



REALTECH

SERVICE
MANAGEMENT

SAP-INTEGRATION

**EFFIZIENTE SUPPORTPROZESSE IM
SAP SOLUTION MANAGER DURCH DIE VORTEILE
EINER ALL-ROUND-CMDB**

ECHTE MEHRWERTE DURCH DIE IM SAP SOLUTION MANAGER INTEGRIERTE DATENBASIS

MIT DER REALTECH CMDB

Die Einbindung einer leistungsstarken und umfassenden CMDB in den SAP Solution Manager löst das Problem fehlender Informationen bei der Bearbeitung von Tickets im IT-Support. Weiterhin lässt sich der SAP Solution Manager als umfassendes ITSM-Tool für die gesamte IT einsetzen: Durch die Integration erhält der Nutzer eine transparente Datenbank, die sowohl die Non-SAP-Systeme im Bereich der SAP-Landschaft als auch die restliche IT umfassend abbildet.



UNSERE LÖSUNG

Durch die Integration der REALTECH CMDB in den SAP Solution Manager erhält der IT-Supporter alle Informationen, die er zur Analyse der Tickets benötigt, auf einen Blick. Denn oft werden für eine korrekte Bearbeitung der Tickets zahlreiche zusätzliche Informationen benötigt, die der SAP Solution Manager allein nicht abbilden kann. Informationen über die gesamte Infrastruktur (SAP und non-SAP) werden verknüpft und dem IT-Supporter leicht zugänglich gemacht. Über aussagekräftige graphische Beziehungsübersichten kann sich der Supporter per Knopfdruck zusammenhängende Informationen bei Bedarf anschauen – Deep-Diving leicht gemacht.

Dabei kann es sich sowohl um Informationen im Bereich der SAP-Landschaft als auch um Systeme außerhalb der SAP-Landschaft handeln. Neben der reinen IT-Infrastruktur (Server, PCs/Notebooks, Drucker, Virtualisierung, Netzwerkgeräte, Smartphones, Tablets usw.) kann dies auch Komponenten umfassen, die heute im Rahmen der Digitalisierung in den Fokus des IT-Supports oder eines Enterprise Supports gelangen. Im Einzelhandel spielen hier z.B. Kassen, Waagen, Kühleinrichtungen, in der Industrie Aktoren/Sensoren, Roboter oder Maschinen eine Rolle.

Die dargestellte Lösung beinhaltet eine umfangreiche CMDB, die alle benötigten Informationen für den Incident-Management-Prozess und weitere ITSM-Prozesse im SAP Solution Manager (SolMan) zur Verfügung stellt.



- Der Transfer von Informationen wird über eine Schnittstelle an den SolMan gewährleistet.
- So kann sich der Supporter in der SolMan-Oberfläche direkt die Configuration Items des meldenden Nutzers anzeigen lassen, deren Attribute einsehen und diese dem Ticket hinzufügen.
- Sofern es sich um Geräte handelt, die nicht direkt eine festgelegte Relation zum Meldenden haben, kann auch die gesamte CMDB durchsucht werden, um die Configuration Items zuzuordnen. Dem Support-Prozess im SolMan stehen somit alle Informationen zu SAP- und Non-SAP-Komponenten zur Verfügung.
- Bei Bedarf gelangt der Supporter gezielt aus dem SolMan in die Nutzeroberfläche der CMDB und erhält „deep-diving“-Informationen bis hin zu aussagekräftigen grafischen Relationsübersichten.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

Zuverlässige Informationsbasis

- Ganzheitliche Informationen im Incident Management und für weitere ITSM-Prozesse, um beispielsweise Impact-Analysen zu betreiben
- „Wie viele Mitarbeiter nutzen einen Server?“, „Wie viele Surface-Geräte sind im Einsatz?“: Auf diese und viele weitere Fragen finden Sie umgehend eine Antwort

Beschleunigter Entstörungsprozess

- Auftretende Störungen werden schnellstmöglich behoben
- Geschäftskritische Prozesse werden sichergestellt
- Probleme der Endanwender werden schneller und präziser gelöst

Massive Arbeitserleichterung für IT-Supporter

- Der Arbeitsaufwand für die Mitarbeiter im Support verringert sich deutlich (um bis zu 30% bei 1st Level Calls)
- Alle benötigten Informationen stehen über die Oberfläche des SAP Solution Managers zur Verfügung
- Grafische Beziehungsübersichten zeigen zusammenhängende Informationen

Standardisierung, Automatisierung und Digitalisierung

- Komplette und übersichtliche Abbildung des Asset Lifecycle Prozesses
- Hocheffiziente Prozesse im Service-Desk
- Einfache und valide Integration, Verwaltung und Analyse von Konfigurationsdaten aus unterschiedlichen Datenquellen (z.B. über Baselining)

