



SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리

정혜영 컨설턴트
Active Global Support
SAP Korea

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리

SAP Active Global Support

SAP Solution Manager

ITIL에 기반한 애플리케이션 관리

요약

부가정보



SAP Active Global Support는...



- 40개 이상의 국가에 2,000명 이상의 직원과 6,000명 이상의 개발자들로 구성된 글로벌 조직입니다.
- 전세계 30,000여 고객과 84,000 이상의 인스톨레이션, 12,000,000 명의 사용자들을 지원하고 있습니다.

- 고객의 시스템, 성능, 사용하고 있는 비즈니스 시나리오를 고려한 광범위한 지식 기반을 가지고 있습니다.
- IT 서비스 및 애플리케이션 관리를 위한 방법론, 인프라, 서비스를 개발합니다.



© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 3

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



세계 최고 수준의 지원 서비스

PREMIUM SUPPORT OFFERINGS

CUSTOMER SPECIFIC PREMIUM OFFERINGS

SAP MaxAttention

SAP Safeguarding Engagement

PREMIUM OFFERINGS

Safeguarding

- SAP Safeguarding for Implementation
- SAP Safeguarding for Solution Improvement
- SAP Safeguarding for Upgrade

Solution Management Optimization

- Performance
- Application Integration
- System Administration
- Data Volumes
- Testing
- Early Watch Reporting

Empowering

- SAP Empowering Assessment
- SAP Empowering Support
- Empowering Workshops
- Services to support the implementation of SAP Solution Manager
- SAP Online Knowledge Products

Protection of Investment

- Value proposition and technical upgrade strategy
- Release and upgrade planning
- Solution maintenance



SAP STANDARD SUPPORT

- Mainstream, Extended, and Customer-Specific Maintenance -

Test administration and automation; access to Best Practices; empower CCC; proactive remote services; SAP software upgrades; monitoring for systems and core business processes; problem resolution; global 7x24 problem resolution; global 7x24 escalation procedures

SAP SOLUTION MANAGER는

모든 SAP 지원 서비스의 기반이 됩니다.

© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 4

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리

SAP Active Global Support

SAP Solution Manager

ITIL에 기반한 애플리케이션 관리

요약

부가정보



고객의 관점

고객사 환경

- 이기종의 솔루션과 기술
- 분산된 시스템들
- 각종 물들의 통합성 결여
- 복잡한 비즈니스 프로세스
- 증가하는 운영 비용

당면 과제

- 시스템의 성능, 안정성
- 총소유 비용 절감
- 솔루션 개선 및 혁신
- 현업과 IT 부서간의 원활한 의사소통



솔루션 관리를 위해 **SAP**는 무엇을 제공하는가?

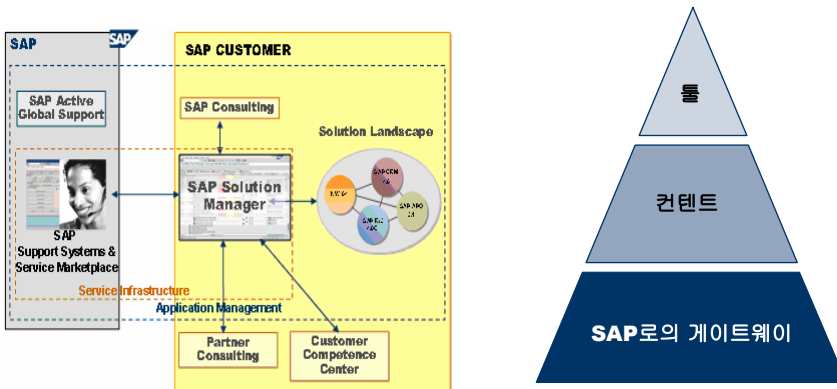
SAP가 제공하는 것을 어떻게 활용해야 하는가?

해답은 바로 **SAP SOLUTION MANAGER** 입니다!



SAP Solution Manager

SAP Solution Manager는 중앙집중형 애플리케이션 관리 플랫폼으로 SAP 솔루션의 구현 및 운영, 지속적인 개선에 필요한 방법론과 콘텐츠, 툴을 제공



SAP Solution Manager는 유지보수 계약의 한 부분으로 제공됩니다!!!

© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 7

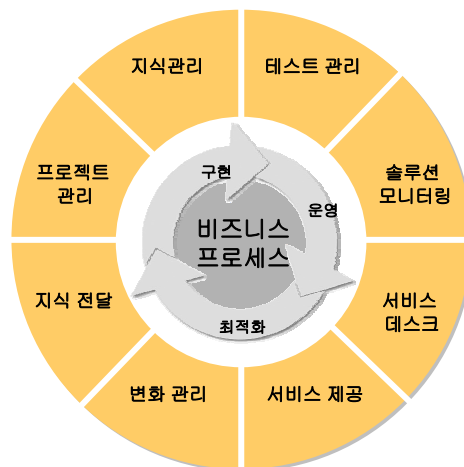
THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Solution Manager 특징

SAP Solution Manager 는 새로운 유형의 어플리케이션입니다.

