

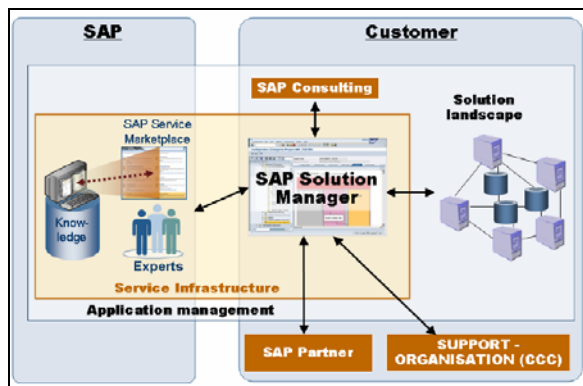
목 차

SAP 솔루션 매니저 소개	2
SAP 솔루션 매니저 주문 방법	3
설치에 따르는 비용	3
설치 및 초기 세팅	3
버전 릴리즈 정책	4
SAP 솔루션 매니저의 활용	4
SAP 솔루션 구현	5
SAP 솔루션 업그레이드	9
솔루션 모니터링	10
서비스 데스크	14
변경 요청 관리	17
SAP 서비스 수행	19
SAP 솔루션 매니저의 기대효과	20

SAP 솔루션 매니저 소개

기업에서 사용하는 솔루션들이 점점 많아지고 복잡해지면서 한정된 예산 안에서 효과적으로 이러한 솔루션들을 관리하는 것 또한 중요한 과제가 되어 가고 있습니다. 기업의 솔루션은 항상 최고의 성능을 유지해야 할 뿐 아니라 혁신과 경쟁력 유지를 위해 지속적으로 수정되고 업그레이드 되어야 합니다. 이러한 기업들의 당면 문제를 해결해 드리기 위해 설계된 플랫폼이 바로 SAP 솔루션 매니저입니다.

SAP 솔루션 매니저는 SAP 솔루션을 효과적으로 구현 및 운영할 수 있도록 지원하는 새로운 개념의 애플리케이션 관리 플랫폼입니다. SAP 솔루션 매니저는 솔루션 구현 및 운영에 필요한 각종 툴, 콘텐츠, SAP와의 인터페이스를 제공함으로써 솔루션 운영에 따르는 잠재적인 위험요소를 줄이고 총소유비용을 절감시킵니다.



센트럴 플랫폼으로서의 SAP 솔루션 매니저

■ 중앙집중형 애플리케이션 관리 플랫폼

고객사의 SAP 솔루션들은 중앙 시스템인 SAP 솔루션 매니저에 위성 시스템으로 연결되고, 시스템 운영 담당자 혹은 조직은 SAP 솔루션

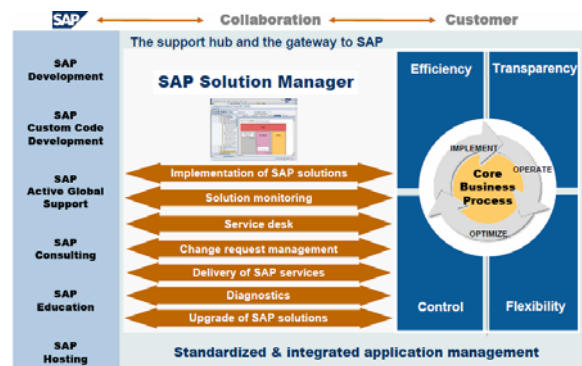
매니저를 통해 SAP 솔루션들을 관리하게 됩니다.

■ 솔루션 라이프 사이클 관리 플랫폼

SAP 솔루션 매니저는 솔루션 구현, 운영, 지속적인 개선에 이르는 전체 소프트웨어 라이프 사이클 주기(삭제요망)에 걸쳐 다양한 툴과 콘텐츠를 제공해 드립니다.

■ SAP 로의 게이트웨이

고객사에서는 SAP 솔루션 매니저를 통해 이슈 및 장애사항들을 SAP 에 전달하여 문제 해결을 시도하고 각종 지원 서비스를 받으실 수 있습니다. 기존의 SAPNet R/3 Frontend 가 2006년 3월말로 사용 중단됨에 따라 SAP 솔루션 매니저는 SAP 서비스 마켓플레이스와 함께 SAP 로의 게이트웨이 역할을 하게 되었습니다.



고객과 SAP의 협업을 지원하는 플랫폼

■ 원활한 협업 및 커뮤니케이션을 위한 플랫폼

SAP 솔루션 매니저 시스템에서는 고객사의 솔루션 환경, 핵심 비즈니스 프로세스, 프로젝트 관련 문서, 시스템 운영 상황을 보고하는 레포트 등이 공유됩니다. 이를 통해

SAP 솔루션 매니저는 SAP 와 고객사간 그리고 고객사 내부조직간 원활한 커뮤니케이션 및 협업을 지원합니다.

SAP 솔루션 매니저 주문 방법

SAP NetWeaver, mySAP ERP CD 주문시, SAP 솔루션 매니저 CD 가 함께 제공됩니다. 이와 별도로 SAP 솔루션 매니저 CD 를 주문하시고자 하는 경우의 방법은 아래와 같습니다.

- 이미 SAP 솔루션 매니저 Installation No.가 있는 경우, SAP 서비스 마켓플레이스에서 주문합니다. (<http://service.sap.com/swcat>)
- SAP 솔루션 매니저 Installation no.가 없는 경우, SAP Note 628901 을 작성해 주십시오.

설치에 따르는 비용

SAP 솔루션 매니저에 대한 소프트웨어 라이선스는 SAP 유지보수 계약에 포함되므로 추가적으로 라이선스를 구매하실 필요는 없습니다. 그러나 아래의 항목에 대해서는 비용이 소요될 수 있습니다.

- 하드웨어 - 최소 사양은 아래와 같으며, 보다 상세한 사양 정보는 SAP 서비스 마켓플레이스를 참조하십시오.
(<http://service.sap.com/quicksizing>)
 - 5 명 이하 사용자, 10 개 이하 시스템 연결
: 1 CPU, 1GB Memory, 50G Hard Disk
 - 10 명 이하 사용자, 50 개 이하 시스템 연결
: 2 CPU, 2GB Memory, 50G Hard Disk
 - Solution Manager Diagnostics 를 사용할

경우, 2 CPU, 4GB Memory, 40G Hard Disk 가 추가적으로 요구됩니다.

- 데이터베이스 - SAP MAX DB 를 사용하거나, SAP 를 통해 타 업체의 데이터베이스 라이선스를 구매하신 경우, 라이선스 비용이 추가적으로 발생하지 않습니다. 그러나 타 업체로부터 라이선스를 구매한 경우, 해당 업체와의 계약에 따라 추가적인 라이선스 비용이 발생할 수 있습니다.
- SAP Solution Manager Starter Pack - 이 서비스를 주문하시는 경우, SAP 컨설턴트가 고객사를 방문하여 기본적인 셋팅 및 교육을 제공해 드립니다. SAP SMSP 서비스는 대개 2 일간의 방문 서비스로 진행되나 구현하시고자 하는 기능의 범위 및 고객사의 상황에 따라 유연하게 일정을 조정 하실 수 있습니다. 서비스에 대한 보다 상세한 내용은 SAP 서비스 마켓플레이스를 참조하십시오.
(<http://service.sap.com/solutionmanager> - > order information -> starter pack)
- 교육 - SAP 교육센터에서 시행되는 교육을 수강하실 수 있습니다.
- SAP 솔루션 매니저 시스템에 대한 유지보수

설치 및 초기 세팅

- SAP 솔루션 매니저 설치 CD 를 받으신 후에는 준비하신 서버에 솔루션 매니저를 설치합니다. 설치 안내 문서는 OS, DB 플랫폼별로 SAP 서비스 마켓플레이스에서 다운받으실 수 있습니다.

(<http://service.sap.com/solutionmanager>)

-> installation guides)

- 설치가 끝난 후에는 기본적인 컨피규레이션을 해주셔야 합니다. 컨피규레이션 안내 자료는 아래에서 확인하실 수 있습니다.

