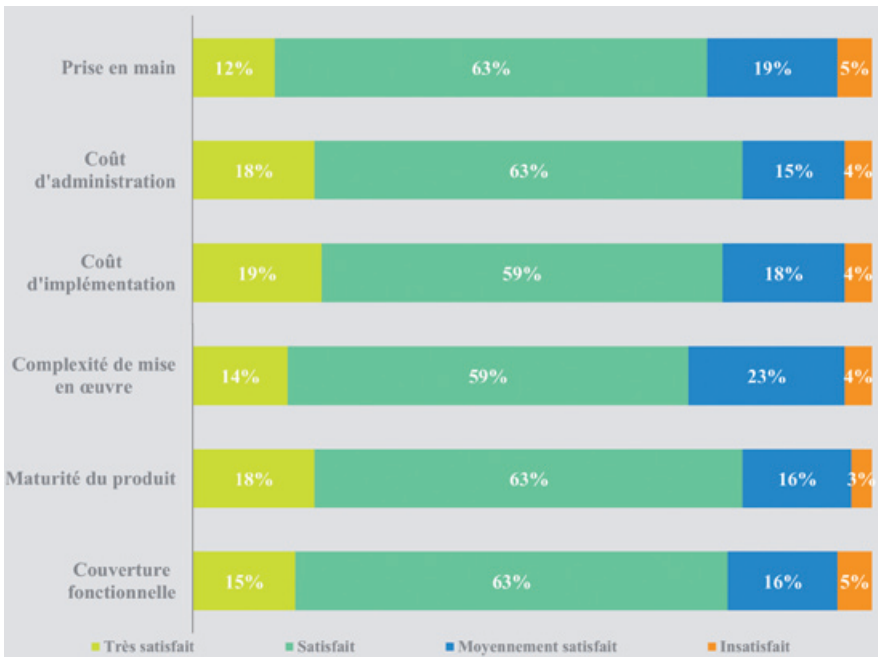
Processus ALM de référence

La fonctionnalité EWA fait référence au processus ALM « **Technical Operations** ».

Taux d'implémentation (voir texte page précédente)



Taux de satisfaction (voir texte page précédente)



présentation des fonctionnalités de SAP Solution Manager

SOLUTION MANAGER DIAGNOSTICS (SMD)

Objectifs

SMD fournit un outil central et unifié jouant un rôle déterminant dans :

- L'analyse et la résolution de bout-en-bout des incidents impactant les Solutions SAP,
- Le recueil de toutes les données techniques du paysage système (ABAP et JAVA) en un point central,
- La fourniture d'outils d'analyse des données,
- La possibilité d'exploitation personnalisée des données à travers des requêtes BI.

Description

Solution Manager Diagnostics est un composant de base de Solution Manager car il assiste les équipes de support (utilisateurs ou consultants SAP) dans les étapes de résolution d'incident. Cette fonctionnalité est devenue capitale à cause de la complexité et de la diversité des environnements IT.

SMD est conçu pour réduire le temps et les ressources nécessaires à la résolution d'un incident impactant un système de production SAP. En effet, SMD implémente une approche de « **Root Cause Analysis** » qui permet d'isoler le composant ayant engendré un problème.

Il faut noter que l'on se situe dans une phase de support réactive contrairement aux phases dites proactives qui utilisent par exemple des outils de remontée d'alertes pour anticiper les problèmes.

Dans ce cadre, SMD décompose l'analyse d'un problème en deux phases :

- Analyse **E2E** (end-to-end) : c'est la phase de bout-en-bout, dans laquelle grâce à une vue globale et synthétique, tous les composants impliqués dans les scénarios à diagnostiquer sont analysés en une fois pour identifier le système ou le composant problématique,
- Analyse **Spécifique** : cette étape se concentre sur le composant identifié par la phase précédente en utilisant des outils spécialisés liés à la technologie des composants problématiques. Par exemple, les incidents associés à la couche Java de SAP NetWeaver sont étudiés avec Wily Introscope de CA qui est intégré dans Solution Manager.

