



sich als Scheinzusammenhänge erweisen. Nützliche Ergebnisse leisten jedoch einen unmittelbaren Beitrag für das klassische Reporting. Nach und nach können so zum Beispiel Kriterien erarbeitet werden, die auf einer ABC-Analyse von Kunden in unterschiedlichen Dimensionen basieren. Dies entspricht der typischen Vorgehensweise bei Predictive-Intelligence-Projekten, welche von Anfang an den schnellen Nutzen im Fokus hat. Über einen rückgekoppelten Prozess, der sich kontinuierlich wiederholt, entsteht schließlich ein aussagekräftiges Ergebnis. Die erkannten Daten- und Informationsmuster lassen sich zudem nach und nach verfeinern und erlauben differenziertere Aussagen. Die Ergebnisse von Predictive-Intelligence-Projekten sollten nicht zu einem Informationssilo werden. Das Ziel ist stattdessen die Integration der neuen analytischen Funktionen in die bestehende Organisation und zum Beispiel die Verknüpfung mit bestehenden Data Marts aus dem Business-Intelligence-System. Der Erfolg für den Einsatz einer Predictive-Intelligence-Lösung ist dabei einfach messbar. Beispielsweise liefern statistische Verfahren eigene Maßzahlen zur Güte der Vorhersage gleich mit. So lässt sich im Nachhinein leicht feststellen, wie hoch die Validität der Analyse war. Einen tatsächlichen Mehrwert für das Unternehmen bietet Predictive Intelligence jedoch nur, wenn die Erkenntnisse, die aus der Datenauswertung stammen, auch in der tatsächlichen Geschäftspraxis umgesetzt werden. Hier liegt die größte Herausforderung, die die neue Technologie für die Unternehmen mit sich bringt. Wenn beispielsweise eine Versicherung anhand der Prognose sieht, welche Kunden potenziell kündigen könnten, hatte die Prognose nur einen Nutzen, wenn das Unternehmen daraus folgerichtige Schlüsse zieht. Wird die Prognose jedoch falsch interpretiert, kann die Kündigungsrate sogar steigen. Vor Einsatz einer Predictive-Intelligence-Lösung sollten deshalb die fachliche Zielsetzung und die konkreten Handlungsalternativen definiert sein. Wichtig für die erfolgreiche Anwendung von Predictive-Intelligence-Ergebnissen ist außerdem die Kooperation mit allen tangierten Unternehmensbereichen. Dann können etwa Marketingmaßnahmen übergangslos angepasst werden. Auch eine stärkere Zusammenarbeit zwischen IT- und Fachabteilungen trägt zum Erfolg des Projekts bei. Die Vernetzung der Informationstechnologien mit dem Prozess-Know-how ermöglicht eine zukunftsorientierte Entwicklung. Hana unterstützt die bessere Zusammenarbeit zwischen diesen Abteilungen mit vereinfachten und beschleunigten IT-Verfahren und -Prozessen.

Predictive Intelligence und der Vorteil der Echtzeitanalyse durch Hana sind für Unternehmen leistungsstarke

Werkzeuge, um den gestiegenen Anforderungen in Sachen Business Intelligence zu begegnen. Der effiziente Einsatz dieser Technologie erlaubt es Unternehmen, über wahrscheinliche Entwicklungen auf dem Markt besser validierte Entscheidungen abzuleiten. Das kann einen eindeutigen Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern bedeuten. Voraussetzung ist jedoch ein entsprechender Beratungs- und Integrationspartner.

de.atos.net/de



Die Möglichkeiten von Hana im Kontext von Predictive Intelligence sind auch Thema auf der In-memory Computing Conference am 5. und 6. Juni in Frankfurt. Auf der Konferenz stellt Atos vor, wie sich durch Predictive Intelligence neue Kooperations- und Geschäftsmodelle entwickeln lassen.

Eintauchen in eine Welt mit unentdecktem Potenzial: der SAP Solution Manager

Der verborgene Schatz

Der Solution Manager hat sich nach kritischen Startbedingungen zu einem mächtigen Werkzeug des Application Lifecycle Management gewandelt. Viele Unternehmen setzen allerdings lediglich seine Standardfeatures ein. Wer jedoch richtig in ein IT-Projekt eintaucht, dem öffnen sich die Vorzüge des Solution Managers. Wie bei einem Schatz in der Tiefe der See, den es für einen gewinnbringenden Einsatz zu heben gilt.

Der SAP Solution Manager deckt den gesamten Lebenszyklus einer IT-Lösung ab – von der Idee über die Umsetzung, den operativen Betrieb bis zur Wartung, Weiterentwicklung oder Ablösung. Der Lebenszyklus ist dabei nach ITIL in sechs Phasen unterteilt: Requirements, Design, Build & Test, Deploy, Operate und Optimize. Jede dieser Phasen steht für einen bestimmten Zustand der IT-Lösung oder eines Teils davon. Für einen Vergleich bietet sich das Tauchabenteuer an, um die Tools des Solution Managers anschaulich vorzustellen.