- 비즈니스 프로세스 및 단계 중심의 접근
- 라이프 사이클에 따른 지원 및 SAP와의 협업을 제공
- 애플리케이션 관리와 지속적인 개선을 위한 포괄적 기능 제공
- SAP 솔루션 구축 및 운영, 최적화를 위한 베스트 프랙티스 제공



→ SAP 솔루션을 관리하기 위해 필요한 모든 것을 제공합니다. !!!

© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 8

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리

SAP Active Global Support

SAP Solution Manager

ITIL에 기반한 애플리케이션 관리

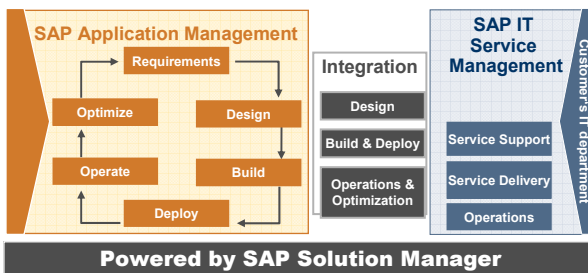
요약

부가정보



SAP IT Service and Application Management

SAP IT Service and Application Management 는 솔루션 주기 동안에 따라야 할 가장 중요한 운영 및 관리 프로세스를 포괄적으로 제시합니다.



SAP IT S&AM 주요 장점

- ITIL 수용
- TCO 절감
- SAP에 대한 투자비용 보호
- 신속한 ROI 실현

SAP Solution Manager로 SAP IT S&AM을 구현하실 수 있습니다.



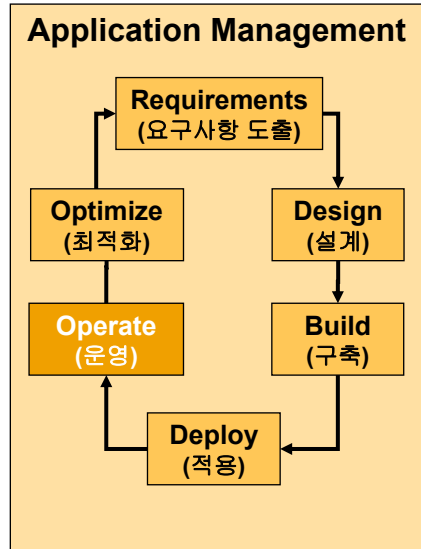
■ 애플리케이션 관리 라이프 사이클 - 운영

비즈니스 요구에 적합한 서비스 제공

- 엔드 유저 지원
- 모니터링
- 서비스 레벨 어그리먼트
- 시스템 및 애플리케이션 유지보수 계획

SAP Solution Manager 제공 사항

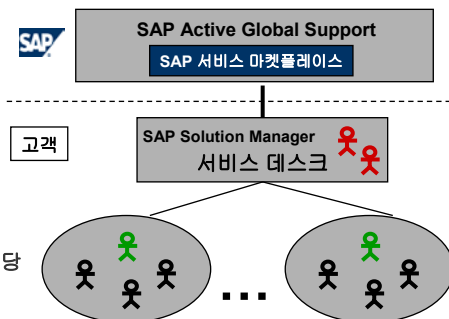
- 서비스 데스크
- 시스템 관리
- 시스템 모니터링
- 비즈니스 프로세스 모니터링
- 서비스 레벨 레포팅
- EarlyWatch Alert



■ 서비스 데스크

고객의 사내 메시지 처리

- 유저의 작업 환경 내에서 생성된 메시지
- 시스템 및 정황 데이터의 자동 수집
- SAP BW를 통한 고급 리포팅
- 서비스 레벨 정의 및 모니터링
- 에스칼레이션 매니지먼트
- 3rd-party 콜 트래킹 시스템과의 인터페이스
- 서비스 요청에 대한 비용 계산 및 인보이스 할당



SAP Notes의 효율적 관리

- SAP 서비스 마켓플레이스를 통한 SAP Notes 검색 기능 통합
- SAP Note Assistant를 사용하여 SAP Notes 자동 구현



