



組織の発展に伴い、変化する業務上の要件を満たすために、ITソリューションを調整する必要が発生します。多くの場合、こうした状況では、SAP®のソフトウェアをアップグレードする必要がありますが、アップグレードプロジェクトのあらゆる段階で課題に直面する可能性があります。SAP Safeguarding for Upgrade(アップグレードのためのSAP セーフガーディング)のポートフォリオによって、SAPソリューションアップグレードに関連する潜在的な課題を早期に特定しそれに対処することで、プロジェクトを成功に導きます。

SAPソリューション要約 SAP Safeguarding for Upgrade

SAP® SAFEGUARDING FOR UPGRADE (アップグレードのためのSAP セーフガーディング)

潜在的な課題の事前察知と対処によるアップグレード成功の実現

ビジネスの条件が変化することでITソリューションに変化がもたらされ、成長中のすべての企業はIT環境を適宜調整する必要があります。アップグレードには、最新機能を利用可能にし、革新を促進する新たな技術を導入し、お客様のIT投資の長期間に渡る保護を実現できるという利点があります。

しかし、大幅な技術的変更を伴う場合、ソフトウェアアップグレードは困難になる場合があります。さまざまな要因がアップグレードの成功に影響を与え、それぞれの要因に対し考慮しておく必要があります。これらの要因の影響力は、ソリューションランドスケープの形態、運用モデル、業務プロセスの性質、ランドスケープに統合されている技術の組合せ、および開始リリースから対象リリースへのアップグレードパスを含む各要因によって変化します。プロジェクトの範囲や手順、および組織的な設定や準備も主要な基準となります。アップグレードを成功させるには、プロジェクトに影響するリスク要因およびコストドライバを理解し、以下のような重要な質問に対する回答を事前に用意しておく必要があります。

- アップグレードによって使用中のITインフラにどのような影響があるのか。
- アプリケーションおよびモディフィケーション調整にどのように対処すべきか。
- アップグレード中のダウンタイムを最小限に抑えるにはどうすればよいか。
- 社内プロジェクトチームに十分な技術的スキル、プロジェクト管理スキル、リスク管理スキルがあるかどうか。

SAP Safeguarding for Upgrade のポートフォリオでは、業務に支障が発生する前に、SAP ソリューションのアップグレード関連の潜在的な課題を事前に特定しそれに対処します。これらのサービスでは、担当 SAP のテクニカルクオリティマネージャ (TQM) が割り当てられます。SAP のテクニカルクオリティマネージャは、お客様のサポートサービスに対する期待に応えるために、プロジェクト全体を通して全作業の統括窓口となる役割を果たします。

SAP Safeguarding for Upgrade ではまず初めに、お客様専用のサービスプランを作成し、これをアップグレードプロジェクトのライフサイクルに沿って調整していきます。究極の目標は、最小限のダウンタイムでのスムーズな移行であり、お客様のビジネスにとって何事もなかったような状況を実現することです。

サービスポートフォリオによる成功の実現

SAP Safeguarding for Upgrade では、アップグレードの技術的リスクを効果的に軽減し、ソリューションの技術的堅牢性を高めるための調査、最適化のポテンシャル、およびツールを提供します。これらのサービスでは、以下の重要なトピックや主な成功要因にアプローチします。

- 保守状況および利用可能なオプション
- ソリューションランドスケープにとって最適なアップグレードパス
- ソリューションのコンポーネント間の互換性と依存性
- 技術的なシステムリソースのサイジングに関する追加要件
- リポジトリとインタフェースのカスタマイズに対して必要となる調整
- 必要となるデータ移行
- テスト方針
- エンドユーザトレーニングのコンセプト
- 業務オペレーションの最小ダウンタイム
- ユニコード変換

すべてのサービスは、SAP 認定サポートエンジニアによるリモートとオンサイトでの作業の組合せによって構成されています。これらのサービスは、評価フェーズからアップグレードの実現やテスト、そしてカットオーバーおよび本稼働の最終準備までのアップグレードプロジェクトライフサイクル全体を網羅しています。

アップグレードロードマップの評価および定義のサポート

プロジェクト評価フェーズでは、SAP ソリューションに関わるすべての社内外の関係者にワークショップへの参加をお願いしています。このワークショップでは、お客様の SAP ソフトウェアのアップグレードとロールアウト方針の代替手段について評価を行います。標準化された評価方法を使用することで、さまざまな代替案をレビューし、アップグレードプロジェクトのタイミングや順序の最適化が可能となります。影響を受けるコンポーネントやハードウェアに基づいて、各種アップグレードオプションのハイレベルな影響分析を行い、計画中のアップグレード対象ランドスケープとリリースに関する潜在的な制限を特定します。お客様のプロジェクトチームは、SAP よりオプションや特定されたリスク、および推奨事項が記載されたアップグレードロードマップに関する詳細なレポートが提供されます。この包括的レビューの実施後に、SAP ではより完成された作業提案を作成できるようになります。

アップグレードブループリントサインオフのサポート

お客様のアップグレードブループリント終了後、SAP サポートエンジニアチームはオンサイトサービスを実施し、プロジェクトの技術的リスクを特定、評価を行います。また、アップグレード計画のレビューを行い、アップグレード方針全体のハイレベルなチェックを実施します。SAP では、計画中のアーキテクチャにおいて予想される負荷を確認し、ソフトウェアコンポーネントの互換性、およびソフトウェアスキルによってアップグレード後のお客様のビジネスプロセスをサポートできるかどうかをチェックします。