Cette approche en deux phases permet au support de premier niveau de démarrer l'analyse E2E avant de transférer l'incident à un autre groupe.

SMD est construit sur des mécanismes d'extractions de données clés provenant des solutions attachées à SAP Solution Manager. Ces données sont stockées dans le **BI** de Solution Manager et servent de source aux outils E2E et à d'autres fonctionnalités de Solution Manager comme EWA ou le Service Level Reporting.

Ces données offrent un historique détaillé qui permet d'analyser les problèmes de bout-en-bout selon 3 axes principaux :

- **Performance** : identification des problèmes de performance et de charge.
- **Exceptions** : analyse des situations anormales (erreurs, dumps...).
- **Configuration** : détection des inconsistances ou des changements non contrôlés de la configuration (transport, notes, patch, customisation...) des solutions SAP.

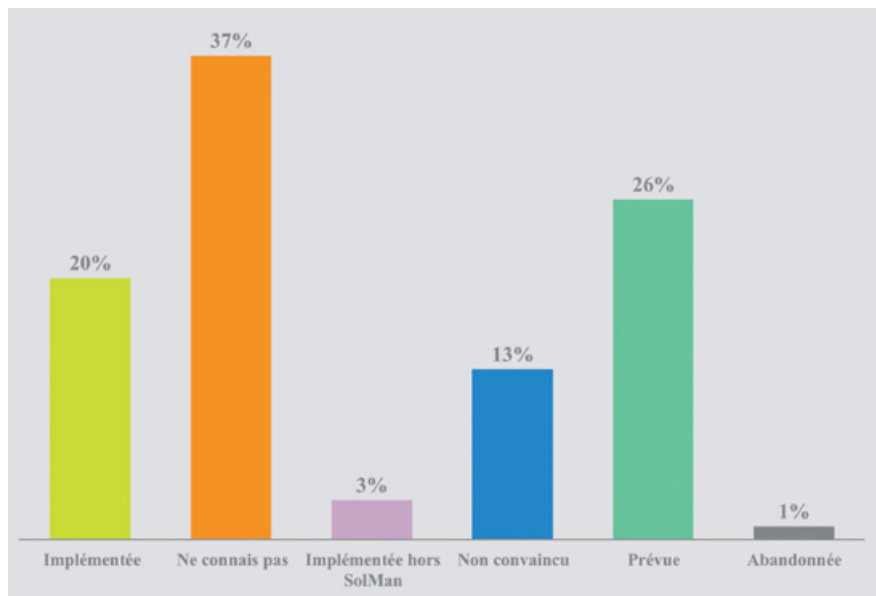
SMD est le seul outil disponible pouvant tracer des transactions métiers SAP de bout-en-bout grâce à la fonctionnalité d'**E2E Trace Analysis**.

Gains

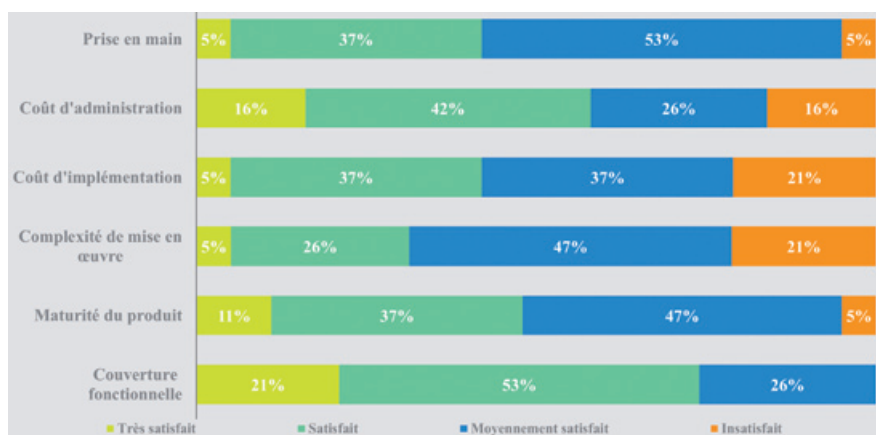
- Diminution du temps de résolution des incidents,
- Diminution du coût de résolution grâce à un nombre moins important de ressources spécialisés nécessaires lors des phases de support,
- Les outils SMD sont tous «read-only» (lecture seule) et ne nécessitent pas l'ouverture des connexions aux systèmes satellites connectés à Solution Manager,
- Sécurisation et administration facilitées du paysage système,
- Les outils SMD sont les fondations pour les phases de support proactif incluant le Monitoring, l'Alerting et Reporting,
- Historisation des données en mode BI pour dégager les tendances à plus ou moins long terme.