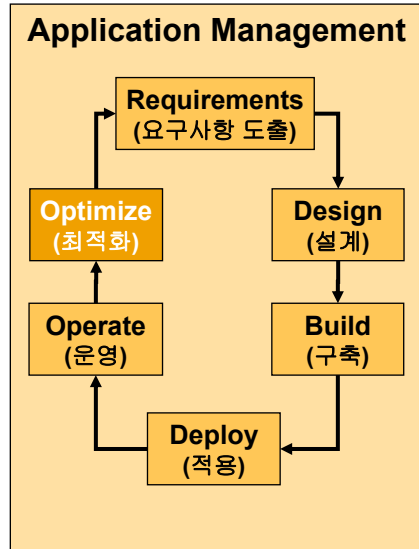
■ 애플리케이션 관리 라이프 사이클 - 최적화

서비스 레벨 모니터링 결과 분석 및 그에 따른 대응

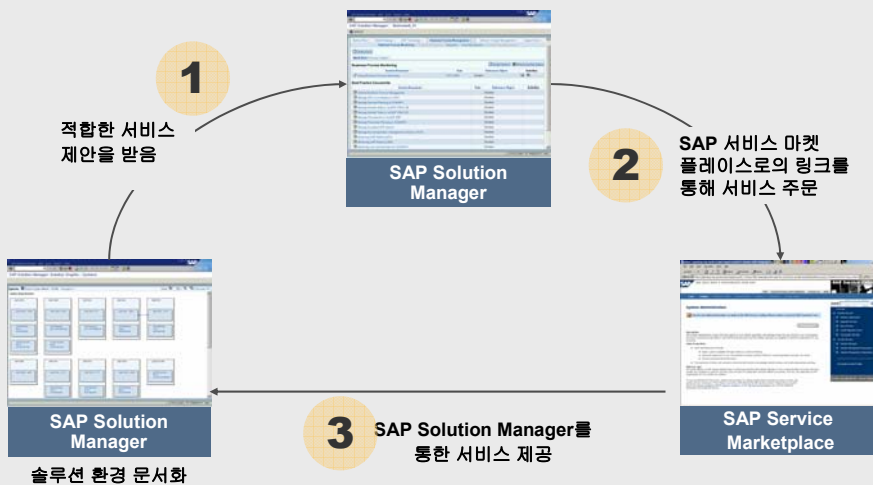
- 비즈니스 프로세스 최적화
- 데이터 관리 최적화
- 커스텀 코드 최적화
- 자원조직 최적화
- 버전 및 업그레이드 전략