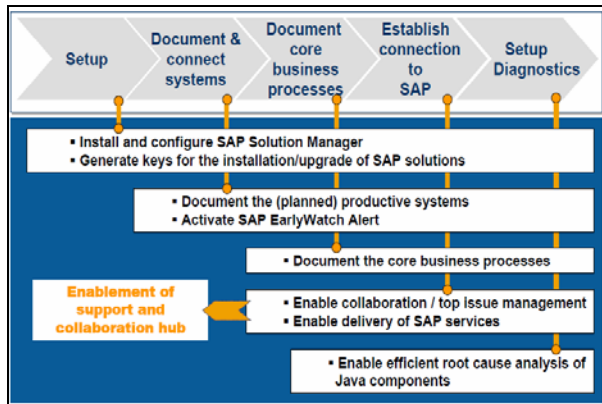
- SAP 서비스 마켓플레이스

(<http://service.sap.com/solutionmanager>-> installation guides)

- IMG description(T-Code : /SPRO)

- SAP Help Portal

(<http://help.sap.com>-> Netweaver)



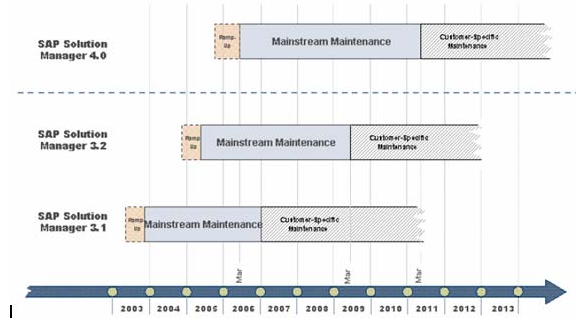
솔루션 매니저 셋업 단계

- 기본적인 컨피규레이션이 끝난 후에는 시스템 환경 및 핵심 비즈니스 프로세스들을 정의하고, SAP EarlyWatch Alert 을 셋업합니다.
- SAP 로의 원격 연결 및 SAP 지원 서비스를 받을 수 있는 기능들을 셋업합니다.
- 마지막으로 JAVA 기반 시스템들의 문제 분석에 사용되는 Solution Manager Diagnostics 를 셋업하여 사용을 위한 기본적인 컨피규레이션을 마무리합니다.

- 이후에는 각각의 시나리오별로 원하시는 기능들을 셋업하시면 됩니다.

버전 릴리즈 정책

2006 년 4 월 3 일 SAP 솔루션 매니저 4.0 버전이 신규 릴리즈 되었습니다. 4.0 버전은 2011 년 3 월까지 기본 유지보수 (Mainstream Maintenance)가 제공되며, 이후로는 고객별 유지보수 (Customer-specific Maintenance)가 제공됩니다.



릴리즈 및 유지보수 기간

SAP 솔루션 매니저의 활용

솔루션 매니저의 기능은 크게 6 개의 시나리오로 나뉘어지며 각각의 시나리오는 아래와 같은 기능들로 구성됩니다.

SAP 솔루션 구현 시나리오

- 솔루션 구현을 위한 콘텐츠와 툴
- 커스터마이징 동기화
- 글로벌 롤 아웃(Global Roll Out)
- 테스트

- 웹기반 온라인 교육

SAP 솔루션 업그레이드

- 솔루션 업그레이드를 위한 콘텐츠와 툴
- 테스트
- 웹기반 온라인 교육

솔루션 모니터링

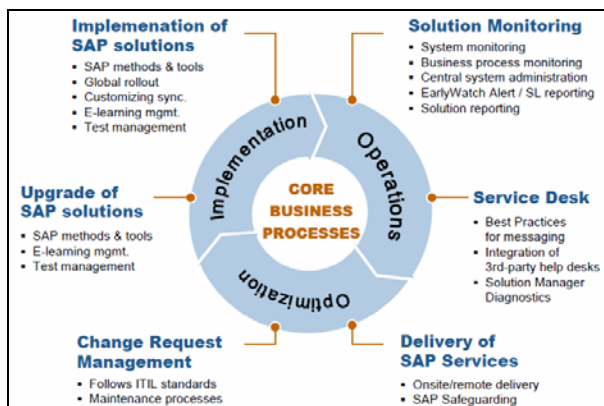
- SAP EarlyWatch Alert, SAP Service Level Report
- 시스템 및 비즈니스 프로세스 모니터링
- 중앙 시스템 관리
- 솔루션 레포팅

서비스 데스크

- 메세지 처리
- Solution Manager Diagnostics

변경 요청 관리

SAP 서비스 수행

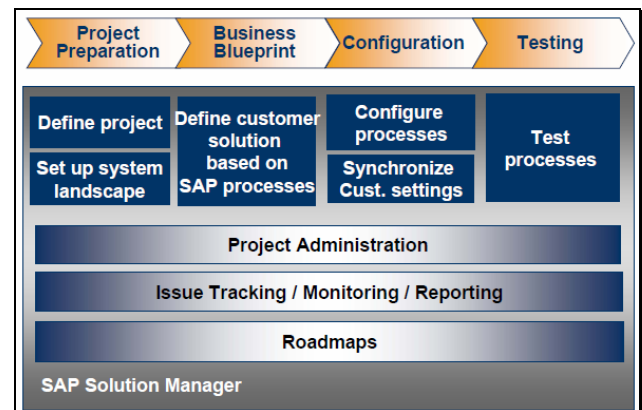


시나리오별 기능

SAP 솔루션 구현

SAP 솔루션 매니저는 SAP 솔루션 구축시에 사용할 수 있는 비즈니스 시나리오, ASAP 방법론, 각종 툴들을 솔루션 구현 단계별로 제공합니다.

mySAP ERP 2004 이상의 버전을 구현하시거나 기존 버전에서 mySAP ERP 2004 이상의 버전으로 업그레이드 하시는 경우, 설치 및 업그레이드 과정에서 SAP 솔루션 매니저에서 생성된 키 값을 넣도록 되어 있습니다. 키 값을 입력하지 않는 경우, 더 이상 설치 및 업그레이드가 진행되지 않으므로 mySAP ERP를 사용하시고자 하는 경우, 반드시 사전에 SAP 솔루션 매니저를 설치해 주십시오. 키 값 생성 방법은 SAP 서비스 마켓플레이스에서 (<http://service.sap.com/rkt-solman>) 확인하실 수 있습니다.

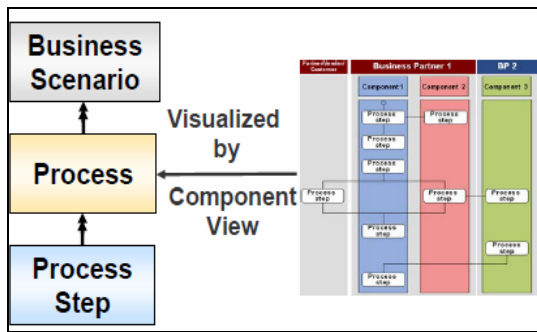


프로젝트 단계별 SAP 솔루션 매니저의 기능

솔루션 구현을 위한 콘텐츠와 툴

- 비즈니스 시나리오 제공

프로젝트 블루 프린트 단계에서는 회사내의 기존 비즈니스 프로세스를 분석하고 새롭게 구현할 비즈니스 요구사항을 문서화하고 그것들을 실제 솔루션 컴포넌트들과 맵핑하는 작업을 하게 됩니다. 이러한 작업을 위해 SAP 솔루션 매니저는 SAP 솔루션 구현에 필요한 비즈니스 시나리오를 제공합니다.



비즈니스 시나리오

SAP 솔루션 매니저의 비즈니스 프로세스 저장소에는 mySAP ERP, my SAP CRM, mySAP SRM, mySAP SCM 등 모든 SAP 솔루션에 대한 비즈니스 시나리오가 템플릿 형태로 저장되어 있으며, 고객사에서는 원하시는 비즈니스 시나리오들을 선택하여 구현하고자 하는 프로세스에 맞게 수정하여 프로젝트 템플릿에 저장할 수 있습니다. 비즈니스 시나리오는 비즈니스 프로세스, 비즈니스 프로세스 스텝으로 구성되며, 비즈니스 스텝들은 트랜잭션 레벨에 해당합니다.