Enquête

Taux d'implémentation



Taux de satisfaction



SMD est encore assez peu connu : environ 40% des personnes interrogées ne connaissent pas la fonctionnalité. Toutefois, il est à noter que 20% des interrogés l'ont déjà implémentés, et que 25% prévoient de le faire.

13% des personnes interrogées n'ont pas été convaincues par SMD de par la complexité de mise en œuvre et le manque de maturité de la solution.

Analyse

SMD est la fonctionnalité à implémenter pour avoir un outil d'aide au diagnostique et de suivi dans le temps du comportement des systèmes. Il permet de répartir efficacement les tâches de support entre les différentes entités impliquées dans les processus ALM de gestion des incidents.

Si à ses débuts, SMD n'était pas arrivé encore à maturité au regard des difficultés de mise en œuvre dues au nombre de correctifs et patches à appliquer, de sa stabilité, et des évolutions à un rythme soutenu, il faut noter que les nouvelles applications d'installations (transaction SolMan_setup) disponibles depuis la version 7.0 EHP1 ont permis de grandes améliorations dans la mise en place et la configuration de SMD.

Le socle architectural de SMD sert de base pour EWA, SLR. Il sera aussi utilisé pour la nouvelle infrastructure d'Alerting et Monitoring (MAI) disponible dans la version 7.1 de Solution Manager.

Son reporting en mode BI sur les données historiées permet une exploitation personnalisée via la création de requêtes adaptées à tout type de populations : administrateurs, responsables de centre de compétences, développeurs, MOA, responsables sécurité, architectes...

Processus ALM de référence

La fonctionnalité « SMD » fait référence au processus ALM « **Technical Operations** ».

END USER EXPERIENCE MONITORING (EEM)

Objectifs

L'EEM permet :

- De contrôler du point de vue de l'utilisateur final, les performances et la disponibilité des composants applicatifs et techniques intervenant dans les solutions SAP. L'EEM mesure la disponibilité de flux métiers en reportant les temps de réponse des différentes couches traversées. Par exemple, connexion sur le portail, exécution d'une transaction ECC et d'une transaction CRM et enfin consultation d'un report BW,

- D'exécuter automatiquement des scénarii utilisateurs en mode SAPGUI (transactionnel) et/ou http (requêtes portail, BI...etc) depuis différentes localisations et zones géographiques, offrant ainsi des moyens de comparaison multi-sites,
- Permet d'identifier grâce à l'analyse de traces la cause exacte d'un problème (système SAP, client, réseau, database, serveur, CPU...),
- D'exploiter les informations sur des périodes importantes grâce à l'activation du BI reporting.

Description

L'EEM permet la compréhension et l'analyse du « ressenti » utilisateur. L'EEM permet d'exécuter automatiquement, via des robots à installer sur les postes sous surveillance, des scénarii utilisateurs en mode SAPGUI (transactionnel) et/ou http (requêtes portail, BI...etc) depuis différents sites géographiques et d'historiser les résultats dans un cube BI.

C'est une nouvelle fonctionnalité de SAP Solution Manager disponible à partir de l'EHP1 en Support Package 20. L'EEM offre par l'intermédiaire d'une console centrale une surveillance proactive des solutions SAP, en garantissant des mesures complètes (de bout en bout), alignées avec le ressenti des utilisateurs finaux.

L'EEM s'appuie sur un principe de monitoring actif ou synthétique qui fait appel à un robot afin d'exécuter, à intervalles réguliers, les transactions métiers accédées par l'utilisateur final.