1. Requirements: Planungsprozesse

Um anspruchsvoll und mit spannenden Erlebnissen zu tauchen, ist zunächst eine grobe Planung nötig – wohin soll die Reise gehen? Zu einem Schiffswrack oder einer spektakulären Unterwasserformation? Auch wer seine IT-Lösung erweitern will, muss dafür die nötigen Anforderungen zusammentragen und an zentraler Stelle sammeln. Beispielsweise, wenn ein neuer Prozess eingeführt oder bestehende Anwendungen angepasst werden. In der Version 7.1 unterstützt der Solution Manager komplexe Anforderungen und umfangreiche Planungsprozesse durch die Integration des SAP IT Portfolio & Project Managements (SAP ITPPM).

2. Design: Spezifikationen

In dieser Phase werden die zuvor formulierten Anforderungen in detaillierte Spezifikationen umgewandelt. Nach dem „Was“ wird somit das „Wie“ festgelegt. Beim Tauchgang denkt man bei Logistik vielleicht an die Planung von Anreise, Ausrüstung, Teamstärke und Aufgabenverteilung und natürlich die entsprechende Mischung der Gase (in der Regel ein sogenannter Trimix, also eine Mischung aus Sauerstoff, Helium und Stickstoff). In der IT geht es um die konsequente Ausformulierung in einem Solution-Manager-Projekt. Dazu zählen die Modellierung der neuen oder geänderten Geschäftsprozesse, die Spezifizierung und Zuordnung der verwendeten SAP-Transaktionen, das Ausarbeiten und Einpassen eventueller Eigenentwicklungen sowie – wenn bereits möglich – das Erstellen von Testdokumenten und anderen Dokumentationen. Zu den verborgenen Talenten des Solution Managers zählen seine umfangreichen Projekt-, Landschafts- und Prozessdokumentationsmöglichkeiten. Werden diese Tools konsequent für den Aufbau einer ganzheitlichen Lösungsdokumentation verwendet, haben Unternehmen eine fundierte Basis für die gesamte Dauer des Lebenszyklus ihrer IT-Lösung. Dieser Schritt wird allerdings laut Mike Schernbeck von BSC Solutions von

vielen Firmen vernachlässigt. Das kann daran liegen, dass er einen beträchtlichen Aufwand erzeugen kann und dass sich der Benefit eben nicht sofort zeigt. „Wer mit Augenmaß in diese grundlegenden Bereiche investiert, legt eine gesunde Basis für künftige Anforderungen“, so das BSC-Beraterteam.

3. Build & Test: Konfiguration

Beim Tauchen ist es lebensnotwendig, den genauen Tauchplan mit allen Beteiligten detailliert zu besprechen: die einzelnen Aufgaben der Teammitglieder, den Dekompressionsplan, die Maximal- und Durchschnitstiefe, die Tauchgangsdauer, die Dauer der Dekompression und viele weitere Parameter. Entsprechend verhält es sich in der IT-Welt. Zur technischen Verankerung einer Spezifikation müssen die dokumentierten Entitäten im System exakt konfiguriert werden. Beim Solution Manager erfolgt dies nahtlos in derselben Umgebung, in der zuvor die Dokumentation erstellt wurde. Und für das Testmanagement bringt das Tool von Haus aus eine große Sammlung an Werkzeugen mit. Zum Beispiel eine umfangreiche Testverwaltung, ein Framework für automatische Testwerkzeuge sowie die Möglichkeit, den Testaufwand einer Änderung im Voraus abzuschätzen.

4. Deploy: Es geht los!

In der Deploy-Phase ist es wichtig, den Überblick zu behalten. Das ist auch beim Tauchen so. Denn analog zum Lifecycle Management einer IT-Lösung sind die wichtigsten Aspekte beim Tauchen die Kontrolle der verwendeten Ausrüstung und die Nachvollziehbarkeit des Mitteleinsatzes. Auch wenn das gesamte Equipment schon zur Tauchstelle transportiert wurde und für den Tauchgang bereitsteht, wird im Team noch einmal alles überprüft. Sind die Flaschen mit den richtigen Gasen gefüllt? Sind alle Flaschen korrekt beschriftet, damit unter Wasser das richtige Gas geatmet wird? Funktionieren die Lampen? Erst dann geht es ins Wasser! In der IT bietet der Solution Manager für die Transport-Verwaltung zwei umfangreiche Werkzeuge an: Das Change Request Management (ChaRM) dient dem Aufbau einer detaillierten workflow- und genehmigungsbasierten Methode zur Steuerung von Transportaufträgen in einer IT-Lösung. Eine Integration der wichtigsten Werkzeuge zum automatischen Deployment ist ebenfalls vorhanden. Das Quality Gate Management (QGM) hat dieselbe Verknüpfung der Genehmigung mit dem technischen Transport. Es arbeitet aber eher auf Release-Basis denn auf Basis eines Genehmigungsworkflows. Alle Transporte eines Releases werden gesammelt und nach dem erfolgreichen Durchschreiten eines sogenannten Quality Gates gemeinsam in das Folgesystem importiert.