프로젝트 템플릿에 입력된 비즈니스 프로세스들을 기반으로 기능 구현 내역, 테스트 수행 내역 등의 모든 프로젝트 관련

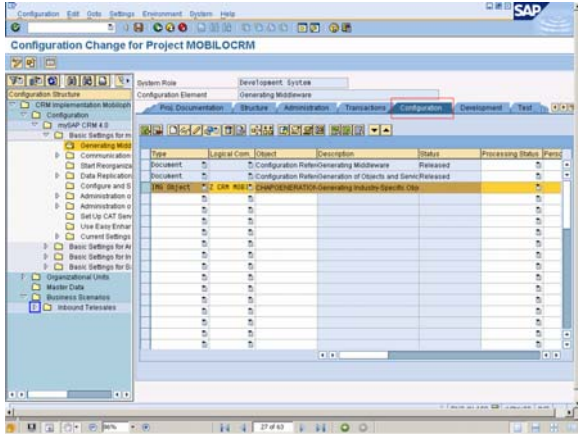
정보가 저장되고 향후 운영 단계에서는 비즈니스 프로세스 모니터링을 셋업할 수 있습니다. 비즈니스 시나리오는 서포트 패키지(ST-ICO)로 제공되며, 솔루션 매니저 버전과 관계없이 지속적으로 업데이트 됩니다. 최신의 시나리오는 SAP 서비스 마켓플레이스에서 확인하실 수 있습니다.

(<http://service.sap.com/installations>)

■ 프로젝트 가속화를 위한 톨 제공

SAP 솔루션 매니저는 프로젝트 관리 정보 및 솔루션 환경 데이터를 저장할 수 있는 프로젝트 템플릿을 제공합니다. 솔루션 구현, 업그레이드, 유지보수 등 프로젝트 성격에 따라 템플릿을 만들 수 있으며 템플릿에는 프로젝트에 대한 모든 정보가 저장됩니다.

프로젝트 템플릿에는 SAP 솔루션 매니저가 제공하는 비즈니스 시나리오를 활용해 회사내의 비즈니스 프로세스를 입력할 수 있으며, 이렇게 입력된 프로세스들은 블루 프린트 문서로 생성됩니다. 또한 문서관리 기능이 제공되어 각 비즈니스 프로세스별로 프로세스 기술서 및 기능 구현 내역과 같은 산출물들을 업로드하거나 다운로드 할 수 있으며 문서들의 변경 내역도 관리가 가능합니다.



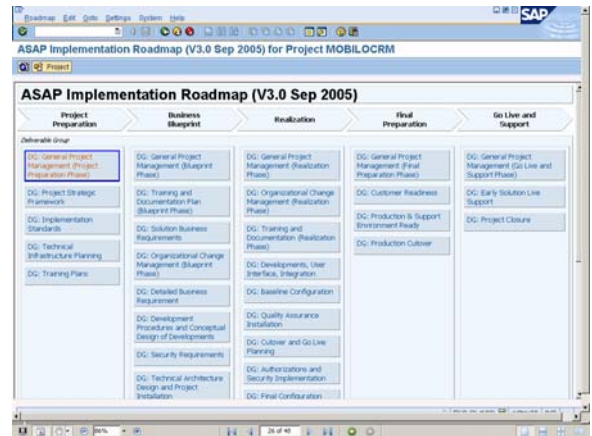
비즈니스 프로세스 및 IMG 오브젝트 입력 화면

프로젝트 템플릿에 입력된 비즈니스 프로세스를 기반으로 실제 기능 구현 작업을 하실 때는 SAP 솔루션 매니저에서 해당 프로세스를 구현하는 위성 시스템의 IMG 화면으로 바로 이동하여 작업을 하실 수 있습니다. 즉, 개별 시스템마다 로그인하여 IMG 작업을 하실 필요가 없으며 센트럴 플랫폼인 SAP 솔루션 매니저 시스템에서 커스터마이징 및 개발 작업을 수행하실 수 있습니다. 또한 프로세스별로 테스트 기술서 및 테스트 수행을 위한 Test Case 들을 할당할 수 있으며, 온라인 교육을 위한 교육자료도 링크시킬 수 있습니다. 프로세스별로 매핑된 IMG 구성 내역, 개발 오브젝트, 테스트 기술서, 온라인 교육 자료들은 중요한 프로젝트 정보로 관리될 수 있습니다.

■ SAP ASAP 방법론 제공

SAP 솔루션 매니저는 SAP 솔루션 구현을 위한 ASAP 로드맵을 제공해 드립니다. ASAP 로드맵은 SAP 솔루션 구현, 업그레이드에 관련되는 액티비티들을 프로젝트 단계별로

정의한 방법론입니다. SAP 솔루션 매니저는 SAP 프로젝트 수행에 대한 베스트 프랙티스를 제공해 드림으로써 보다 적은 시간과 비용으로 리스크를 최소화하여 성공적인 프로젝트를 수행할 수 있도록 도와드립니다. 로드맵은 솔루션 구현, 업그레이드, 유지보수 등 프로젝트의 성격에 따라 그에 적합한 방법론이 제공됩니다.



ASAP 로드맵 화면

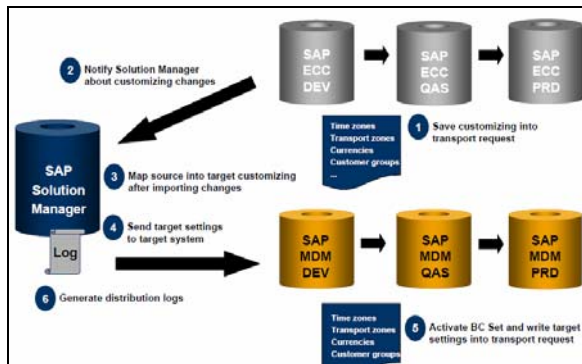
SAP 솔루션 매니저가 제공하는 솔루션 구현 콘텐츠 및 툴을 사용하심으로써 고객사에서는 아래와 같은 혜택을 누리실 수 있습니다.

- 구현 프로젝트의 가속화
- 효과적인 프로젝트 관리
- 전체 컴포넌트 구현에 대한 중앙 집중적 제어
- 통합된 문서 관리
- 각 프로젝트 단계별 정보의 통합
- Non-ABAP, Non-SAP 컴포넌트와의 통합

커스터마이징 동기화

복수개의 SAP 컴포넌트 시스템을 운영하는 경우, 시스템들간 커스터마이징 데이터의 일치성을

유지하는 것은 매우 중요합니다. SAP 솔루션 매니저는 커스터마이징 데이터를 복수개의 시스템에 자동 배포하고, 서로 다른 시스템들간의 커스터마이징 데이터가 일치하는지 여부를 점검하는 기능을 제공함으로써 전체 솔루션들간 커스터마이징 데이터의 일치성을 보장해 드립니다.



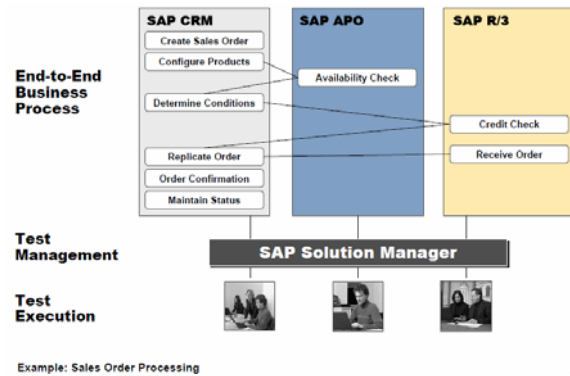
커스터마이징 배포 프로세스

커스터마이징 데이터를 배포하는 경우, 복수개의 시스템으로 동시에 자동배포가 가능하며, 배포하는 시간 및 각종 옵션 등을 선택할 수 있어 수작업에 따르는 불편함을 줄이고 작업의 편의성을 높일 수 있습니다. 또한 Customizing Scout 이라는 툴을 사용하여, 커스터마이징 데이터 배포 전과 후에 시스템간 커스터마이징 데이터의 일치성 여부를 점검할 수 있습니다.

테스팅

기능 구현을 마치고 나면, 테스트를 수행하게 됩니다. 여러 컴포넌트 시스템에 걸쳐 운영되는 비즈니스 프로세스의 경우, 중앙화된 테스트 수행이 필요합니다. SAP 솔루션 매니저는

센트럴 시스템으로써 모든 위성 시스템들의 통합된 테스트 수행을 지원합니다.



중앙화된 크로스 컴포넌트 테스트

이를 위해서 Test Workbench 툴을 활용해 Test Case 들을 만들어 테스트 계획을 수립한 후 테스트 패키지를 만듭니다. 그리고 패키지들을 테스트 수행자들에게 할당하여 테스트를 수행합니다. 테스트는 수작업 테스트뿐 아니라 CATT, e-CATT 과 같은 툴을 이용한 자동화 테스트도 가능합니다. 테스트를 수행하고 나면 테스트 진행경과 및 결과를 모니터링 할 수 있으면 레포트도 생성할 수 있습니다.

