

SAP® SAFEGUARDING FOR OPERATIONS

将来にわたって円滑な業務運用を実現

さまざまなアプリケーション/テクノロジーを利用したシステムの継続的な運用において、複雑性、リスク、コスト、リソースの管理は欠かせません。SAPは企業のITやビジネスプロセス担当者に、効率性、透明性、セキュリティ向上のためのサービスを提供し、統合された品質管理によってイノベーションの促進、コスト削減、リスク軽減をサポートします。

ITの運用において、プロセスの変更は避けて通れません。企業は、ビジネス要件の変化や新規導入プロジェクト、さらに合併/買収などにもとない、IT運用に最新のプロセスをその都度適用させる必要があります。また、エンドツーエンドの要件に対応させるために、IT運用のプロセスを一から設定することが必要になる場合もあります。ビジネスプロセスの運用に service-oriented architecture (SOA) の活用を考えている企業の場合、その設定は特に重要になります。

SAP® Safeguarding サービスの1つとして SAP Active Global Support (SAP AGS) が提供する SAP Safeguarding for Operations は、IT運用のプロセスを効率的に構築、適応、最適化するための体系的なエンドツーエンドのアプローチです。

SAP Safeguarding for Operations 導入の最終目標は、エンドツーエンドのソリューション運

用を構築することにあります。また、既存のITプロセスを円滑に運用管理するばかりでなく、新たなチャレンジに対してソリューションを安定的に運用することが可能な認定サポート組織の設立も重要です。

プロセスの刷新

SAP standards for solution operations を適用し、効果的なソリューション運用を構築するための最も効率的かつ実績のあるアプローチが、Run SAP 方法論です。Run SAP 方法論は、機能的なビジネスプロセスの導入に使用される ASAP 方法論と相互補完的な関係にあります。

Run SAP 方法論は、明確なプロジェクトアプローチに沿って進められます。評価フェーズ、エンドツーエンドのIT運用プロセスの導入フェーズと続き、最終フェーズでは、品質管理のロール(役割)を定義します。

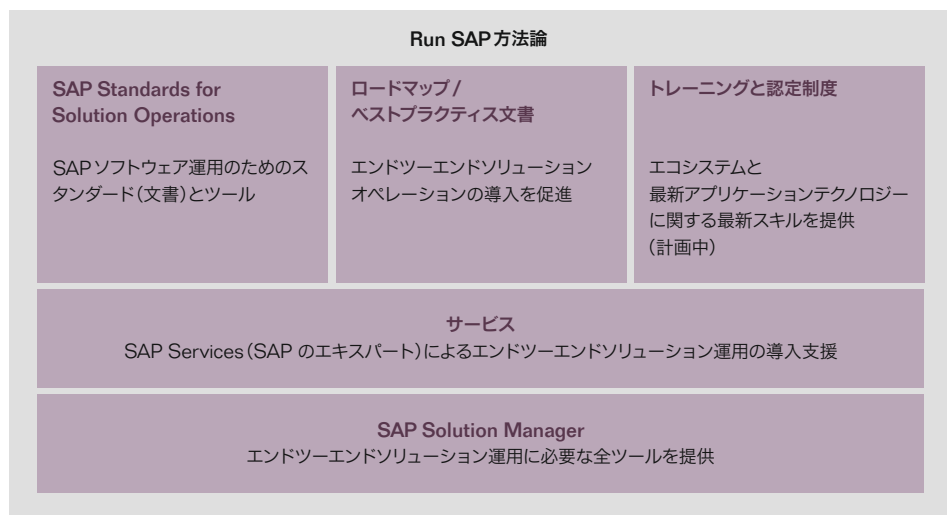


図1: ベストプラクティス、コンテンツ、サービス、トレーニング、ツール



評価フェーズ

最初に、SAPエキスパートがお客様社内チームと協力して、運用上のビジネス要件と技術要件を調査し、導入や拡張、調整が必要な箇所を調査/特定します。その結果に基づき、SAPエキスパートはパッケージサービス、スケジュール、トレーニングコース、概算の作業量など、最適化すべき特定領域ごとに最初のロードマップとアクションプランを策定します。お客様のIT部門がすでにソリューションの運用に影響する問題(パフォーマンスの問題など)をお持ちの場合は、その解決方法についてもこのプランに盛り込みます。

実現フェーズ

エンドツーエンドのIT運用プロセスを実現していくにあたっては、複数の小規模プロジェクトを立ち上げ、エンドツーエンドのソリューションオペレーションのためのスタンダードをそれぞれ適用します。