SAP Solution Manager 제공 사항

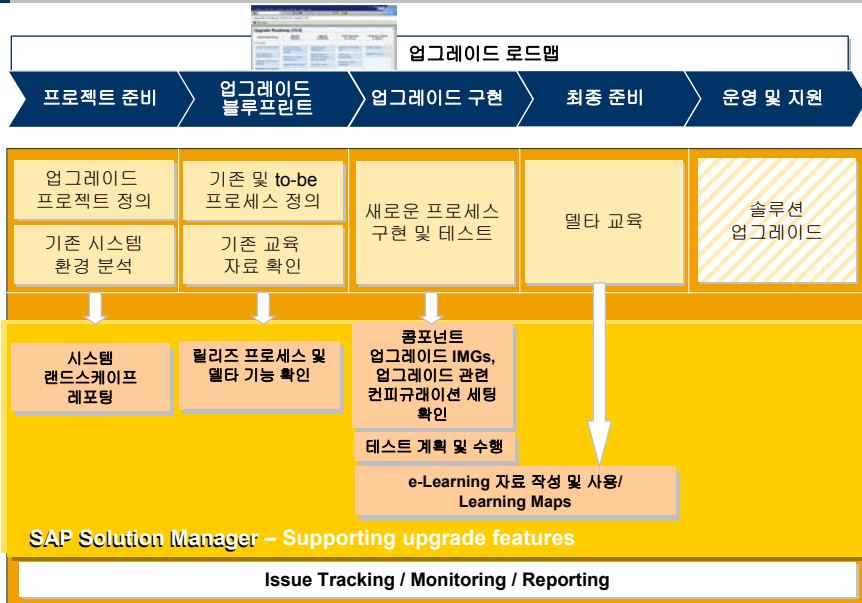
- 지원 서비스
- 업그레이드



■ 서비스 제안 및 주문 프로세스



업그레이드



© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 17

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



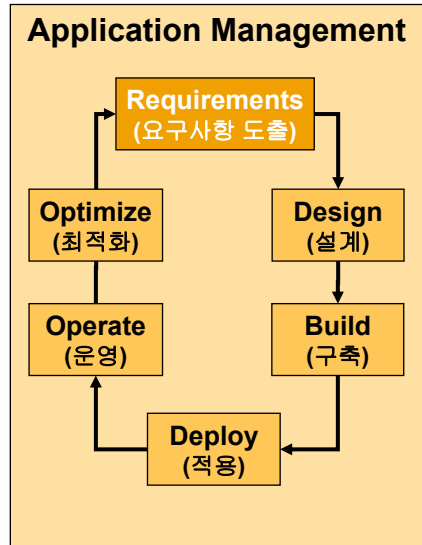
애플리케이션 관리 라이프 싸이클 - 요구사항 도출

비즈니스 요구사항에 기반하여 신규 혹은 변경된 애플리케이션의 요구사항 수집

- 기능적인 측면의 요구사항
- 기능 외적인 측면의 요구사항
- 사용 편의 측면의 요구사항

SAP Solution Manager 제공 사항

- 변경 요청 관리



© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 18

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



■ 변경 요청 관리 프로세스

SAP Solution Manager – 변경 요청 관리



■ 변경 요청 사항 프로세스

SAP Solution Manager – 변경 요청 관리



■ 변경 요청 관리 : 변경 관리

변경 요청 작성

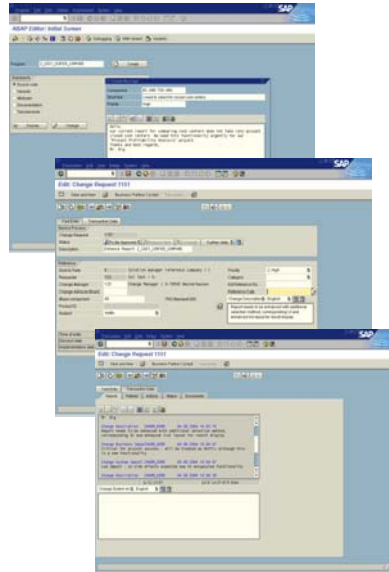
- 엔드유저가 SAP 시스템에서 메시지를 작성하여 문제 보고
- 서비스 데스크에서 변경 요청이 만들어짐

변경 요청 사항 문서화

- 담당자는 서비스 데스크에서 엔드유저가 작성하여 보낸 변경 요청 확인 및 분류
- 변경 요청 사항 적용시 업무 및 시스템에 미치는 영향을 분석하고 그 내용을 서비스 데스크에 입력

변경 요청 승인

- 승인 워크플로우 관리
- 변경 요청이 승인되면 프로젝트 템플릿 작성



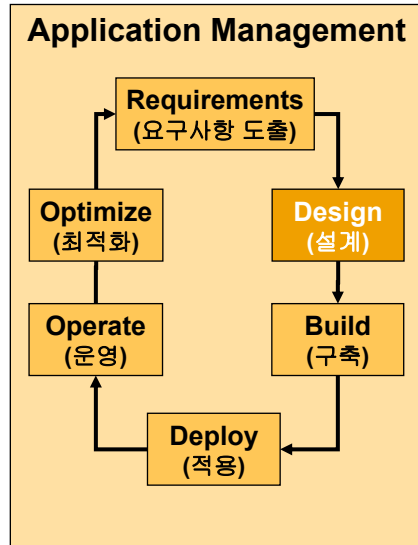
■ 애플리케이션 관리 라이프 사이클 - 설계

요구사항을 구체적인 기능으로 명시

- 개발 프로젝트 정의
- 프로젝트 표준
- 롤 아웃 전략
- 통합 전략
- 비즈니스 프로세스 정의

SAP Solution Manager 제공 사항

- 프로젝트 관리
- 비즈니스 프로세스 정의
- 프로젝트 내역 문서화



■ 변경 요청 관리 : 프로젝트 관리

변경 요청에 대한 프로젝트 템플릿 만들기

기능명세, 설계 등을 문서화

변경 사항 구현

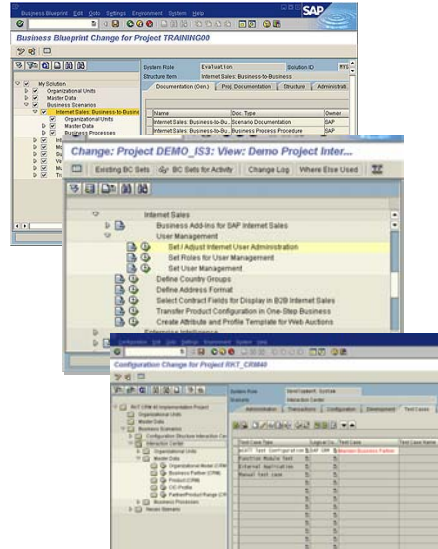
- 개발, 커스토마이징

테스트 수행

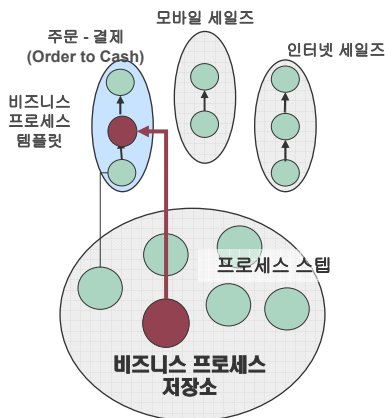
- 테스트 관리 및 실행

신규 SAP 솔루션 구현 프로젝트에 대한 프로젝트 관리 템플릿 만들기

- 시스템 란드스케이프 데이터, 프로젝트 관련 데이터 관리
- 비즈니스 프로세스, 컨피규레이션 사항, 커스토마이징 및 개발 사항, 테스트 내역, 유저 교육 자료 등 관리