Grâce à son intégration avec les autres outils de SAP Solution Manager (Root Cause Analysis, Service Level Reporting), l'EEM est efficace dans la détection des incidents de performance, dans la capacité à alerter et à reporter, dans le diagnostic et l'analyse des causes à l'origine d'un dysfonctionnement.

Gains

- Anticiper la dégradation de temps de réponse de différentes requêtes utilisateurs (http et transactionnelles) et réagir avant que ces incidents soient signalés par l'utilisateur final,
- Gain du temps dans l'analyse détaillée de la cause du problème,
- Offrir des outils permettant l'analyse de tendance et la gestion de la capacité.

Enquête

Cette fonctionnalité est peu connue en France puisque récente et ne faisait pas partie de l'enquête.

Analyse

La mise en place et la prise en main d'EEM est facile et ne nécessite pas de compétences particulières. En effet, les compétences d'un administrateur Solution Manager sont suffisantes. Pour les administrateurs SAP cette fonctionnalité permet de compléter l'analyse des informations du Root Cause Analysis avec le ressenti utilisateurs.

Du point de vue organisationnel l'EEM permet de rapprocher les équipes techniques des équipes fonctionnelles.

Pour la MOA et les DSI, cette fonctionnalité peut être utilisée pour vérifier périodiquement les SLA signés avec les métiers et les sites distants et/ou d'anticiper le SLA avant le go live de nouveaux sites (pays).

En revanche, la fonctionnalité nécessite le maintien des scénarios et la disponibilité d'un poste de travail sur chaque site où les robots sont exécutés.

D'un point de vue, implémentation, deux étapes sont recommandés : l'EEM peut être utilisé dans un premier temps pour mesurer et contrôler la disponibilité d'un paysage avec des scripts simples couplés avec un mécanisme de remontées d'alertes. Dans un second temps, la mise en place de scénarios fonctionnels couplés avec le reporting peut être envisagée.

Processus ALM de référence

La fonctionnalité EEM fait référence au processus ALM « **Technical Operations** ».

CENTRAL SYSTEM ADMINISTRATION (CSA)

Objectifs

- CSA dresse une liste des tâches d'administration de base à effectuer sur chaque système pour définir, exécuter et contrôler toutes les actions périodiques de vérification des systèmes,
- Un rapport peut être généré afin d'apporter toute la traçabilité des actions effectuées avec un niveau d'information personnalisable sur l'acteur, le système cible, le statut...

Description

« Central System Administration » (CSA) permet d'administrer en un point central (SAP Solution Manager), à l'aide de tâches prédéfinies ou personnalisées, tous les systèmes d'un paysage SAP et également non-SAP.

CENTRAL SYSTEM ADMINISTRATION

Gains

Via cette fonctionnalité, les équipes IT ont la possibilité d'administrer plus rapidement, grâce à cette console centrale d'administration, l'ensemble des systèmes SAP.

Les tâches manuelles, mais guidées, réalisées au travers du CSA permettent une gestion didacticiel du paysage SAP. De ce fait, cette fonctionnalité définit un cadre organisationnel pour les équipes d'administration. Cela permet également de déléguer ces tâches à des équipes plus juniors ou temporaires.

Enquête

Cette fonctionnalité ne faisait pas partie de l'enquête.

Analyse

Cette fonctionnalité simple à mettre en œuvre nécessite néanmoins une adaptation des modèles de procédure fournis par SAP. Cette adaptation peut être fastidieuse dans le cas d'une personnalisation avancée.

Processus ALM de référence

CSA fait référence au processus ALM « **Technical Operations** ».

Comment lire, comprendre et mettre en valeur l'offre SAP Solution Manager afin de s'affranchir de la complexité des fonctionnalités offertes, de ne pas implémenter d'outils redondants et de maximiser les retours sur investissement ? Quelle approche pour déchiffrer le produit et définir une feuille de route apportant des gains rapides ?

Ce chapitre, consacré aux principes de mise en œuvre de SAP Solution Manager, a pour objectif de répondre à ces interrogations.