迅速で効率的なアップグレードの実現

実現フェーズでは、通常、テンポラリーのプロジェクトランドスケープの設定から開始し、この段階で初期アップグレードテストおよび必要な調整が実行されます。また、テスト計画の完成度をチェックし、テストアップグレード中には不測の問題に取り組みます。また、SAP Upgrade Road Map のコンテンツ、SAP Tutor アプリケーションなどの最新の SAP ツールに関する詳細情報も提供します。

多くのアップグレードプロジェクトから得た経験から、お客様の状況に適した最適化方法を複数見つける事ができます。たとえば、以下のような例があります。

- SAPのサポートエンジニアがリモート分析を実施し、予測されるダウンタイムと許容範囲内のダウンタイムとを比較します。ダウンタイムを最小化するための詳細なアクションプランが提供されます。
- ソリューションでは、アップグレード後に新機能を利用できるようにするための追加設定が必要となる場合があります。その他のケースとしては、既存のモディフィケーションに調整が必要となる場合もあります。SAPでは、お客様が必要な調整を計画し準備する際の補助となる、洗練された分析ツールやサービスによってお客様をサポートいたします。
- 機能回帰テストは、予想よりも多くの時間および労力を必要とする場合の多い、アップグレードプロセスにおける重要なステップです。テストプロセスの複雑性を緩和し効率化するために、現在のテスト環境を改善し最新のSAPテスト自動化技術を使用することで、テスト手順や管理プロセスの最適化をサポートさせていただきます。
- また、SAPのサポートエンジニアは、インターフェース調整の必要性の評価、およびパフォーマンスボトルネックを回避するためにサイジングの評価も実行します。

アップグレードの結果、アプリケーションのユーザインターフェースが変更される場合には、ユーザが効率的に作業し続けられるように、文書およびトレーニング教材を提供することが重要です。

トレーニングプロセスのサポートに関しては、ナレッジトランスファを加速し、トレーニングに付随する費用を劇的に削減するために、SAPでは最新のeラーニングツールをご紹介します。

スムーズな移行および完全なコンプライアンスのための変更依頼管理

変更管理手順の適切な設定は、作業の中に含まれています。SAPは、ソフトウェアソリューションライフサイクル全体にわたって(アップグレードプロジェクトの早い段階から本稼働後に安定するまで)お客様の品質管理プロセスおよびソフトウェア変更管理プロセスをサポートいたします。

目標は、ソフトウェアの変更管理方針がテスト方針およびSAPソフトウェア保守方針に沿っていることを確認することです。変更管理方針がテスト方針とSAP保守方針に合致していれば、特に本稼働システムのアップグレード後に、ダウンタイムを最小限に抑え、お客様のシステムおよびビジネスプロセスの安定性と整合性を確保できます。SAP Solution Managerの変更依頼機能をご利用いただくと、テスト済ソフトウェアに加えたあらゆる変更を文書化し、変更後に発生した問題の原因も特定できます。また、SAPエンジニアは、以下のようなすべてのプロセスが適切に準備されていることを確認します。

- システムランドスケープの方針
- 移送方針(本稼働に移行するためのコードフリーズ方針および承認手順)
- SAPソフトウェア保守方針(リリース管理、サポートパッケージ、パッチなど)

カットオーバーの最終準備

本稼働システムへの重要なカットオーバーの段階では、SAPチームがオンサイトで重大な問題が発生していないかどうかを確認いたします。問題が発生していた場合には、解決へ向けSAPの社内のリソースへの迅速かつ適切なアクセスを提供させていただきます。困難な状況が発生した場合は、お客様を担当するSAPのエキスペートチームがオンサイトに対策室を設置し、問題の原因分析を行います。SAPエンジニアとお客様のプロジェクトチームが協力し合うことにより、速やかな問題解決と円滑な本稼働を実現いたします。SAPでは、問題解決に対して既存のサービスレベル契約を運用しており、必要な当事者全員が作業に関わるようにします。オンサイトの作業時には、以下に焦点を合わせます。

■ アップグレードの監視

処理に影響を及ぼすエラーや問題の適時分析など、アップグレードやそれに付随するデータ変換プロセス(ユニコード変換など)を監視します。

■ 問題解決

グローバルバックオフィスによるサポートを受けながら、原因分析をオンサイトまたはリモートで実行します。

Expertise on Demandの提供

エキスパートオンデマンド (Expertise on Demand) は、複雑な問題を迅速に解決するため、適切なエキスパートを適切なタイミングで割り当てることを目的としています。このサービスに対する依頼は、通常、技術的に複雑な問題あるいはお客様側では対応できない問題を対象としています。

最適な運用の実現

SAP Solution Manager (SAP ソリューションマネージャ) は SAP Safeguarding for Upgrade サービスを提供するためのツールとなります。SAP Solution Manager は、一元化されたソリューション管理とコラボレーションフレームワークとして機能し、これによってお客様が SAP ソフトウェアを導入、運用、アップグレードするために必要なツール、統合されたコンテンツ、および SAP への直接のゲートウェイが提供されます。SAP Solution Manager をご利用いただくことにより、お客様の運用総費用を削減できます。

SAP Solution Manager は、お客様のソリューションランドスケープ内で設定し、お客様の分散システムの技術的なサポート労力を軽減します。SAP Solution Manager によって、現在の問題に関するすべての情報が取得され関連づけられ、原因分析と問題解決がスピードアップされます。SAP Solution Manager では、特にアップグレード用の各種ツール (アップグレードの文書化とテスト管理や自動化のテストを組み合わせるためのツールなど) を提供させていただきます。

詳細情報

上記のような包括的サポートサービスのご利用については、SAP ヘルプデスクまでお問い合わせください。SAP Safeguarding for Upgrade の追加情報は、<http://service.sap.com/safeguardingupgrade> からご参照いただけます。また、SAP アップグレードサービス全般の詳細情報については、以下のホームページをご覧ください。

www.service.sap.com/upgrade