まず、プロジェクトチームのメンバーが詳細なas-is(現状)分析およびfit & gap分析を実施し、IT運用プロセスを設計します。次に、IT運用のプロセスのブループリントを作成した上で、必要なツールを評価/特定します。お客様はアプリケーション管理ソリューションであるSAP Solution Managerを、エンドツーエンドのIT運用プロセス導入に必要なコンテンツ、ツール、方法論が統合されたコラボレーションプラットフォームとして活用できます。

IT運用プロセスにおける次の段階が、ツール間の連携やカスタマイズなどを含めた導入フェーズです。SAP Safeguarding for Operationsのサービス、トレーニング、認定制度は、お客様はSAPが開発したツールや方法論を使用して、プロセス、テクノロジー、従業員のスキルを最適化する基盤を提供します。

SAPは企業のITや
ビジネスプロセス担当者に、
効率性、透明性、
セキュリティーの向上の
ためのサービスを提供し、
統合化された品質管理に
よってイノベーションの促進、
コスト削減、リスク軽減を
サポートします。

品質保証設定フェーズ

IT運用のプロセスをIT部門に無事引き継いだ後は、プロジェクトチームはCustomer Center of Expertise (Customer COE) 部門を設置します。Customer COEは、品質管理プロセスの統合や、運用の集中管理を行います。ミッションクリティカルな運用に携わるCustomer COE 担当者には主に2つの品質管理における役割があります。1つは、ITサービスの可用性を維持し業務の継続性を確保することです。もう1つは、SAPのソリューション運用を監視し、ビジネス要件の変化に応じた継続的な改善に取り組むという役割です。他にも、統合の検証管理や、お客様の投資を保護する役割があります。Customer COEがSAPに認定されると、

品質保証のフェーズは完了です。この認定を受けることで、ミッションクリティカルなソリューションをサポートできる最適化された運用プロセスと専門スタッフの存在が確保されたこととなります。

SAP Safeguarding for Operationsの導入

SAP AGSは、43,000社以上の顧客、1,200万人を超えるユーザー、32万件のインストール環境をサポートしています。SAP Safeguarding for Operationsは、エンドツーエンドのソリューション運用を導入するための包括的な知識を有するSAP AGSのエキスパートによって提供されます。その独自の専門知識は、カスタマイズされたフロントオフィス/バックオフィスアプローチの活用により提供されます。

SAP Safeguarding for Operationsは、IT運用フェーズの導入や検証においてさまざまなサービスとトレーニングを提供する以外にも、お客様とSAPの連絡窓口となるテクニカルオペリティーマネジャー(TQM)を通じて専門知識を提供します。お客様専任のテクニカルオペリティーマネジャーがプロジェクトを促進し、導入の進捗状況を監視することで、適切なサービスやエキスパートを的確なタイミングで提供し、各リソースをお客様独自の目標と戦略に合わせて的確に活用します。SAP Safeguarding for Operationsは特殊な状況に対してIT運用に対する専門知識も提供します。この場合、短期的なタスクにSAPのリソースを利用するエキスパートオンデマンド(EoD)として提供されます。

エンドユーザーサポート	変更管理	SOAへのソリューション移行
<ul style="list-style-type: none"> インシデント管理 	<ul style="list-style-type: none"> 変更依頼管理 変更コントロール管理 テスト管理 	<ul style="list-style-type: none"> SOA 準備 アップグレード
アプリケーション管理		ビジネスプロセス運用
<ul style="list-style-type: none"> ソリューションの文書化 障害原因分析 リモートサポートビリティ 		<ul style="list-style-type: none"> ビジネスプロセスとインターフェースの監視 データボリュームマネジメント ジョブスケジューリング管理 トランザクションの整合性 データの完全性 例外処理
カスタム開発管理		テクニカル運用
<ul style="list-style-type: none"> カスタム開発のためのソリューションの文書化 		<ul style="list-style-type: none"> システムアドミニストレーション システム監視
IT インフラストラクチャー		

図2: SAP standards for solution operations

安定したエンドツーエンドのIT運用がもたらすメリット

SAP Safeguarding for Operations のテクニカルエキスパートのサポートにより、複雑なIT環境において本稼働時の混乱やリスクを回避できます。また、Run SAP 方法論の活用によって、以下を実現する効率的なエンドツーエンドのソリューション運用が可能になります。

- ビジネスプロセスの可用性向上
- データの整合性と透明性の強化
- ビジネスプロセスパフォーマンスの強化
- ソリューション環境の保守性とアップグレードビリティの確保
- アプリケーション管理の標準化と単一のデータソースの確立

- 各業務部門を単一のエンドツーエンド品質管理プロセスへ統合
- 品質管理ゲートの設置による品質基準を満たすソフトウェアのみの展開
- SAPの最新機能を取り入れることによる不要なアドオン修正の回避
- 透明性を高め、課題や重要な問題にメンバー全員で対応

