



Solution Monitoring mit dem SAP Solution Manager

Umfassende Kontrolle Ihrer SAP Lösung und Sicherstellung einer optimalen Leistung von Systemen und Kerngeschäftsprozessen!

Das Verständnis von Monitoring hat sich verändert: Anstelle des klassischen, rein technischen System Monitoring tritt das Solution Monitoring. Überwachung im Sinne des Solution Monitoring umfasst nicht mehr nur die einzelnen Systemkomponenten, sondern den Geschäftsprozess als Ganzes.

Der Solution Manager — als Werkzeug der SAP — stellt die Funktionalitäten des Solution Monitoring für den Betrieb einer Systemlandschaft bereit.



Das Solution Monitoring umfasst im Solution Manager die Bereiche:

- System Monitoring
- Geschäftsprozess-Monitoring (Business Process Management — BPM)
- Service Level Management (SLM)
- Ursachenanalyse (Root Cause Analysis — RCA)

Das wichtigste Ziel bei der Überwachung einer Systemlandschaft ist, einen optimalen Systembetrieb sicherzustellen. Im Vordergrund stehen dabei:

- optimale Systemperformance
- höchste Verfügbarkeit

Basis der Überwachung ist die individuelle Definition von *Key-Performance-Indikatoren* (KPIs).

System Monitoring

Bei der Überwachung technischer Systemkomponenten geht es z.B. um:

- Hardware-Ressourcenverbrauch
- Datenbank-Konfiguration/Performance
- Systemkonfiguration
- ECC-Konfiguration
- Betriebssystemparameter

Das System Monitoring Work Center im Solution Manager bietet die Möglichkeit, den technischen Zustand aller Systeme auf einen Blick zu erfassen und bietet Abzweigungspunkte zu weiterführenden Auswertungen.

Geschäftsprozess-Monitoring

Durch die Komplexität moderner Systemlandschaften beschränken sich kritische Geschäftsprozesse nicht nur auf eine Applikation oder ein System. Daher müssen alle technischen und anwendungsspezifischen Funktionen, die für einen reibungslosen Prozessablauf notwendig sind, über Systemgrenzen hinweg ständig überwacht werden! Das Monitoring von Geschäftsprozessen versetzt Sie jetzt in die Lage, die Kerngeschäftsprozesse in Ihrem Unternehmen proaktiv und prozessorientiert zu kontrollieren!

Work Center: Betrieb von Geschäftsprozessen

Das Work Center im Solution Manager bietet neben einer graphischen Abbildung der Prozesse mit Schritten, Schnittstellen und technischen Komponenten:

- Alert Eingang
- Datenkonsistenz-Verwaltung
- Datenvolumen-Verwaltung
- Auswertungen

Ziel des Geschäftsprozess-Monitoring

Problemsituationen müssen so früh wie möglich erkannt werden! Denn nur so können Sie eingreifen, bevor die Probleme für den Geschäftsbetrieb kritisch werden.

Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!



Solution Monitoring mit dem SAP Solution Manager

Service Level Management

Das Service Level Management dient der Kontrolle von Vereinbarungen und Zielvorgaben zwischen Ihnen und Ihren Geschäftspartnern.

Die KPIs, von den Parteien zuvor definiert, (z.B. Systemverfügbarkeit, Antwortzeiten usw.) werden in Service Level Agreements (SLA) hinterlegt.

Auf Basis der gemessenen KPIs und der Vorgaben des SLA erstellt das Service Level Reporting (SLR) eine Auswertung. Die Selektion der wichtigsten Daten für den Report wird dabei individuell auf die Zielgruppe abgestimmt.

Die Auswertung der KPIs basiert auf den Rohdaten des EarlyWatch Alerts (EWA).

EarlyWatch Alert

Der EarlyWatch Alert ist ein proaktiver Service und Bestandteil des Reportings im Solution Manager. Er liefert in periodischen Abständen Informationen über den Zustand der einzelnen Systeme und ihrer SAP Anwendungen.

Ziel des Service Level Management ist es, langfristig eine Qualitätssicherung zu erreichen.

Ursachenanalyse

In einer vielfältigen Systemlandschaft ist es oft schwierig, zu identifizieren, welche Komponente oder Technologie einen Fehler im Prozess verursacht hat. Ein Fehler wird z.B. nicht durch den Server, sondern durch den Browser des Clients verursacht.

Der Solution Manager fasst im Work Center Root Cause Analysis folgende Werkzeuge zusammen, um die betroffene Komponente zu finden:

- Workload Analyse
- Trace Analyse
- Änderungsanalyse
- Exception Analyse

Ziel der Ursachenanalyse ist es, einerseits einen schnellen Workaround für das Problem und andererseits eine dauerhafte Lösung zu finden.

Ihr Nutzen auf einen Blick



Performance

- optimale Leistungsfähigkeit der Systeme durch die Funktionen des Solution Managers
- schnelle, systemübergreifende Fehlerbehebung durch Ursachenanalyse
- systemübergreifende Überwachung und Sicherung kritischer Geschäftsprozesse

Verfügbarkeit

- überwachte, "gesunde" Systeme mit geringen Ausfallwahrscheinlichkeiten
- Kontrolle aller KPIs durch EarlyWatch Alerts ermöglicht rechtzeitiges Eingreifen, bevor es zu Ausfallzeiten kommt

Kostenoptimierung

- genaue Kenntnis der Systemlast ermöglicht optimale Nutzung der Systemressourcen
- effektivere Nutzung der Arbeitszeit durch die zentralisierte Architektur des System Monitorings mit dem Solution Manager

Qualitätssicherung

- SLM sorgt für langfristige Qualitätssicherung, z.B. in der Zusammenarbeit mit einem Hosting-Partner
- langfristige Qualitätsverbesserung der Geschäftsprozesse durch rechtzeitige Identifikation potenzieller Fehlerquellen

Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!