테스팅은 프로젝트 블루 프린트 단계에서 프로젝트 템플릿에 입력된 비즈니스 프로세스를 기반으로 수행되며, 한번 만들어진 Test Case 들은 향후 업그레이드 혹은 비즈니스 프로세스 변경시에도 재사용 가능합니다. 또한 테스트를 통해 발견된 문제들은 바로 서비스 데스크 메세지로 생성되어 처리될 수 있습니다.

테스팅 기능은 테스트 준비 및 실행에 소요되는 시간을 감소시킬 수 있으며, 테스트 준비부터 수행, 그 결과에 이르기까지 모든 테스트에

관련한 정보들이 중앙화된 저장소에 모여지는 장점을 제공합니다.

글로벌 롤 아웃 (Global Roll Out)

해외에 지사를 운영하거나 또는 국내 여러 지역에 사업장을 두고 있는 고객들이 늘어나고 있습니다. 이러한 경우, 시스템을 운영하는 장소는 달라도 표준화된 비즈니스 프로세스와 동일하거나 유사한 컨피규레이션 셋팅을 유지해야 하므로 본사의 표준 컨피규레이션을 적용함과 동시에 해당 사업장 고유의 요구사항도 반영해야 합니다.

SAP 솔루션 매니저는 글로벌 프로젝트 수행시의 어려움을 해소시켜 드릴 수 있는 톨과 콘텐츠, 방법론을 제공해 드립니다. 본사에서 프로젝트를 수행한 후 개별 사업장에서는 글로벌 프로젝트 템플릿을 받아, 글로벌 표준은 그대로 시스템에 적용하고 해당 사업장 고유의 요구사항을 구현하실 수 있습니다. 이로써 글로벌 표준이 각 지사에 공통적으로 적용되게 할 수 있으며, 글로벌 표준 프로세스를 각 지사 및 사업장에 적용하는데 따르는 노력을 감소시킬 수 있습니다.

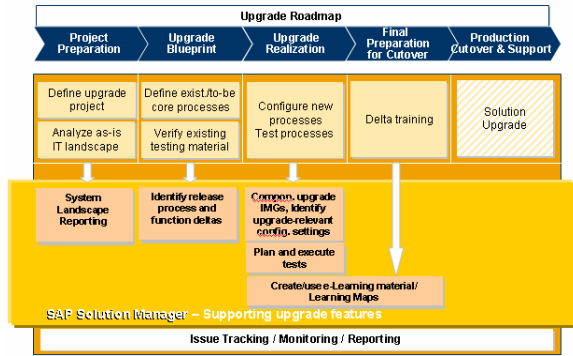
웹 기반 온라인 교육

프로젝트 마무리 단계에서는 시스템을 사용할 사용자들에게 새로 구현한 시스템에 대한 기능 교육을 하게 됩니다. 오프라인 교육과는 별도로 SAP 솔루션 매니저는 온라인 교육을 준비하고 수행할 수 있는 기능을 제공합니다.

프로젝트 템플릿에 입력된 비즈니스 프로세스를 기반으로 프로세스별로 교육자료를 링크시킵니다. 이때 교육자료는 워드나 파워포인트로 된 문서 파일뿐 아니라 다른 업체의 제품으로 만든 교육자료도 모두 링크 가능합니다. SAP에서는 SAP 솔루션 매니저를 사용하시는 고객분들에 한해 SAP Tutor 를 사용할 수 있는 라이선스를 5 개까지 무상으로 제공해 드립니다. 그러므로 SAP Tutor 를 이용해 교육자료를 만드실 수도 있습니다. 비즈니스 프로세스에 링크된 교육자료는 Learning Map 기능을 활용해 구조화될 수 있으며 최종적으로 웹을 통해 엔드 유저들의 역할에 따라 배포됩니다. 엔드 유저들은 웹사이트에 접속하여 해당 교육자료들을 다운로드 받을 수 있으며, 교육자료에 대한 피드백도 입력 가능합니다.

SAP 솔루션 업그레이드

SAP 솔루션 매니저는 솔루션 업그레이드를 위한 방법론과 콘텐츠, 톨을 제공해 드림으로써 SAP 업그레이드 프로젝트의 리스크를 최소화하고 업그레이드를 성공적으로 진행할 수 있도록 지원합니다. 구현 프로젝트시와 동일하게 ASAP 로드맵과 비즈니스 시나리오 템플릿, 테스트 기능 및 온라인 교육 기능을 활용할 수 있습니다.



업그레이드 단계별 SAP 솔루션 매니저가 제공하는 기능

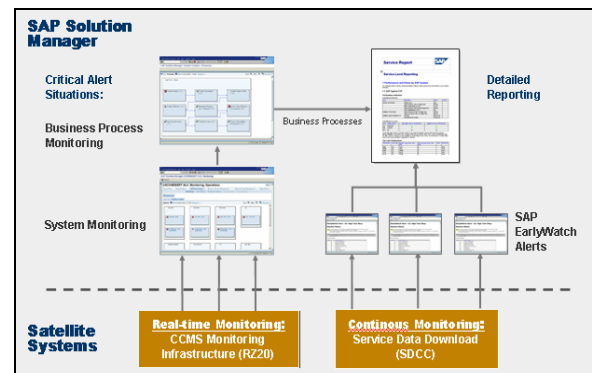
솔루션 모니터링

운영하는 시스템들의 수가 증가하면서 시스템 운영 담당자들은 사내의 모든 시스템과 비즈니스 프로세스들이 원활하게 운영되고 있는지를 정기적으로 점검해야 할 필요성이 증대되고 있습니다. 솔루션 매니저는 ABAP 및 Non-ABAP 기반의 솔루션을 모니터링 할 수 있는 기능을 제공해 드림으로써 고객님의 SAP 시스템이 최적의 상태로 운영되도록 지원해 드립니다. 고객사에서는 시스템 다운타임과 비즈니스 프로세스 중단의 가능성을 줄임으로써 불필요한 재정 낭비를 막을 수 있으며, 이를 통해 IT 입력들의 업무를 보다 효율적으로 개선할 수 있으며 엔드유저들의 만족도를 높일 수 있습니다.

아래 그림과 같이 솔루션 모니터링은 Alert 를 띄워주는 실시간 모니터링과 주나 월 단위로 레포트를 생성해 주는 지속적 모니터링으로 나뉘어 집니다. 실시간 모니터링은 시스템 모니터링과 비즈니스 프로세스 모니터링,

인터페이스 모니터링으로 구성되며, 지속적 모니터링은 SAP EarlyWatch Alert 레포트와 SAP 서비스 레벨 레포트로 구성됩니다.

실시간 모니터링은 Red Alert 이 뜨는 경우 시스템 관리자에게 이메일이나 SMS 로 자동 통보가 되게 설정할 수 있으며, 또한 자동으로 서비스 데스크 메시지를 생성하여 운영 조직으로 전달되도록 할 수 있습니다.



솔루션 모니터링의 구성

시스템 모니터링

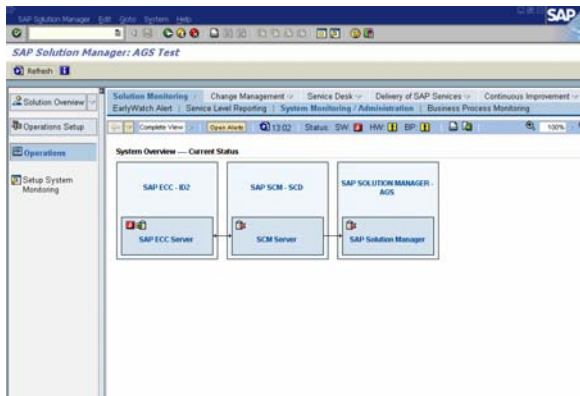
SAP 솔루션 매니저는 CCMS 모니터 기능을 이용해 트랜잭션 코드, 레포트, 잡, 인터페이스 등의 가용성과 성능을 모니터링 합니다.

시스템 모니터링은 OS, DB, SAP Instance 상의 잠재적인 위험요소를 조기에 감지하여 적절한 조치를 위하는데 그 목적이 있습니다. 시스템 모니터링 셋업시 모니터링 대상이 되는 시스템별로 체크 항목들에 대해 임계값을 주시면 임계치 이상이나 이하로 값이 나오는 경우, Red Alert 를 띄워 문제 상황을 알려주며,

시스템 관리 담당자에게 이메일이나 SMS 를 통해 이러한 사실을 통보해 줍니다. 그러면 관리자는 SAP 솔루션 매니저에 로그인하여 문제상황을 확인하게 됩니다.