5. Operate: Auf Tauchstation!

Das Team steigt gemeinsam ab, Ziel des Tauchgangs ist das Wrack der Lord Strathcona vor Canada. Weil viele Wracks geneigt oder komplett auf dem Kopf liegen, nutzen die Taucher oft zur besseren Orientierung eine Führungsleine. Diese wird so befestigt, dass sie nicht an scharfen Kanten durchtrennt werden kann. Reduziert sich die Sicht auf null, muss man schnell und immer an der Leine entlang aus dem Schiffskörper herausfinden. Das Team bleibt dabei jederzeit in Verbindung. Einfache und komplexe Anforderungen abbilden, das übernimmt beim Solution Manager ein schickes Kommunikationstool mit konfigurierbarer Oberfläche und mobilem Zugriff: Das Incident- und Servicemanagement. Zur Überwachung des laufenden Betriebs bietet der Solution Manager sowohl auf technischer Ebene als auch auf Geschäftsprozessebene umfangreiche Monitoring-Funktionen an. Von der Überwachung technischer Parameter wie Antwortzeit, CPU-Auslastung oder Festplattenfüllstand bis hin zu komplexer Geschäftsprozessüberwachung und Prozessanalyse gibt es für alle Aspekte des Monitorings entsprechende Werkzeuge. Und für einen schnellen Überblick über die wichtigsten Kennzahlen bietet der Solution Manager entsprechende Dashboards an.

Aufstieg aus der Meerestiefe, das Wrack entschwindet langsam dem Blick der Taucher und sie merken, dass sie der wärmenden Sonne wieder näher kommen. Es kann vorkommen, dass sie während der Dekompression von Fischen begleitet werden, die sie neugierig beobachten. Mit ihren Gedanken sind die Taucher vielleicht noch beim Wrack, die Eindrücke der Unterwasserwelt müssen noch verarbeitet werden.

6. Optimize: Nachbesprechung

Gleich nach jedem Tauchgang gibt es in der Regel eine erste Nachbesprechung: Was hat gut funktioniert, was weniger? Wurden die gesetzten Ziele erreicht? Wo gibt es Verbesserungspotenzial? Auch beim Solution Manager müssen wir Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren, um den Betrieb zu optimieren. Dann werden zum Beispiel Support Packages zur Wartung eingespielt oder Enhancement Packages für die Einführung neuer Geschäftsfunktionen implementiert. Für diese Aufgaben stehen Werkzeuge wie der Maintenance Optimizer oder System Recommendations zur Verfügung. Daneben existiert mit dem Landscape Planner ein relativ neues Werkzeug, das die Abhängigkeiten von Updates in der kunden-eigenen Systemlandschaft visualisiert.

Der richtige Einsatz

Am Solution Manager werden die unterschiedlichen Nutzungsrechte von Standard-Support-Kunden und anderen

Kunden (Enterprise Support, Active Embedded Support und MaxAttention) kritisiert. Ob diese Unterscheidung nachvollziehbar ist oder nicht, muss jeder für sich selbst entscheiden. Die moderne IT-Welt ist komplex – heutige IT-Lösungen bestehen aus vielen Teilen, die entweder vor Ort oder in der Cloud laufen. Es gibt klassische Applikationen, moderne In-memory-Applikationen, mobile Anwendungen und umfangreiche analytische Anwendungen. SAP verspricht mit dem Solution Manager alle relevanten Bereiche abzudecken. Laut Miroslav Antolovic von BSC Solutions ist das ganzheitliche Management einer heterogenen IT-Lösung mit dem Solution Manager möglich und wird damit stark vereinfacht. Auch die Implementierung und der Betrieb der neuen Business Suite powered by Hana werden durch den consequenten Einsatz des Solution Manager von Beginn an vereinfacht. Fazit: Mit dem Solution Manager liegt ein Schatz in den Gewässern vieler Unternehmen. Man muss ihn nur richtig heben, um davon zu profitieren.

Bitte beachten Sie auch den
Community-Info-Eintrag ab Seite 115

Mike Schernbeck und Miroslav Antolovic von BSC Solutions referieren auf der In-memory Computing Conference 2013 in Frankfurt/M über mobile Lösungen auf Hana und der Business Suite auf Hana.

Re-Dokumentation von Prozessen möglich

Viele Unternehmen stellen sich die Frage: „Wie dokumentiere ich meine seit Langem laufenden Geschäftsprozesse im Solution Manager, um dessen Vorteile zu nutzen? Zum Beispiel im Bereich Testmanagement oder Geschäftsprozess-Monitoring. Eine manuelle Nachdokumentation verursacht doch einen viel zu hohen Aufwand!“ Der Solution Manager bietet hierfür ab Release 7.1 den Solution Documentation Assistant (SDA) und die Reverse Business Process Documentation Method (RBPDM). Damit können Unternehmen die Nutzung von Standardprozessen in ihren Systemen analysieren und entsprechend den Analyseergebnissen automatisch eine Lösungsdokumentation aufbauen.