ÉTAT DES LIEUX

Les principaux freins évoqués dans l'enquête pour utiliser SAP Solution Manager au delà des fonctionnalités d'administration et de supervision, sont les suivants :

- 35% des participants jugent l'outil, au sens large, trop complexe à mettre en œuvre,
- 20% estiment qu'il n'y a pas suffisamment d'experts sur le marché,
- 10% trouvent des redondances avec d'autres outils présents dans le SI de l'entreprise,
- 10% jugent l'offre SAP Solution Manager peu lisible,
- Les 25% restants se répartissent équitablement entre le coût de mise en œuvre, les impacts organisationnels, la mauvaise image de l'outil par le passé, le niveau de maturité, l'offre gratuite (non promue par SAP), la réticence des intégrateurs et des hébergeurs, le ROI non mesurable, et la valeur ajoutée du produit.

La démarche, qui sera présentée, doit vous permettre de lever ces freins. La démarche comporte des variantes selon le scénario client :

- Client historique SAP ayant mis en place des outils tiers pour répondre à des besoins SI et non uniquement SAP (par exemple, la mise en place d'outil de Service Desk ou de Gestion de changements au niveau SI),
- Nouveau Client SAP ayant peu d'outillage. Il est important dans ce cas d'insister sur une approche progressive et pragmatique de SAP Solution Manager : mettre en place des solutions simples, dans des délais courts, avec une capacité d'évolution,
- Client SAP ayant implémenté quelques fonctionnalités SAP Solution Manager : une analyse des nouvelles fonctionnalités pour préserver la pérennité de l'existant tout en proposant des axes d'améliorations.

LES BONNES PRATIQUES DE MISE EN ŒUVRE

Depuis la version Enhancement Package 1 (EHP1), SAP Solution Manager a connu une extension fonctionnelle, qui vise à englober les bonnes pratiques ITIL et à les inscrire dans les processus ALM.

De nombreuses fonctionnalités ont vu le jour (encore peu connues et peu exploitées). Les interlocuteurs ne sont plus uniquement les équipes techniques mais également les équipes fonctionnelles qui ont la possibilité de décrire et de documenter les processus métiers et d'intervenir dans les étapes de gestion du changement.

Suite à cette évolution, la mise en œuvre de fonctionnalités SAP Solution Manager implique la collaboration des différents acteurs et nécessite un accompagnement au changement.

Que vous soyez nouveau client ou client historique il existe un point d'entrée commun :

Avoir un Solution Manager installé en version 7.0, EHP 1 et SPS 20 (minimum)

Si vous démarrez maintenant, il est conseillé de passer directement au dernier niveau de Support Pack (actuellement SPS 24).

Remarque : les Supports Packages de Solution Manager sont techniques, ils corrigent les bugs ou ils apportent des améliorations sur les fonctionnalités. Les tests de non régression sont beaucoup plus légers que ceux d'un système ERP, BI, CRM...

A noter qu'il n'y a pas de mauvaises surprises ou de difficultés particulières au passage d'EHP1. Les retours utilisateurs sont plutôt positifs.

Respecter les étapes clés

Le schéma ci-dessus (très familier pour certains) développe les 4 grandes étapes qui vous permettent d'avoir accès aux différentes fonctionnalités de Solution Manager et aux différents services spécifiques de l'Entreprise Support.