SAP 솔루션 매니저를 사용하지 않는 경우에도, CCMS 를 통해 시스템을 모니터링 할 수 있습니다. 그러나 이 경우, 개별 시스템마다 로그인하여 모니터링을 해야하는 번거로움이 있습니다. SAP 솔루션 매니저는 SAP 솔루션 매니저에 연결된 모든 시스템들의 상황을 그래픽 뷰로 한눈에 확인할 수 있습니다. 만일 Response Time 에서 Red Alert 이 뜬 경우, Alert 을 클릭하면 바로 R/3 시스템의 ST03 트랜잭션으로 이동하여 상세한 내용을 확인할 수 있습니다.

시스템 모니터링은 개방형 표준 인터페이스를 가진 CCMS 인프라스트럭처를 기반으로 하므로 타사 모니터링 제품과의 연동도 가능합니다.



시스템 모니터링 화면

비즈니스 프로세스 모니터링

비즈니스 프로세스 모니터링은 회사내의 핵심 비즈니스 프로세스가 원활하게 운영되도록 하는데 그 목적이 있습니다. 시스템 사용 중 문제가 발생했을 때, 어떤 비즈니스 프로세스에서 어떤 문제가 발생했는지, 이러한 문제가 비즈니스에 어떤 영향을 미치는지 IT 부서에서는 파악하기 힘든 것이 사실입니다. SAP 솔루션 매니저는 이러한 IT 부서와 현업간의 커뮤니케이션 문제 및 문제해결상의 어려움을 줄여주고 핵심 비즈니스 프로세스 상에서 문제가 생기는 것을 조기에 감지하여 예방할 수 있습니다.

비즈니스 프로세스 모니터링을 하기 위해서는, 회사내의 주요 비즈니스 프로세스를 SAP 솔루션 매니저에 입력해 놓아야 하며, 입력된 비즈니스 프로세스와 비즈니스 스텝별로 모니터링 항목의 임계치를 설정하여야 합니다. SAP 솔루션 구축 시 SAP 솔루션 매니저를 활용해 프로젝트를 수행하여 이미 비즈니스 프로세스가 프로젝트 템플릿에 입력된 경우, 입력된 비즈니스 프로세스를 기반으로 임계치를 설정하여 모니터링을 할 수 있습니다. 그러나 SAP 솔루션 구축 시 이러한 과정을 거치지 않은 경우, 다시 회사내의 핵심 비즈니스 프로세스를 확인하고 정의하는 작업이 필요합니다.

비즈니스 프로세스 모니터링 셋업시에는 현업 부서의 요구 사항들을 반영하여 비즈니스 KPI 를 설정한 후 그에 따라 모니터링 항목과 임계치를 설정 합니다. 또한 비즈니스 프로세스별 담당자와 문제가 발생했을때의 문제 해결 방법, 에스칼레이션 경로 등을 정의하도록 되어

있습니다. 따라서 핵심 비즈니스 프로세스상에서 Red Alert 가 뜨는 경우, 보다 빠르고 효과적인 문제 해결을 시도할 수 있습니다. 비즈니스 프로세스별로 아래와 같은 항목들을 모니터링 합니다.

■ R/3 백그라운드 잡

Start delay, End delay, Out of time window, Maximum duration, Cancellation, Parallel processing of jobs, Job log messages, Monitoring of jobs that are scheduled monthly or via factory calendar

■ 다이알로그 트랜잭션의 성능

Response time, Wait time, Load and Generating time, Database time, GUI time

■ 트랜잭션과 프로그램에 대한 업데이트 에러

V1 update errors, V2 update errors

■ 애플리케이션 로그 메세지

■ 다큐먼트 볼륨

Insert, Update, Delete

■ 애플리케이션별 주요 항목 모니터링

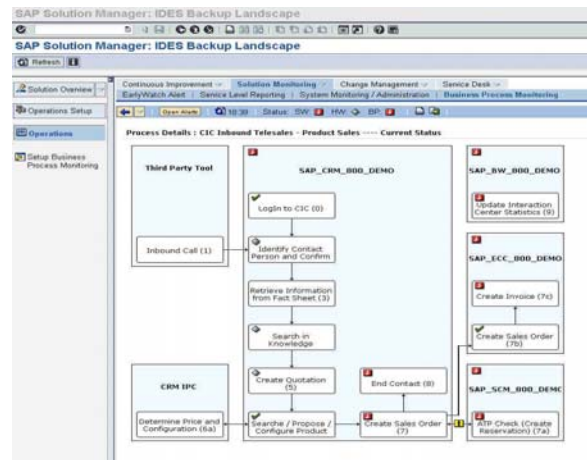
Monitoring of due list logs, Monitoring of MRP Key Figures(R/3 MM/PP), Monitoring of SAP APO application log

■ 인터페이스 모니터링

EDI/ALE(IDoc), qRFC, tRFC

고객사에서는 SAP Solution Management Optimization 서비스 중 하나인 SAP Business Process Management 서비스를 통해 비즈니스 프로세스 모니터링을 셋업하실 수 있습니다. SAP Business Process Management 서비스는 온사이트 유상 서비스로써 비즈니스 프로세스

관리 및 모니터링 개념을 수립해 드리며, 모니터링에 관련된 담당자들의 역할과 책임을 정의하고 모니터링 절차, 예러 처리 방법, 에스칼레이션 경로 등에 대해 SAP 의 베스트 프랙티스를 전달해 드립니다.



비즈니스 프로세스 모니터링 화면

중앙 시스템 관리

중앙 시스템 관리는 모니터링 기능과 더불어 시스템 관리자들의 업무 효율성 증대를 위해 활용될 수 있는 기능입니다. SAP 솔루션 매니저에는 시스템 관리를 위해 주기적으로 점검해야 하는 항목들이 태스크로 정의되어 있으며, 각각의 태스크별로 권장되는 점검주기를 일, 주, 월 단위 등으로 설정할 수 있습니다.

태스크 및 그 주기를 설정해 두시면, SAP 솔루션 매니저의 모니터링 화면에 로그인 했을때 설정 주기에 따라 수행해야 할 태스크 리스트가 보여집니다. 태스크를 클릭하면 해당 업무를

수행할 수 있는 화면으로 이동해 갑니다. 예를 들어 Checking for ABAP Short Dumps 라는 태스크를 클릭하면, 아래와 같은 화면이 뜹니다. 화면 중앙에 있는 Start ST22 를 클릭하면 바로 해당 시스템의 ST22 트랜잭션 화면으로 이동하여 ABAP Short Dumps 를 확인할 수 있습니다. 점검이 끝난 후에는 Task Log Book 에 결과를 정리할 수 있으며, 이렇게 정리된 내용은 레포트로 생성됩니다. 레포트에는 누가 언제 어떠한 태스크를 수행했으며, 결과가 어떠했는지 등의 내용이 포함됩니다.

시스템 관리자의 업무를 사전에 정의된 템플릿에 따라 수행하고, 정기적인 유지보수 업무에 대한 문서화 및 보고를 보다 용이하게 할 수 있습니다.



중앙 시스템 관리 화면

SAP EarlyWatch Alert 레포트

SAP EarlyWatch Alert 서비스는 SAP 솔루션을 운영하는 고객사라면 필수적으로 사용하셔야 하는 SAP 표준 지원 서비스 중의 하나입니다. 시스템에서 수집된 EarlyWatch Alert 데이터는

분석 및 처리를 위해 SAP 솔루션 매니저 시스템으로 전송됩니다. EarlyWatch Alert 은 정기적으로 혹은 고객이 원하는 시점에 시스템을 점검해 드리며 그 결과와 권고사항이 레포트로 자동 생성됩니다. 결과가 Red Rating 으로 나오는 경우, 고객사의 솔루션 매니저 시스템에서 SAP 로 통보되며 담당 엔지니어가 고객사에 연락을 드려 문제를 해결하기 위한 권고사항을 제시해 드립니다. Yellow 나 Green Rating 이 나오는 경우, 수집된 데이터와 레포트는 솔루션 매니저에 저장되며 4 주에 한번 SAP 로 발송됩니다. SAP 솔루션 매니저를 사용하지 않을 경우, SAP 서비스 마켓플레이스에서 한분만 레포트를 받아보실 수 있는 제약이 있었으나 SAP 솔루션 매니저를 이용하실 경우, 레포트가 솔루션 매니저 시스템에 저장되므로 관련된 여러명의 담당자들이 레포트에 접근 가능합니다. 2006 년 4 사분기부터는 Non-ABAP 기반 컴포넌트 시스템에 대한 점검 내용도 레포트에 포함될 예정입니다.