エンドツーエンドのソリューション運用を適切に導入し、Customer COE を確立することによって、総運用コストの削減、投資回収 (ROI) 期間の短縮を実現し、最終的にビジネスバリューの強化につなげることができます。

SAP が実現する IT によるビジネスイノベーション

ビジネスソフトウェア分野で世界をリードする SAP は、企業におけるビジネスイノベーションの促進を支援する製品とサービスを提供しています。SAP では、こうした取り組みが、SAP ユーザー、SAP 自身、さらには業界全体や経済全般に、さらなる成長と新たな価値創出をもたらすと確信しています。現在では、世界 120 カ国、46,100 社以上の企業が SAP アプリケーションを導入しており、その種類は中堅・中小企業のニーズに対応した業種別ソリューションから、グローバル規模で展開する企業向けの製品まで多岐にわたります。

ビジネスの最適化を実現する知識、経験、技術

SAP は幅広い経験を活かし、ビジネス運用のあらゆる側面を強化する、包括的なソリューションを提供します。SAP ソリューションを活用することによって、中堅・中小企業を含むあらゆる規模の企業が、コストを削減し、パフォーマンスを強化し、変化するビジネスニーズに対応する俊敏性の獲得が可能となります。

さらに詳しい情報は

SAP 担当者にお問い合わせいただくか、以下の Web サイトをご覧ください。

<http://service.sap.com/safeguarding>

<http://www.sap.com/japan/support>

ソリューション概要

SAP ジャパン株式会社

本社 〒100-0004

東京都千代田区大手町1-7-2 東京サンケイビル

TEL 03-3273-3333(代表)

<http://www.sap.com/japan/>

サマリー

SAP Safeguarding for Operationsにより提供される専門知識とツールによって、運用コストを削減しながら、今日の複雑なIT環境を安定化および最適化し、効率的に管理できるようになります。各サービスは、SAP Active Global Support (SAP AGS)のエキスパートによって提供されます。また、導入と運用の基盤となるアプリケーション管理ソリューション、SAP Solution Managerを活用することもできます。

ビジネス上の課題

- コアビジネスプロセスが複数システムに分散された状況における、システムの統合性、可用性、安定性や最適なパフォーマンスの実現
- イノベーション促進、コスト削減、リスク軽減におけるサポートの必要性
- ビジネスの状況変化への対応
- service-oriented architecture (SOA)との連携基盤の構築

提供されるサービス

- SAP Safeguarding サービス
- SAP Safeguarding for Operations

導入メリット

- **効率性、透明性、セキュリティの向上**: ITやビジネスプロセスのエキスパートによるアプリケーション管理の強化
- **品質管理プロセス全体の統合**: すべての業務部門とIT部門に単一のデータソースを提供
- **業務継続性の強化**: 業務の継続性を確保するとともに、ITサービスの可用性を維持して、高コストにつながる不要なダウンタイムを回避
- **品質の統合性と一貫性を実現**: 品質基準を確立して、ビジネスを継続的に改善
- **パフォーマンスのボトルネックを解消**: 問題の評価および解決によって、SAPソリューションの応答時間短縮とスループット向上を実現

詳細

SAP Safeguarding for Operations を始めとする SAP Safeguarding サービスがもたらすメリットについては、SAP 担当者にお問い合わせいただくか、Web サイトをご覧ください。

<http://service.sap.com/safeguarding>

<http://www.sap.com/japan/support>

49009308J (SE/09/05)

© 2009 SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, および本書に記載されたその他の SAP 製品、サービス、ならびにそれぞれのロゴは、ドイツおよびその他の国々における SAP AG の商標または登録商標です。

Business Objects および Business Objects ロゴ、BusinessObjects、Crystal Reports、Crystal Decisions、Web Intelligence、Xcelsius、および本書で引用されているその他の Business Objects 製品、サービス、ならびにそれぞれのロゴは、米国およびその他の国々における Business Objects S.A. の商標または登録商標です。Business Objects は SAP のグループ企業です。

本書に記載されたその他のすべての製品およびサービス名は、それぞれの企業の商標です。本書に記載されたデータは情報提供のみを目的として提供されています。製品仕様は、国ごとに変わる場合があります。

これらの文書の内容は、予告なしに変更されることがあります。また、これらの文書は SAP AG およびその関連会社（「SAP グループ」）が情報提供のためにのみ提供するもので、いかなる種類の表明および保証を伴うものではなく、SAP グループは文書に関する誤記・脱落等の過失に対する責任を負うものではありません。SAP グループの製品およびサービスに対する唯一の保証は、当該製品およびサービスに伴う明示的保証がある場合に、これに規定されたものに限られます。本書のいかなる記述も、追加の保証となるものではありません。