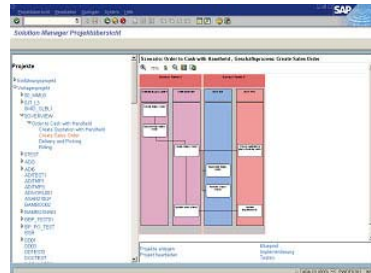
■ 비즈니스 프로세스 정의



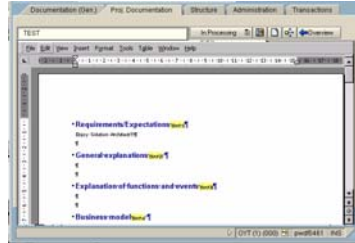
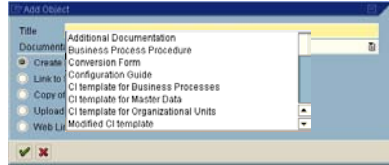
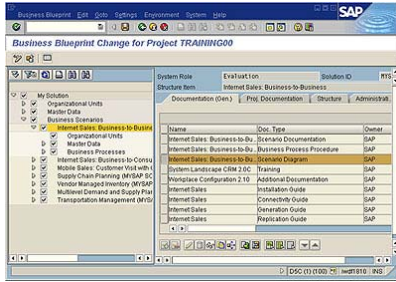
비즈니스 프로세스 저장소에서 비즈니스 시나리오와 그에 해당하는 비즈니스 프로세스 템플릿 선택

비즈니스 프로세스 템플릿에서 비즈니스 요구사항에 맞는 비즈니스 스텝 추가

개별 컴포넌트 혹은 전체 컴포넌트의 비즈니스 프로세스에 대한 그래픽 뷰 제공



프로젝트 문서 관리



- 모든 프로젝트 관련 문서를 저장
- 문서의 생성, 수정, 저장, 업로드 및 다운로드 기능 제공
- 사전 정의된 템플릿/문서 유형 제공
- 고객사 고유 템플릿 생성 가능
- 문서 추적 및 필터링을 위한 리포팅 기능
- 문서 버전 관리 기능 제공

© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 25

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



애플리케이션 관리 라이프 사이클 - 구축

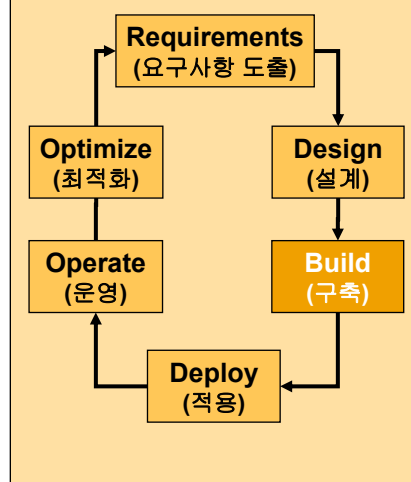
애플리케이션과 운영 모델 구축

- 애플리케이션 셋업
- 운영 및 지원 컨셉 : 검토 및 셋업
- 테스트 전략 계획 수립 및 실행

SAP Solution Manager 제공 사항

- 컨피규레이션
- 커스터마이징 배포
- 테스트

Application Management

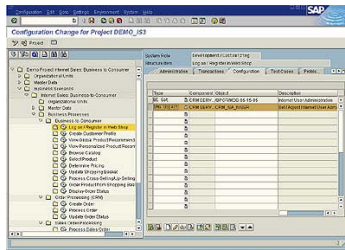


© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 26

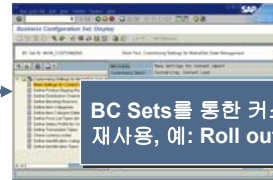
THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



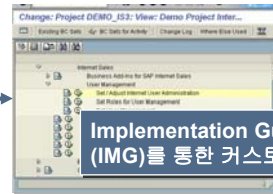
■ 비즈니스 프로세스 구현



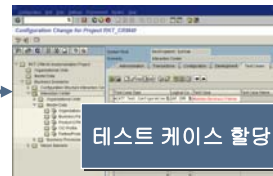
- 비즈니스 블루프린트에 명시된 프로세스 요구사항 구현
- 비즈니스 프로세스 저장소의 오브젝트를 사용하여 트랜잭션 및 BC Sets로 자동 할당