SAP 서비스 레벨 레포트

SAP EarlyWatch Alert 레포트와 더불어 SAP 서비스 레벨 레포트는 시스템의 성능을 정기적으로 점검하고 발견된 문제에 대한 권고사항을 제시함으로써 총소유 비용을 절감케 하는 효과를 가져옵니다.

서비스 레벨은 고객사내의 엔드유저와 IT 운영 부서간의 서비스 레벨을 의미합니다. 사전 정의된 템플릿에 현업과 IT 부서간에 합의된

그리고 측정 가능한 KPI 를 셋팅해 두시면 이러한 KPI 가 얼마나 잘 지켜지고 있는지 모니터링하여 그 결과를 레포트로 생성합니다. SAP 서비스 레벨 레포트는 SAP EarlyWatch Alert 에 의해 수집된 데이터들을 기반으로 하며 주나 월 단위로 자동생성 됩니다.

SAP 서비스 레벨 레포트는 시스템의 가용성, 성능, 하드웨어 용량, 컨피규레이션 파라미터 변경, 에러, 데이터베이스 공간 관리 그리고 애플리케이션의 비즈니스 프로세스 스텝별 응답시간, 특정 트랜잭션의 성능 및 업데이트 에러, 소프트웨어 변경 사항, 백그라운드 잡 모니터링, 인터페이스 상의 에러 등에 대한 점검 내역을 포함합니다. 또한 잠재적인 문제가 발견된 경우, 문제 해결을 위해 적합한 SAP 지원 서비스를 제안합니다.

SAP 서비스 레벨 레포트는 복수개의 시스템에 대한 시스템 및 비즈니스 프로세스 운영 현황을 한눈에 볼 수 있는 통합 레포트로써, 현업 부서와 IT 운영 부서 모두에게 유용하게 활용될 수 있으며, 장기적인 관점의 IT 운영 계획 수립시 활용될 수 있습니다.

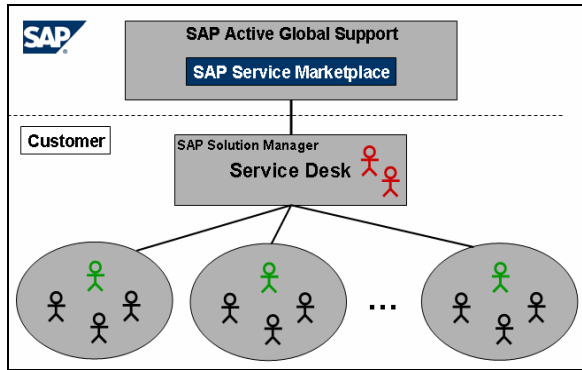
서비스 데스크

메세지 프로세싱

서비스 데스크는 SAP 프로젝트 수행 혹은 솔루션 운영 단계에서 발생하는 문제들을 효과적으로 처리할 수 있는 인프라를

제공합니다. 대부분의 기업들은 엔드유저를 위한 솔루션 운영 조직을 두고 있으며, 운영조직에서는 엔드유저의 문의사항이나 시스템 장애사항등을 해결하여 솔루션이 원활하게 운영될 수 있도록 합니다. 운영조직에서는 이러한 솔루션 및 엔드유저 지원 업무를 서비스 데스크를 통해 하실 수 있습니다.

서비스 데스크는 고객사내에서 엔드유저들과 운영조직간의 인터페이스 역할을 함과 동시에 고객사와 SAP 간의 인터페이스 역할도 수행합니다. 엔드유저들이 올린 메세지를 운영조직에서 일차적으로 분석하여 솔루션을 제공합니다. 솔루션 운영 조직에서 자체적으로 해결할 수 없는 메세지의 경우, SAP 글로벌 고객지원 센터로 전달하여 SAP 전문가들의 진단 및 분석을 받을 수 있습니다. 기존의 SAPNet R/3 Frontend 가 2006 년 3 월 말로 사용 중단됨에 따라 메세지는 SAP 서비스 마켓플레이스와 SAP 솔루션 매니저에서만 작성 가능하게 되었습니다. 서비스 데스크는 SAPNet R/3 Frontend 보다 향상된 메세지 처리 기능을 제공합니다.



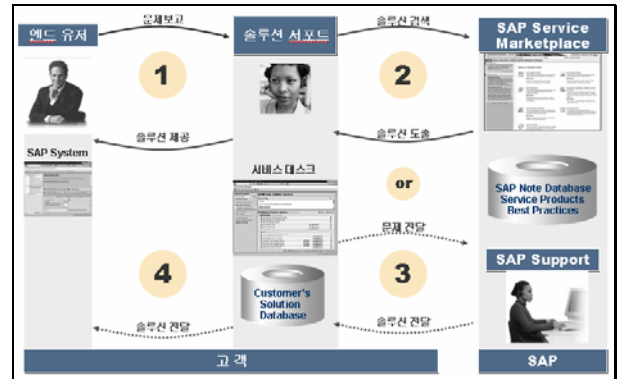
서비스 데스크의 개념

서비스 데스크를 활용한 메세지 처리 절차는 다음과 같습니다.

- SAP 시스템 사용 중, 장애가 발생한 경우 엔드유저들은 R/3의 작업하던 화면에서 Help 메뉴를 클릭하여 바로 메세지 작성 창을 띄울 수 있습니다. 메세지 콤포넌트는 사용자가 작업하던 트랜잭션을 인식하여 자동 할당되며, 본문 내용을 작성하고 첨부파일을 올려 저장하면 OS, DB, SP 레벨 등 시스템 관련 정보들이 자동으로 캡처되어 솔루션 매니저의 서비스 데스크로 전달됩니다.
- 서비스 데스크로 전달된 메세지는 솔루션 운영 조직의 담당자들에게 할당되며 담당자들은 서비스 데스크내에서 SAP Note 검색을 하거나 고객사에서 직접 구축한 솔루션 DB가 있는 경우, 솔루션 DB를 검색하여 솔루션을 찾을 수 있습니다. 또한 Note Assistant 기능도 서비스 데스크에 통합되어, ABAP 코드 수정 및 테스트, 운영

시스템으로 시스템으로의 적용 등도 서비스 데스크에서 수행하실 수 있습니다.

- 문제가 솔루션 운영 조직에서 해결이 된 경우, 사용자들에게 이러한 내용을 전달하여 메세지 진행을 종결합니다.



메세지 처리 플로우

- 솔루션 운영 조직에서 해결되지 않은 메세지들은 기존의 방식대로 SAP 글로벌 지원 센터로 보내어 SAP 전문가들의 진단을 받으실 수 있습니다. 메세지 진행 중 SAP 전문가들의 원격지원이 필요한 경우, 서비스 데스크에서 바로 Service Connection을 오픈하실 수 있으며, Secure Area에 고객사 시스템의 로그인 아이디와 패스워드를 저장하실 수 있습니다.

솔루션 운영조직의 규모가 작아 엔드유저와 서비스 데스크를 통해 메세지를 처리하는 것이 번거롭게 느껴지실 경우, 위성 시스템에서 서비스 데스크로 메세지를 전송하는 과정을 생략하고 직접 SAP 솔루션 매니저에서 메세지를 작성할 수도 있습니다. 이렇게 작성된 메세지는

바로 SAP 로 전달되어 기존의 SAPNet R/3 Frontend 에서와 동일한 방식으로 처리됩니다.

SAP 외의 다른 시스템에서 발생한 장애사항들도 서비스 데스크를 통해 솔루션 운영 조직으로 전달될 수 있습니다. 이러한 경우, 라이선스 비용이 추가됩니다. 또한 기존에 사용중인 헬프 데스크 시스템이 있는 경우, 기존 시스템과 서비스 데스크간에 연동이 가능합니다. 즉, 솔루션 매니저의 서비스 데스크와 다른 헬프 데스크 시스템간에 메시지 상호 교환이 가능합니다. 커스토마이징을 통해 Remedy 와 같은 타 업체의 Call Tracking 시스템과 연동하게 되면 전화를 통한 문의사항 접수도 가능하여 콜센터 기능도 수행할 수 있습니다.