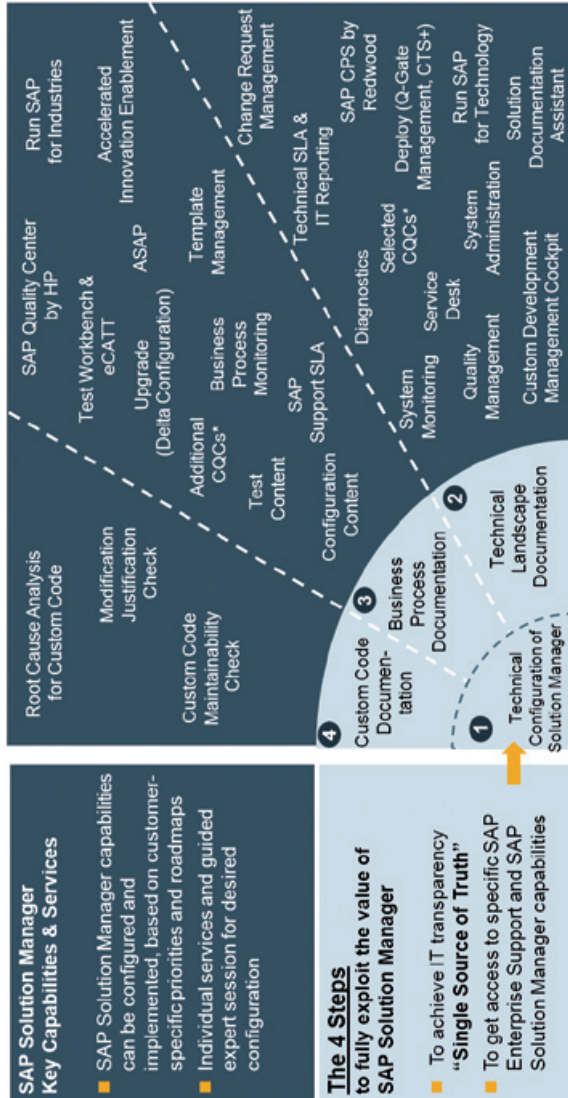
■■■ *Etape 1 « Technical Configuration of Solution Manager »*

Cette étape est décrite dans « Initial Configuration » et « Basic Configuration » (transaction « SolMan_setup »), elle est essentielle après avoir installé l'EHP 1.

Les grandes lignes sont : création des connexions RFC, création d'un projet, réalisation de la configuration de System Landscape Directory (SLD), import de notes OSS...etc...

Pour la réalisation de cette étape vous pouvez utiliser le service **SAP EGI (Expert Guided Implementation) Basic Configuration**.

Comment décrypter cette constellation



La session a une durée de 5 jours où vous réalisez les opérations de configuration sur votre propre système avec l'aide des experts dédiés.

■■■ *Etape 2 « Technical Landscape Documentation »*

C'est une étape nécessaire pour documenter le paysage technique SAP (transaction «SMSY»). Par documentation du paysage technique, il faut comprendre la déclaration (création des liaisons) des satellites (des back end, DEV, QAS,... PRO ECC, BI, PI...) dans Solution Manager.

Les deux premières étapes sont techniques et impliquent uniquement les équipes d'administration. Elles sont largement déployées au sein des entreprises pour paramétrer la connexion vers SAP (OSS Support), générer les rapports EarlyWatch Alerts ou utiliser Maintenance Optimizer.

Après avoir terminé ces deux étapes, vous pouvez commencer à exploiter les fonctionnalités et les services qui sont listés dans le schéma (partie droite).

■■■ *Etape 3 « Business Process Documentation »*

Il s'agit de décrire les processus métiers critiques de l'entreprise.

■■■ *Etape 4 « Custom Code Documentation »*

Cette étape consiste à documenter les objets spécifiques SAP (transactions spécifiques, développements spécifiques,...).

Les étapes 3 et 4 ont un ticket d'entrée non négligeable qui doit être pris en compte très tôt et implique la participation des profils fonctionnels, développeurs et bien entendu la participation des métiers.

Utiliser l'existant

Il existe beaucoup d'outils, de processus ou de documents dans les différentes structures de l'entreprise (DSI, Centres de Compétences, Centres de formations...) et il n'est pas question de tout jeter pour implémenter des fonctionnalités Solution Manager.

