



Den operativen SAP-Betrieb fest im Blick

# Wissen, was läuft

Mit den Management Dashboards des SAP Solution Managers ergeben sich neue Möglichkeiten der Aufbereitung wichtiger Kennzahlen. Klarer, strukturierter und schneller erreichen wichtige Indikatoren so den Manager.

Von Stefan Huber, BSC Solutions

Der ursprüngliche Grundgedanke des SAP Solution Managers ist, die gesamte Verwaltung des Lebenszyklus einer Kundenlösung abzudecken – von der Implementierung bis zum operativen Betrieb. Bei optimaler Nutzung der einzelnen Komponenten ist dies eine funktionale und runde Sache mit einem großen Mehrwert für das Unternehmen. Einige IT-Verantwortliche verbinden mit dem Tool jedoch immer noch ein Diagnosewerkzeug zur Wartung und zur technischen Überwachung der Systemlandschaft. Viele Unternehmen haben weitere Potenziale identifiziert und betreiben damit erfolgreich ihr IT Service Management oder das Change und Request Management.

Aber der SAP Solution Manager kann mehr. Viel mehr! Da er den Mittelpunkt der IT-Landschaft bildet und in ihm Informationen aller IT-Systeme zusammenlaufen (SAP nennt dies „Single Source of Truth“), bietet es sich geradezu an, diese Informationen auszuwerten und geschickt aufzubereiten. Neben der klaren Aufstellung der technischen Indikatoren sind betriebs-

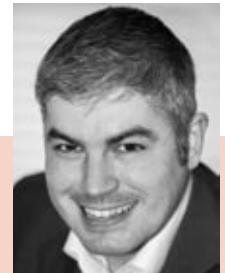
wirtschaftliche Kennzahlen und deren Auswirkungen wichtige Indikatoren, um in Echtzeit die aktuelle Lage eines Unternehmens einschätzen zu können. Die Anforderungen an ein Werkzeug, das zeitnah die Unternehmenskennzahlen auswertet, sind enorm hoch. Einerseits sollen die Zahlen klare Signale ausweisen, andererseits muss Übersichtlichkeit gewährleistet sein. Diesen Herausforderungen kann der Solution Manager gerecht werden – wenn man ihn denn lässt.

Mit den Management Dashboards sind Auswertungen möglich, die sich an eine ganz neue Zielgruppe innerhalb des Unternehmens richten: die Managementebene. Sowohl Manager als auch IT-Verantwortliche sollen nicht mehr lange BW-Reporte auswerten oder auswerten lassen müssen, denn mit den Management Dashboard Apps sind die Daten bereits aufbereitet und stehen rund um die Uhr auch auf mobilen Geräten zur Verfügung. Der Solution Manager bildet die benötigten Informationen in übersichtlichen, schnell verständlichen Diagrammen ab. In der Version 7.1 liefert SAP bereits eine Vielzahl

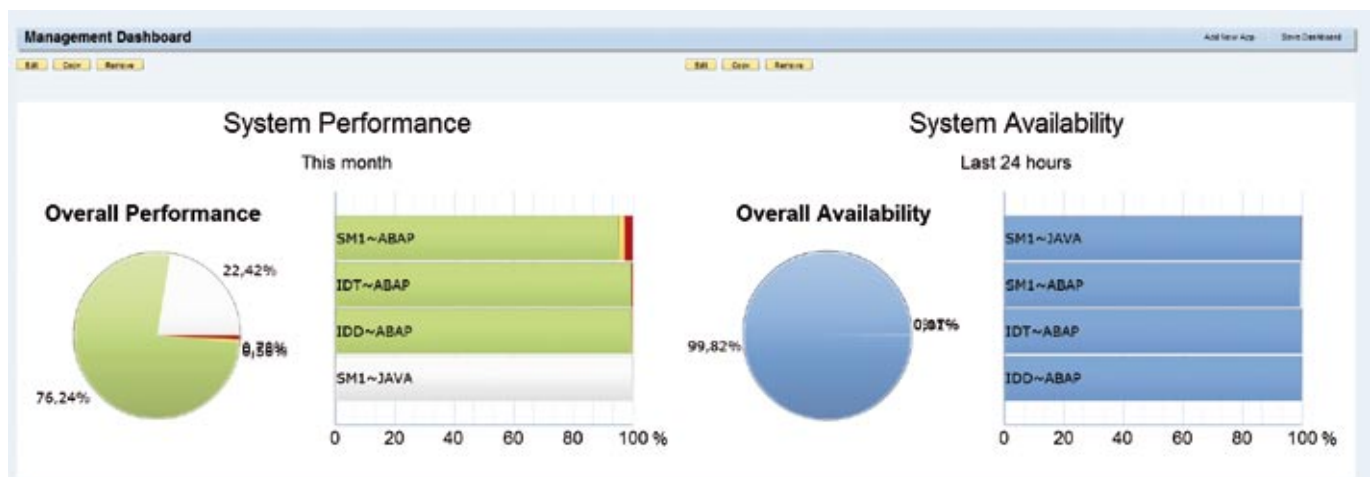
vorgefertigter Dashboard Apps aus, die mit wenigen Klicks in einem Management Dashboard zusammengefasst werden können. Bei der Betrachtung der Dashboard Apps stellt man fest, dass die Auswahl momentan noch sehr IT-lastig ist:

- Wie ist die Verfügbarkeit meiner Systeme, werden die Service Level Agreements (SLAs) erfüllt?
- Wie gut ist die Performance?
- Wie gut ist die Performance und Verfügbarkeit aus der Sicht der Anwender?
- Laufen meine wichtigsten Geschäftsprozesse?