BC Sets를 통한 커스터마이징
재사용, 예: Roll out 장소



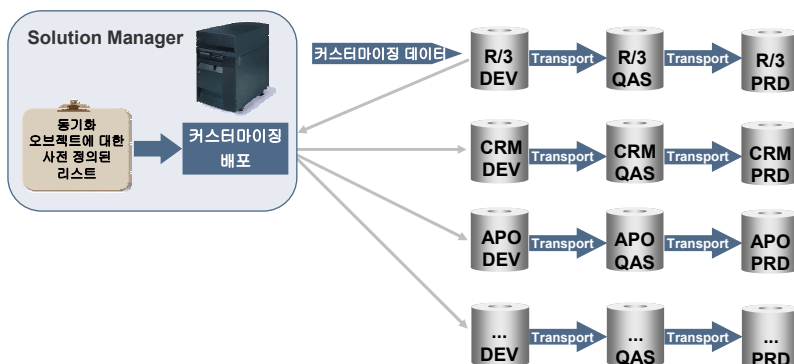
Implementation Guide
(IMG)를 통한 커스터마이징



테스트 케이스 할당

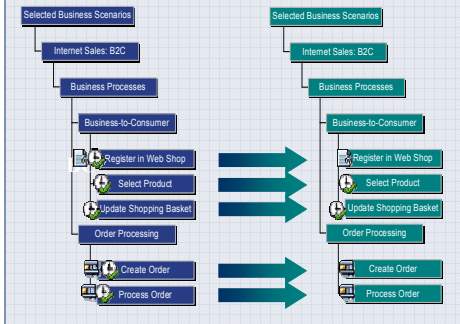
■ 커스터마이징 배포

- 커스터마이징 데이터가 전체 시스템에 걸쳐 동기화 되도록 보장
- 커스터마이징(예: SAP R/3)을 타 시스템에서 재사용(예: SAP CRM)
- 한 솔루션 랜드스케이프 상에서 반복적인 커스터마이징 작업 불필요

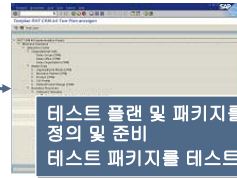


테스팅

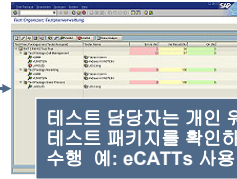
비즈니스 프로세스 정의 및 컴피레이션



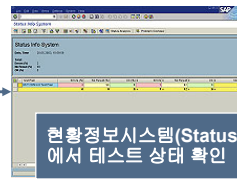
테스트 계획



테스트 플랜 및 패키지를 중앙에서 정의 및 준비
테스트 패키지를 테스트 담당자에 할당



테스트 담당자는 개인 워크리스트에서 테스트 패키지를 확인하고 테스트를 수행 예: eCATTs 사용



현황정보시스템(Status Info System)에서 테스트 상태 확인



애플리케이션 관리 라이프 사이클 - 적용

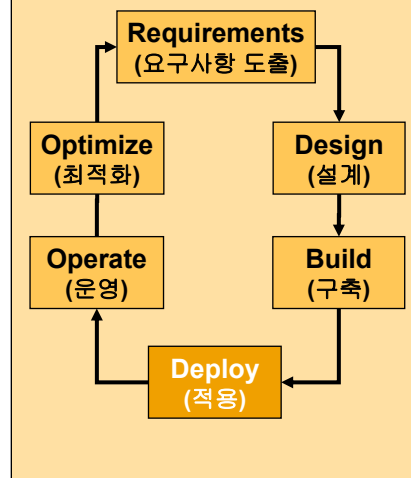
기존 IT 환경에서 운영 모델을 통합하고 그 운영 모델 위에 애플리케이션 설치

- 데이터 전송 및 컨버전
- 유저 교육

SAP Solution Manager 제공 사항

- 변경 사항 구현 및 적용
- E-Learning 관리
- 글로벌 롤 아웃(Roll Out)