■■■ *Pour les clients historiques SAP ou ayant déjà implémentés quelques fonctionnalités SAP Solution Manager, avant de commencer de nouveaux projets il faut analyser et identifier :*

- La maturité des processus IT existants de l'entreprise (comme le processus de gestion des changements ou la gestion des incidents),
- La complémentarité et l'intégration de SAP Solution Manager avec des outils tierces « Corporate »,
- Les impacts organisationnels lors de la mise en place de certaines fonctionnalités,

- Le coût de la documentation des processus métiers critiques de l'entreprise et des objets spécifiques (le nombre de processus métiers, pourcentage de standard vs. spécifique),
- La synchronisation de certains projets SAP Solution Manager avec des projets métiers ou de montée de version pour mutualiser et justifier les coûts. (exemple : la mise en place de la fonctionnalité CDMC avant un projet de montée de version),
- La documentation existante des processus métiers (comme la modélisation dans ARIS),
- L'approche progressive à adopter pour faire adhérer les acteurs à SAP Solution Manager.

C'est également l'occasion d'implémenter quelques « Quick Wins » pour faire évoluer l'existant :

- Utiliser « Solution Documentation » pour évaluer l'effort nécessaire pour documenter les processus métiers et les spécifiques,
- Favoriser les projets de mise en place des transports ABAP et JAVA (CTS+) pour sensibiliser les équipes aux bonnes pratiques de gestion des transports avant d'implémenter le Change Request Management,
- Utiliser les fonctionnalités par défaut du Service Desk pour importer les messages OSS depuis la Market Place dans votre Solution Manager. Vous avez la possibilité de faire vos propres reporting à partir de votre Solution Manager et de suivre vos messages.

■ ■ ■ *Pour les nouveaux clients, c'est le moment d'en profiter pour implémenter les fonctionnalités de « base » comme Early Watch Alert, Maintenance Optimizer, Service Level Reporting....*

Explorer les pistes

Une dernière bonne pratique qui peut vous aider à faire un bilan et définir des feuilles de route propre à votre contexte est d'utiliser les Services Spécifiques de l'Entreprise Support (à condition d'avoir réalisé à minima les étapes 1 et 2 des étapes clés).

■ ■ ■ *ALM Roadmap Workshop*

Ce service sert à établir une feuille de route propre à chaque client et à son contexte en tenant compte de l'existant, de l'organisation et des projets à venir.

Ce workshop est également disponible en EGI (Expert Guided Implementation).

■ ■ ■ *Expert Guided Implementation*

Après avoir établi votre propre feuille de route pour arriver à implémenter les différentes fonctionnalités vous devriez suivre les sessions d'Expert Guided Implementation (EGI).

Les EGI sont des sessions web organisées par des experts SAP sur différents sujets (fonctionnalités Solution Manager). Pour la zone EMEA (Europe) les sessions sont exclusivement en anglais. Le maximum de participants à une session est de 20 personnes. Les inscriptions se font exclusivement sur la Market Place par vous-même (avec votre OSS user).

- Le matin, en général entre 10h00 et 12h00 vous avez une session de formation avec un expert qui vous explique ce qu'il y a à faire, comprendre les principes, vérifier les prérequis...
- L'après-midi vous réalisez les opérations sur votre système Solution Manager. Vous bénéficiez de l'aide en direct d'un expert SAP dédié, en cas de problème.

A la fin de la session d'EGI vous avez fini d'implémenter la fonctionnalité dans votre Solution Manager.

L'avantage est de pouvoir comprendre la fonctionnalité, l'organisation nécessaire et de réaliser en interne les opérations, vous en garantissant la maîtrise.

Il existe de nombreux EGI. Pour plus d'information, contactez votre contact privilégié SAP.

Nous vous conseillons d'essayer, ça en vaut vraiment la peine !

■ ■ ■ *Autres services importants à utiliser*

Un lien très utile pour étudier la liste des services est : <http://service.sap.com/servicecatalog>

Data Volume Management

Avant de commencer un projet d'archivage ou si vous voulez mettre en place des suppressions de données, vous pouvez faire appel à ce service. Le service est disponible pour ECC et BI.

Early Watch Check

Ce service est disponible pour les systèmes ABAP et JAVA et il est très utile pour avoir un état de santé de vos systèmes SAP de production. Nous vous conseillons de l'utiliser pour les systèmes BW et BI. Ce service est délivré par des experts SAP. A ne pas confondre avec les Early Watch Alert (ils se ressemblent, mais n'ont pas la même valeur).