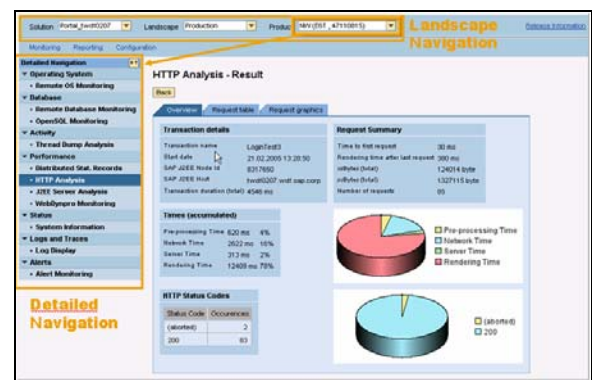
메시지를 통한 유지보수 지원 업무는 레포트로 생성 가능하며, 특히 SAP NetWeaver BI 를 사용하는 경우 고급 레포트를 받아 보실 수 있습니다. 레포트에는 특정 기간동안 생성된 메시지 수와 처리된 메시지 수, 메시지별 처리 시간 등 상세한 내용이 포함됩니다.

Solution Manager Diagnostics

Solution Manager Diagnostics 는 JAVA 기반의 SAP NetWeaver 솔루션을 중앙에서 분석하고 모니터하기 위한 포괄적인 기능을 제공합니다.

Solution Manager Diagnostics 에는 OS/DB 모니터링, JAVA Thread Dump 분석, HTTP 응답시간 분석, 컨피규레이션 변경사항 추적,

로그파일 조회 등의 기능이 포함되어 있으며, 다수의 SAP NetWeaver 솔루션을 하나의 통합 콘솔을 통하여 모니터링할 수 있습니다. JAVA 기반의 솔루션의 경우, CPU 사용량 및 메모리 사용량 등 OS 와 DB 를 모니터링하기 위해서 해당 서버로 각각 로그인한 후 OS 나 DB 에서 제공되는 단순한 기능을 사용할 수 밖에 없었습니다. 그러나 Solution Manager Diagnostics 를 이용하면 ABAP 기반의 솔루션에서 제공되는 기능과 동일한 OS / DB 모니터링 기능을 사용할 수 있어 솔루션 운영 인력들의 업무 효율을 높일 수 있습니다.



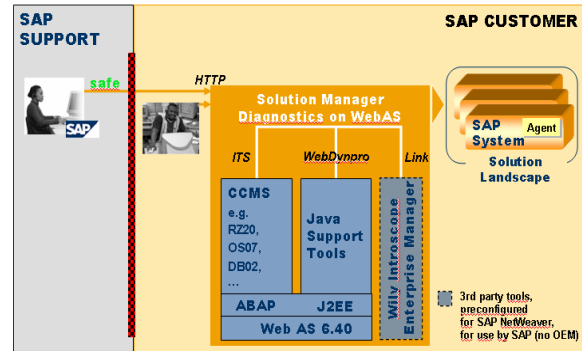
HTTP Analysis 화면

Solution Manager Diagnostics 는 고객사 시스템을 모니터링 하는데 효율적으로 사용될 수 있을 뿐만 아니라, 시스템 장애발생시 SAP 의 원격 지원 서비스를 받아 근본 원인을 찾아 문제를 해결하는 데에도 유용하게 사용될 수 있습니다. 원격 지원을 받는 경우 SAP NetWeaver 솔루션이 설치된 서버로 OS 레벨 원격 로그인은 더 이상 필요치 않으며, Solution Manager Diagnostics 서버를 통해 읽기전용 모드로 접근합니다. 따라서 기존 방식에 비하여 보다 안전하고 효율적인

방법으로 SAP 원격 지원을 받을 수 있습니다. SAP 글로벌 지원센터에서는 Solution Manager Diagnostics 를 통해 문제 분석을 수행하므로, JAVA 기반의 솔루션을 운영하는 고객사의 경우, Solution Manager Diagnostics 는 반드시 설치되어야 합니다.

Solution Manager Diagnostics 를 이용하여 모니터링될 수 있는 SAP 의 솔루션은 SAP Enterprise Portal, SAP Master Data Management, SAP Exchange Infrastructure, CRM Internet Sales, mySAP ERP Employee/Manager Self Services 등입니다.

Solution Manager Diagnostics 에는 Mercury 사의 LoadRunner 와 Willy 사의 Introscope 가 포함되어 있어, SAP 원격 지원시 서버 로드 및 성능 분석에 효율적으로 사용될 수 있습니다. 하지만 이 제품들은 SAP 원격 지원 서비스를 받을 때만 사용될 수 있으며, 고객사에서 직접 이 제품을 사용하시려면 해당 업체로부터 라이선스를 구매하셔야 합니다. SAP Enterprise Portal 고객은 SAP Going Live Check 서비스 중 Optimization 세션을 통해 최대 1,000 가상 유저의 시스템 부하 테스트를 무상으로 제공 받을 수 있으며, 이때 Solution Manager Diagnostics 에 포함된 Mercury LoadRunner 가 사용됩니다.



Solution Manager Diagnostics 아키텍처

Solution Manager Diagnostics 에 대한 보다 상세한 정보는 SAP 서비스 마켓 플레이스에서 확인하실 수 있습니다.

(service.sap.com/diagnostics)

변경 요청 관리

운영하는 솔루션의 품질을 보장하기 위해 모든 변경 작업들은 모니터링되고 문서화되어야 합니다. 변경 요청 관리 기능은 솔루션 변경 작업을 SAP 솔루션 매니저에서 수행하고 관리할 수 있도록 합니다. 애플리케이션 관리는 시스템 장애로 인한 긴급 수정 작업, 정기적인 유지보수 업무, 솔루션 구현이나 업그레이드와 같이 프로젝트 단위로 진행되는 작업 등을 모두 포함하며, 변경 요청 관리 업무는 이러한 모든 업무들을 지원합니다.

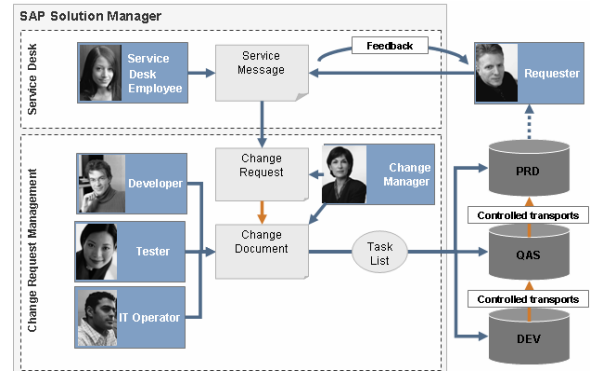
SAP 솔루션 매니저 4.0 에서는 신규로 릴리즈된 패치나 서포트 패키지를 통보해 주는 기능이 추가되었습니다. 신규 패치나 서포트 패키지가 릴리즈되는 경우, 고객사 시스템에 필요한 패치, 서포트 패키지들의 리스트가 맞춤형으로

제공됩니다. 그 중 적용해야 할 패치나 서포트 패키지를 선정한 후, 변경 요청 관리 프로세스에 따라 변경 작업을 수행할 수 있습니다.

SAP 솔루션 매니저의 변경 요청 관리 업무는 크게 변경 사항 관리(Change Administration), 프로젝트 관리(Project Management), 변경 작업 수행(Change Logistics)의 3 가지로 구성되며 각각은 아래와 같은 기능들을 포함합니다.

- 변경 사항 관리(Change Administration) : 변경 요청 사항 관리, 변경 요청 사항 분류, 변경 사항 문서화, 승인 워크플로우, 처리 현황 레포팅, 변경 내역 관리
- 프로젝트 관리(Project Management) : 프로젝트 계획 및 예산 수립, 프로젝트 문서화, 커스터마이징 및 개발 요구사항 정리, 테스트 관리
- 변경 작업 수행(Change Logistics) : 커스터마이징 및 개발 수행, 테스트 수행, 트랜스포트 스케줄링, 트랜스포트 트래킹

사용자 혹은 솔루션 운영조직에서 변경 요청을 생성하여 담당 매니저의 승인을 받은 후 커스터마이징이나 개발을 수행하여 테스트를 하고, 운영 시스템에 적용하는 전체 과정을 SAP 솔루션 매니저에서 관리할 수 있습니다.



변경 요청 관리 프로세스

변경 요청 관리 프로세스는 다음과 같습니다.