Application Management



■ 변경 요청 관리 : 변경 사항 적용

스케줄 매니저

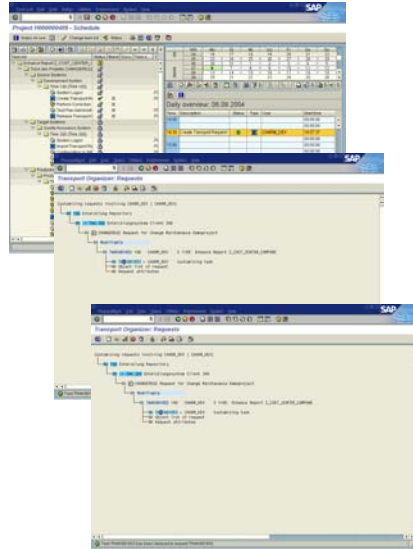
- 트랜스포트 스케줄 생성

변경사항과 트랜스포트 시스템 (CTS)의 통합

- 변경사항을 테스트 및 운영 시스템으로 임포트

트랜스포트 추적

- 시스템 인프라를 통해 트랜스포트 플로우 추적 가능



■ E-Learning 자료 조직화 및 배포

SAP Tutor 혹은 다른 툴로 교육자료 작성

교육자료를 SAP Solution Manager의 구현, 변경, 업그레이드 프로젝트에 저장

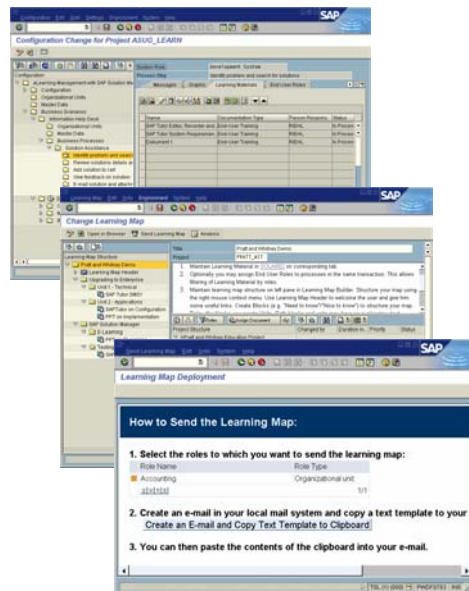
업무, 역할, 조직, 프로세스 스템에 맞게 교육자료 할당

러닝맵을 사용해 교육자료 내용을 구조화

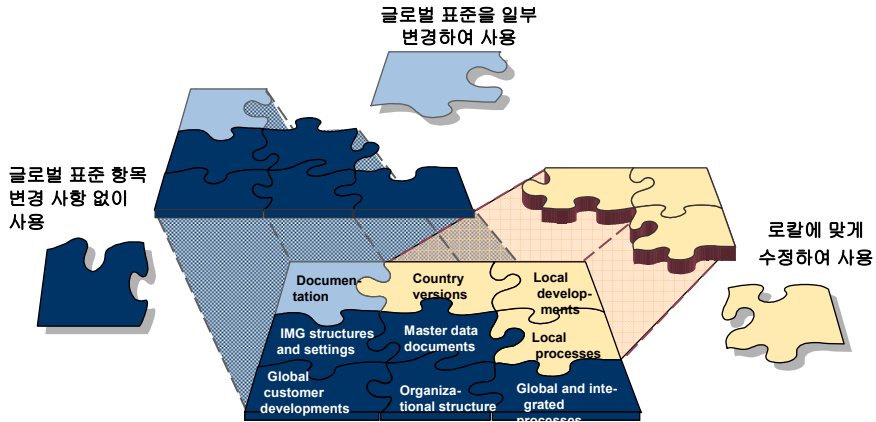
교육자료를 역할별로 엔드유저에게 배포

엔드유저는 웹브라우저를 통해 접근

피드백 수집

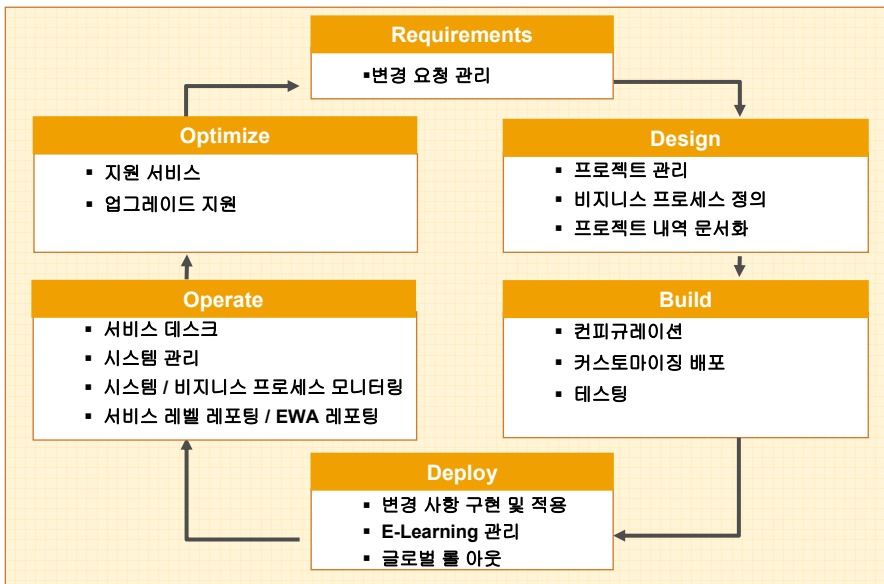


■ 글로벌 롤아웃



- 문서, IMG 컨피규레이션, 고객 개발사항 등을 정의한 센트럴 템플릿
- 프로젝트 롤아웃 때마다 재사용 가능

■ SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리



SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리

SAP Active Global Support

SAP Solution Manager

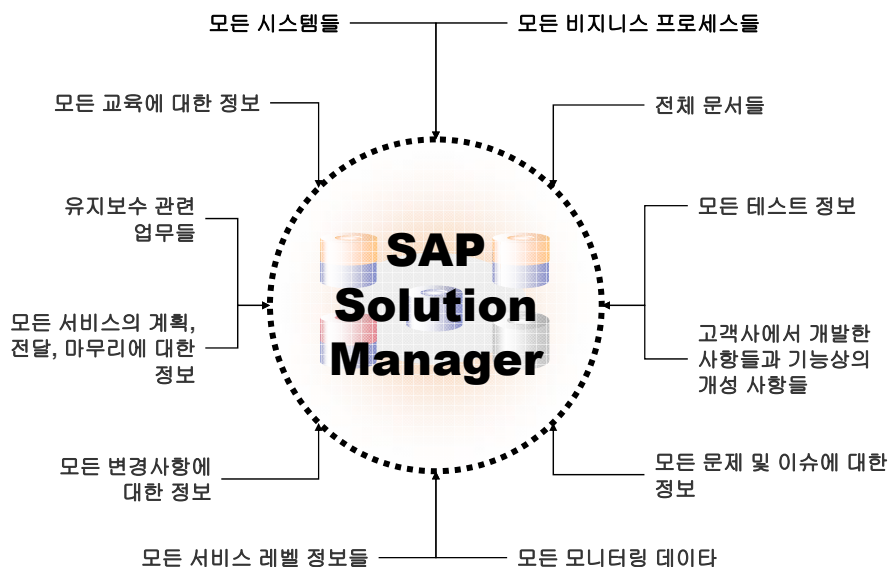
ITIL에 기반한 애플리케이션 관리

요약

부가정보



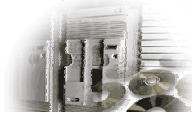
SAP Solution Manager : 솔루션에 대한 모든 정보가 한곳에



SAP Solution Manager - 그 혜택

서비스 최적화

- 일치성 보장
- 안정성 증대
- 최적화 서비스 전달
- ...



총 소유비용 절감

- 자동화된 프로세스
- 복잡성 감소
- 프로젝트 가속화
- IT 투자 비용 보호
- 추가 라이선스 구매 불필요
- ...

IT 조직



현업과 IT 부서의 조율

- 비즈니스 프로세스에 집중
- 지속적인 개선 지원
- 사업부서와의 용이한 커뮤니케이션
- ...



© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 37

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리

SAP Active Global Support

SAP Solution Manager

ITIL에 기반한 애플리케이션 관리

요약

부가정보

© SAP AG 2005, SAP Vision and Solutions / Adam Park / 38

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



고객 사례