Technical Performance Optimization

Ce service est orienté sur les performances et le réglage de la base de données.

Il est disponible pour les systèmes ABAP et Java.

Business Processes Performance Optimization

Ce service est orienté sur l'optimisation des performances des transactions critiques (standards ou spécifiques)

Il est reconnu comme très efficace par les clients y ayant fait appel.

EXEMPLE DE MISE EN ŒUVRE DU BUSINESS PROCESS MONITORING (BPMON)

Pour mettre en place le Business Process Monitoring il faut réaliser les étapes suivantes :

Étapes clés

- Étape 1 : « Technical Configuration of Solution Manager », si elle n'est pas déjà réalisée,
- Étape 2 : « Technical Landscape Documentation », si elle n'est pas déjà réalisée,
- Étape 3 : « Business Process Documentation », si elle n'est pas déjà réalisée,
- Paramétrage du Business Process Monitoring.

Profils et organisation

Les profils nécessaires pour la mise en place de cette fonctionnalité sont les suivants :

Pour les étapes 1 et 2 : uniquement des profils techniques (administrateurs SAP)

Pour l'étape 3 : il est impératif de réaliser le travail avec les représentants des métiers, les key users et quelques utilisateurs pour décrire et documenter les flux métier à monitorer à travers les différentes couches SAP et non SAP, les transactions, les interfaces...

Le paramétrage du BPMON est très simple à réaliser par un profil technique. Le travail est à finir avec les utilisateurs finaux pour étudier la pertinence des alertes et en affiner les seuils.

Réaliser un pilote avant de vous lancer dans un projet.

Il est conseillé de réaliser un pilote sur un flux critique simple pour pouvoir affiner les résultats et faire adhérer les utilisateurs finaux. Faites en sorte de leur donner envie de traiter les alertes. Il faut que le Business Process soit une aide dans leur travail quotidien, hebdomadaire ou mensuel (période de clôture, par exemple). Faites un bilan à la fin du pilote !

Passer en mode projet

En fonction des résultats du pilote, la mise en œuvre doit passer par un projet en respectant les étapes classiques de la gestion du projet (planning, charge, ressources...) et un plan d'accompagnement au changement sur la base de l'analyse de l'impact organisationnel réalisé lors du pilote.

Ce livre blanc s'est proposé d'apporter une vue claire et concrète expliquée par des mots simples permettant de comprendre le rôle de chaque fonctionnalité et leur lien avec les processus ALM.

Plus qu'un dictionnaire technique, ce livre a pour ambition de proposer des pistes d'amélioration et de réflexion afin de réduire les écarts constatés dans l'enquête entre l'usage et le potentiel du produit, entre la perception de Solution Manager par les utilisateurs français et la communication de l'éditeur.

- D'ITIL à l'ALM, comment exploiter SAP Solution Manager, produit gratuit et de plus en plus mature, pour bénéficier rapidement de retours sur investissements ?
- Comment permettre aux DSI et Centres de compétences de réduire et maîtriser les coûts opérationnels IT (projets, support, maintenance correctrice et évolutive) tout en améliorant la qualité des services rendus ?
- Comment intégrer SAP Solution Manager aux différents SI groupe pour piloter la performance et la qualité des services ?

A vous de juger, d'analyser et de mettre en pratique des fonctionnalités et/ou processus ALM, pour en tirer profit et investir dans ce produit du futur.

L'équipe de rédaction reste à votre écoute pour vous fournir des informations complémentaires ou pour des échanges sur les sujets traités dans ce document. N'hésitez pas à nous contacter par le biais de l'USF.

Si vous souhaitez approfondir, vous pouvez rejoindre le Groupe de Travail Solution Manager pour poser vos questions, faire des retours d'expériences et enrichir vos expériences autour de Solution Manager.

Notre travail ne s'arrête pas ici, il nous reste beaucoup de sujets à traiter et à clarifier, des cas concrets à restituer, des livres blancs à écrire...

notes



www.usf.fr



www.logica.com

ISBN : 2-9523607-0-7 50 €