Durch das offene Management Dashboard Framework kann



Stefan Huber ist Solution Architect bei BSC Solutions.



Standard Dashboard Apps Performance und Verfügbarkeit

man aber schon heute einen Schritt weiter gehen und Apps nach eigenen Bedürfnissen erstellen.

### Einsatzmöglichkeiten in der Praxis

Wenn ich die Management Dashboards bei den Fachabteilungen unserer Kunden vorstelle und dann die Frage stelle, ob hier Potenziale für das eigene Unternehmen gesehen werden, ernte ich oft nur fragende Blicke. Sobald ich aber das Beispiel des Vertriebsleiters eines Handelsunternehmens anführe, der auf seinem Management Dashboard die Zusammenfassung der eingehenden Aufträge für seinen Bereich beobachten kann und Abweichungen zum Durchschnitt der letzten 30 Tage über ein Ampelsystem im Blick hat, beginnt meist eine rege Diskussion, an deren Ende eine Vielzahl von Anwendungsfällen identifiziert werden:

- Der Leiter der Qualitätssicherung eines Produktionsunternehmens sieht auf seinem Dashboard die Nachbearbeitungsquote, Fehlergründe und den entstehenden Zeitaufwand für die Nachbearbeitung.
- Der Leiter der Produktion bekommt einen Überblick über die ungeplanten Ausfallzeiten von Maschinen und über die Quote der Überschreitung von vorgegebenen Fertigungszeiten.

- Der Geschäftsführer eines Energieversorgers hat einen Überblick über die eingehenden Kündigungen oder Neuanmeldungen seiner Stromkunden.

Da der Solution Manager auch die Technik im Blick hat, können die Kennzahlen geschickt kombiniert und das Potenzial damit voll ausgeschöpft werden. Im ersten Beispiel des Vertriebsleiters kann so nicht nur gewarnt werden, dass der Auftragszugang stockt, sondern durch die Überwachung der Schnittstellen und Performance-Indikatoren auch die Information bereitgestellt werden, ob der Auftragsrückgang durch ein Problem der eigenen Systeme verursacht wird, wie zum Beispiel durch einen Fehler in der IDOC-Eingangsverarbeitung. Durch die Kombination von Fach- und IT-Informationen wird das Tool zur Single Source of Truth.

### Was wird benötigt?

Um die Management Dashboards nutzen zu können, benötigt man die Version 7.1 sowie einen Enterprise-Support-Wartungsvertrag. Mit wenig Einrichtungsaufwand und ohne weitere Kosten können die von SAP ausgelieferten Dashboard Apps genutzt werden. Um eigene Dashboard Apps entwickeln zu können, ist noch eine lizenzierte Version der BusinessObjects Dashboards erforderlich. Die Management Dashboards nutzen Adobe

Flash. Dies hat zur Folge, dass die Dashboards nicht auf Apple-iOS-Geräten dargestellt werden können.

### Fazit

Die Management Dashboards des Solution Managers bergen ein enormes Potenzial. Da Geschäftsprozesse aber nicht so einfach über einen Kamm zu scheren sind, kann eine individuelle und punktgenaue Erstellung eigener Dashboard Apps eine sinnvolle Investition sein, um das volle Potenzial auszuschöpfen. Wir haben auf Basis von SAPUI5 ein Framework entwickelt, das Ihnen ermöglicht, Dashboards auch auf iOS-Geräten zur Verfügung zu stellen.

BSC Solutions berät Kunden bei der Erstellung kundenindividueller Dashboard Apps und unterstützt sie bei der Implementierung von Dashboards in SAPUI5. Es werden dazu keine BusinessObjects-Lizenzen benötigt, die Dashboards sind auch auf iOS-Geräten lauffähig und das BSC-Framework kann auch ohne SAP Enterprise Support genutzt werden.

Bitte beachten Sie auch den Community-Info-Eintrag ab Seite 99

Wir beraten Sie entlang der gesamten Wertschöpfungskette: Lösungsdokumentation, Testen, Change Management, IT Service Management, Monitoring von Applikationen und Geschäftsprozessen sowie Root Cause Analyse, bis hin zu Management Dashboards und mobilen Applikationen.

Setzen Sie schon heute auf die Tools von morgen. Damit Sie alles im Blick haben und rechtzeitig reagieren können. 360° Beratung von bsc solutions. Nachhaltig und Kompetent.