“5개 LG 계열사의 시스템들을 SAP Solution Manager에 연결하여 모니터링 하고 있습니다. 솔루션 모니터링 기능을 통해 시스템 관리에 대한 표준 및 문제 상황에 대한 선 조치 체계를 수립할 수 있었으며 또한 시스템 관리자가 수행 해야 하는 작업 정의 및 수행 작업들에 대한 이력 관리가 가능하여 업무 효율이 증대되었습니다. 중앙에서, 표준화된 기술지원으로, 복잡하고 분산된 시스템 여러 고객사 시스템을 관리함으로써, 시스템 관리자의 업무 효율성 및 엔드유저들의 만족도가 향상되는 효과를 보고 있습니다.

LG CNS ERP 통합센터



“이중 시스템 랜드스케이프 상의 커스터마이징 데이터 관리를 위해 SAP Solution Manager의 커스터마이징 배포 기능 보다 나은 방법은 없습니다. 현재 우리 회사의 9개 개발 시스템이 SAP Solution Manager로 제어되고 있습니다.”

André Moers, B/S/H/, SAP Technology / Information Technology

B/S/H/

“우리는 사내 SAP 서비스 데스크를 운영하며 SAP 소프트웨어 기반에서 우리의 시스템을 모니터링 하고 있습니다. SAP Solution Manager를 통해 SAP와 Bosch간에 보다 발전된 워크플로우를 구축, 이슈 파악 및 해결 뿐 아니라 전반적인 시스템 운영을 개선할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.”

Günter Lehmann, Manager SAP-CCC, Robert Bosch GmbH

BOSCH



SAP Solution Manager - 부가정보

하드웨어 사양

- 10개 이하 시스템 및 5명 이하 사용자 : 1 CPU, 1GB 메모리, 50GB 하드 디스크
- 50개 이하 시스템 및 10명 이하 사용자 : 2 CPU, 2 GB 메모리, 50GB 하드 디스크
- SAP Solution Manager에 연결되는 시스템 수, 사용자 수, 사용하는 기능 등 고객사의 요구사항과 상황에 따라 달라짐
- SAP Solution Manager는 단독 서버에 설치되어야 합니다.

라이선스

- SAP Solution Manager는 유지보수 계약하에 무상으로 제공
- SAP Solution Manager는 SAP CRM 기반이나 별도의 SAP CRM 라이선스 없이 사용 가능
- 서비스 데스크에서 non-SAP 메시지를 작성하려면 추가적인 유저 필요
- SAP Tutor를 사용할 수 있는 5 라이선스 기본적으로 제공



SAP Solution Manager - 부가정보

CD 주문 방법

- CD Order Form /노트 628901 작성하여 SAP Regional Office로 전달

지원 서비스

- SAP Solution Manager Starter Pack Service
: 온사이트 유상 서비스로 기본적인 컨피규레이션 및 교육 제공

문제 해결 방법

- SV-SMG-*로 OSS 메시지 작성

SAP 서비스 마켓플레이스 주요 링크

- <http://service.sap.com/solutionmanager>
- <http://service.sap.com/solutionmanager> -> media library
- <http://service.sap.com/rkt-solman>



SAP Solution Manager를 활용한 애플리케이션 관리

정혜영 컨설턴트
Active Global Support
SAP Korea