- 사용자 혹은 솔루션 운영조직의 담당자가 서비스 데스크 메시지를 통해 변경 요청을 생성합니다. 변경 요청 메시지에는 요청 부서, 요청 담당자, 해당 시스템, 상세 변경 요청 내역등이 포함됩니다. 변경 요청은 그 성격에 따라 긴급 수정 작업, 정기적인 유지보수 업무, 프로젝트 요청 등으로 구분되어지며, 그에 따른 후속 프로세스 또한 달라지게 됩니다.
- 변경 요청은 솔루션 운영 조직의 담당 매니저에게 전달되어 승인을 받게 됩니다.
- 승인을 받은 변경 요청은 “개발중”으로 상태가 변경되어 개발 담당자에게로 전달됩니다.
- 개발 담당자는 태스크 리스트로 이동하여 수정 및 변경 작업을 수행합니다. 태스크 리스트에서 작업할 시스템으로 로그인하여 수정 및 변경 작업을 수행할 수 있습니다.
- 작업이 끝난 후에는 Transport Request 를 릴리즈하여 변경 내역들을 QA 시스템으로 트랜스포트 합니다. QA 시스템으로의 임포트 결과도 태스크 리스트에서 확인 가능합니다. 태스크 리스트에서 수행한 작업들은

시간대별로 그 기록이 남아 작업 내역 관리를 가능케 합니다.

- QA 시스템으로 임포트 한 후 SAP 솔루션 매니저의 테스트 기능을 활용해 테스트를 수행합니다.
- 테스트 완료 후에는 변경사항을 운영 시스템으로 임포트하여 전체 변경 요청 프로세스를 종료합니다.

진행 단계가 변경될 때마다 이메일 발송이 가능하여 변경 요청 사항들이 어떻게 진행되고 있는지 관련되는 사람들에게 통보할 수 있습니다. 변경 요청부터 개발 작업, Transport Request 관리, 테스트 등 모든 관련 작업들이 솔루션 매니저 시스템에서 수행되며 관련 데이터들이 프로젝트로 관리가 되므로 변경 사항에 대한 체계적이며 효과적인 관리가 가능합니다.

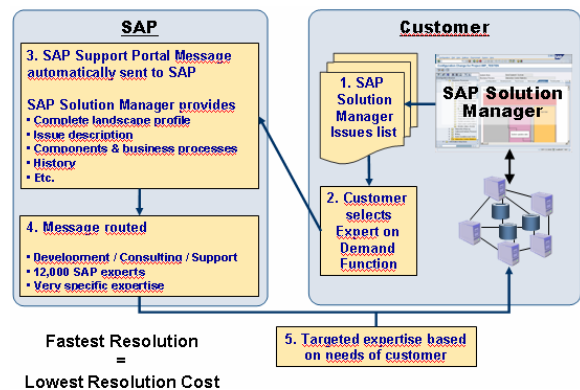
SAP 서비스 수행

SAP 글로벌 지원 센터는 고객사의 상황에 맞춘 유연하고 다양한 서비스를 제공함으로써 고객사의 SAP 솔루션이 최고의 성능으로 운영될 수 있도록 지원해 드립니다. SAP 글로벌 지원 센터가 제공하는 서비스에는 유지보수 계약하에 제공되는 SAP 표준 지원 서비스를 비롯하여 기술적 리스크를 관리하는 SAP Safeguarding 서비스, SAP 솔루션의 최적운동을 지원하는 SAP Solution Management Optimization 서비스, 솔루션 운영 인력의 핵심 역량 확보를

지원하는 SAP Empowering 서비스 등이 있습니다.

SAP 솔루션 매니저는 원격 혹은 방문 형태로 진행되는 SAP 지원 서비스가 제공하는 플랫폼입니다. SAP 지원 서비스에 대한 준비 작업부터 서비스 수행 그리고 결과 레포트 생성 및 권고사항 제시가 모두 SAP 솔루션 매니저를 통해 이루어집니다. 따라서 SAP 지원 서비스의 효과를 극대화 하기 위해 반드시 SAP 솔루션 매니저를 설치하실 것을 권장해 드립니다.

SAP 솔루션 매니저 4.0에서는 고객사와 SAP 간의 보다 긴밀한 협업을 위해 SAP Expertise on Demand 라는 새로운 기능이 추가되었습니다.



Expertise on Demand 프로세스

서비스 데스크 메시지를 통해 해결하기 어려운 복잡한 사안들은 이슈 혹은 탑 이슈로 구분되어 서비스 데스크 메시지와는 다른 방식으로 처리됩니다. SAP 솔루션 매니저에서 생성된 이슈들은 일차적으로 솔루션 운영 조직의 담당자들에게 할당되어 처리되며 이 중 SAP 전문가들의 지원이 필요한 이슈 사항들은 SAP

Expertise on Demand 라는 기능을 통해 SAP 글로벌 지원 센터로 전달됩니다. SAP 글로벌 지원 센터에서 이슈를 분석한 후 SAP 의 다른 조직의 도움이 필요한 경우, 해당 조직으로 전달하여 이슈 해결을 시도합니다. 필요한 경우, SAP Expertise on Demand 기능을 통해 원격 혹은 방문 지원 서비스를 받으실 수 있습니다. 유상 서비스로 제공되는 SAP Expertise on Demand 기능을 활용하심으로, 빠른 시간에 최적의 SAP 담당자로부터 최상의 서비스를 받으실 수 있습니다.

SAP 솔루션 매니저의 기대효과

■ 투명한 솔루션 운영

효과적인 솔루션 운영을 위해서는 운영하는 솔루션에 대한 정보가 체계적으로 관리되어야 하며 운영인력들이 항상 필요한 정보에 접근할 수 있어야 합니다. 솔루션 구현 프로젝트를 한 후 정확한 자료들이 운영조직으로 전달되지 않거나, 솔루션 운영에 대한 체계적인 자료 관리가 이루어지지 않은 상태에서 운영 조직의 담당자들이 변경되는 경우, 개개 직원들별로 정보가 관리되는 경우, 많은 시행착오를 겪을 수 있습니다.

SAP 솔루션 매니저는 솔루션 구현 프로젝트부터 운영 단계, 향후 업그레이드 프로젝트에 이르기까지 모든 활동과 정보의 중심이 되는 센트럴 플랫폼입니다. 따라서 SAP 솔루션 매니저를 통해 솔루션 운영의 투명성을 높일 수 있습니다.

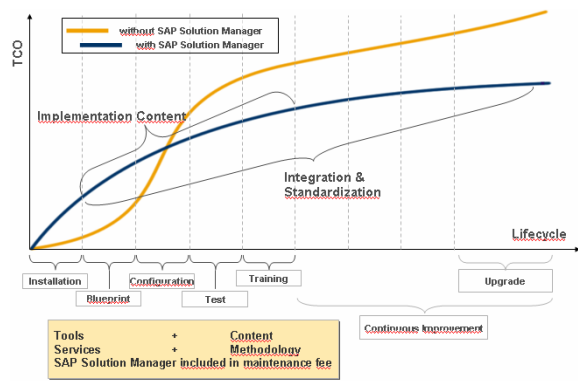
■ 리스크 완화 및 솔루션의 최적 운영

예상치 못한 재무적 손실을 방지하고 운영 비용을 최소화하기 위해서는 잠재적인 리스크를 최소화하기 위한 방안을 마련해야 합니다. SAP 솔루션 매니저가 제공하는 다양한 콘텐츠와 툴을 활용함으로써 고객사에서는 성공적인 프로젝트를 수행하실 수 있으며, 솔루션 모니터링 및 신속한 이슈 해결을 지원하는 서비스 데스크 기능을 활용해 솔루션을 안정적으로 운영하실 수 있습니다. SAP 솔루션 매니저는 비즈니스를 지원하는 IT 서비스를 개선하고 다운타임과 생산성 손실을 줄일 수 있습니다.

■ 총소유비용 감소

점점 많은 솔루션들이 도입됨에 따라 고객사 솔루션의 복잡성이 증대되고, 솔루션 구현 및 운영에 수반되는 비용이 증가하고 있습니다. SAP 솔루션 매니저는 추가 라이선스 비용 없이 사전에 정의된 콘텐츠 및 템플릿, 솔루션에 대한 사전 제어가 가능한 기능을 제공해 드림으로써, 운영 인력들의 업무 효율을 높이고, 보다 적은 비용으로 효과적인 프로젝트 수행 및 솔루션 운영을 하실 수 있도록 지원합니다.

또한 SAP 솔루션 매니저는 타사 애플리케이션과 통합이 가능한 개방성을 제공합니다. 그러므로 SAP 솔루션 매니저를 활용함으로써 기존 IT 투자를 극대화할 수 있습니다.



SAP 솔루션 매니저 활용에 따른 TCO 감소

SAP 솔루션 매니저에 대한 보다 상세한
정보는 SAP 서비스 마켓플레이스에서
확인하실 수 있습니다.

(service.sap.com/solutionmanager)