Zügige Implementierung mit schnellem Mehrwert

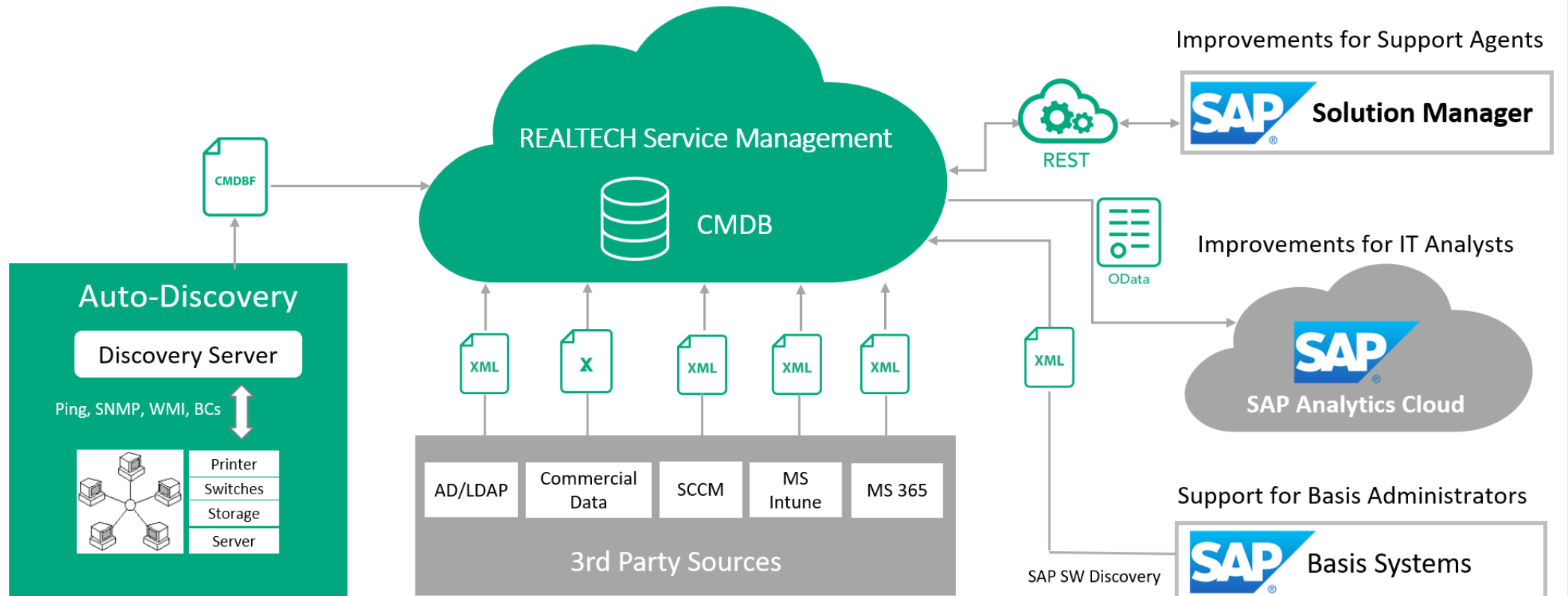
- Kurzfristige, schnelle Implementierung ohne die Belastung interner Ressourcen (< 30 Tage)
- Deutlich verbesserte Qualität des IT-Service-Managements mit dem SAP Solution Manager in kurzer Zeit



Diese Eigenschaften machen die CMDB zum zentralen Arbeitswerkzeug, das nicht nur eine effiziente und schnelle Bearbeitung von Tickets, sondern auch einen idealen Überblick über alle notwendigen Daten ermöglicht und gleichzeitig die Qualität der Arbeitsergebnisse verbessert.

INTEGRATION IN DIE SAP-WELT

Zusammenspiel von SAP Solution Manager und REALTECH CMDB





MIT REALTECH IMMER AUF DER SICHEREN SEITE

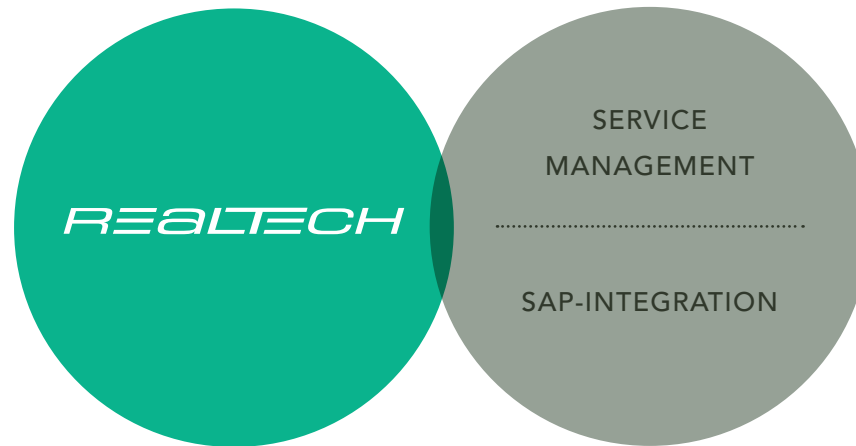
- Expertise im IT Service Management mit ausgeprägtem SAP-Know-How
- Über 20 Jahren Erfahrung im automatischen Erkennen von Configuration Items
- Als flexible Cloud-Lösung oder on-premises verfügbar
- Minimale Implementierungszeiten für eine Integration in IT Landschaften
- Made in Germany mit Beratung bei Ihnen vor Ort

VEREINBAREN SIE MIT UNS EINEN TERMIN!

Gerne nehmen wir Ihre individuellen Anforderungen auf. Erfahren Sie die Quick-Wins mit einem Proof-of-Concept und nach erstem Autodiscovery.

Kontaktieren sie uns: SERVICEMANAGEMENT@REALTECH.COM





ÜBER REALTECH

REALTECH. Ihr Partner für DevOps für SAP und Agiles IT Service Management. Wir denken mit Ihnen Entwicklung, Service und Betrieb synergetisch weiter. Damit Sie Ihre Kunden mit effizienten IT-Services begeistern und mehr Innovation schneller verwirklichen können.



REALTECH AG

PAUL-EHRLICH-STRASSE 1 · 69181 LEIMEN · DEUTSCHLAND

TEL. +49.6227.837.0 · FAX +49.6227.837.837

INFO@REALTECH.COM · WWW.REALTECH.COM