



## ITIL V3 mit SAP Solution Manager

Mit dem SAP Solution Manager bietet SAP eine Standardlösung zur Umsetzung von ITIL V3. Und das sowohl für SAP wie auch Non-SAP End-to-End Prozesse. Geschickt eingesetzt, unterstützt der SAP Solution Manager dabei ITIL V3 optimal.

Neben Stabilität sind Kosteneffizienz und Transparenz wichtige Ziele im IT-Betrieb. Mit den betriebsfertigen Funktionen des SAP Solution Managers 7.1 unterstützen Sie mit einer Softwarelösung alle fünf Servicebereiche von ITIL:

- Service Strategy: Ziele, Anforderungen, Prinzipien
- Service Design: Erstellen des Service Portfolios, Umsetzungsmethoden, Richtlinien
- Service Transition: Überführung von Service in den operativen Betrieb, Nutzungsbedingungen
- Service Operation: Sicherstellung des Betriebs, Leistungsüberwachung
- IT Service Continuity Management: Optimierung der Wertschöpfung und Transparenz

Die ITIL Vorgaben sind vorwiegend auf grössere Organisationen ausgerichtet. Deshalb ist es bei der Einführung wichtig, die Bedürfnisse im eigenen Unternehmen detailliert zu prüfen. Bei der Konfiguration des

SAP Solution Managers können Sie so die gewünschte Datenstruktur und Ausprägung der ITIL-Prozesse entsprechend anpassen.

### Einsatz schon in der Projektphase

Wird der SAP Solution Manager bereits ab der Projektphase eingesetzt, haben sie für den späteren Betrieb der Lösung alle notwendigen Dokumentationen abgelegt. So wird der Solution Manager zur wichtigen «Single Source of Truth». Dem Support stehen alle Prozess-Dokumentationen zur Verfügung – davon profitiert das Incident und Change Management.

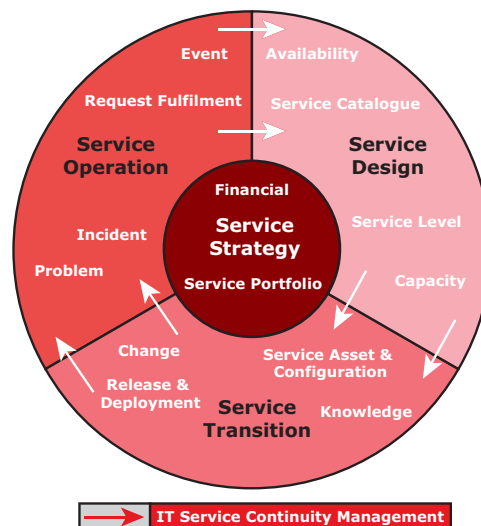


Abbildung: SAP Solution Manager 7.1 und 15 ITIL V3 Prozesse

## Wie der SAP Solution Manager funktioniert

Der SAP Solution Manager sammelt, als Zentrum Ihrer SAP-Systeme, sämtliche Informationen über die Systemlandschaft (Hardware, Datenbank, SAP Software) und bildet damit die Grundlage für viele weitere Funktionen. Schon im Projekt werden die Ergebnisse aus Studie und Konzept in der Projektdokumentation des SAP Solution Manager erfasst. Während der Realisierung werden sämtliche Tätigkeiten vom Solution Manager aus durchgeführt. Mit der anschliessenden Überführung der Projektdokumentation wird mit wenig Aufwand die zentrale Betriebsdokumentation aktualisiert. Daneben werden auch Tätigkeiten zum Betreiben der SAP-Systeme unterstützt. So können ohne Zusatzsoftware Systeme, Anwendungen und Prozesse überwacht werden.

## Zertifizierung

SAP Solution Manager 7.1 ist eine der ersten ITIL- und Solution Management Lösung. Alle 15 durch PinkVERIFY™ zertifizierbaren ITIL v3 Prozesse sind zertifiziert, auch weitere nicht-zertifizierbare ITIL-Prozesse werden unterstützt.

## Ihr Mehrwert mit NOVO:

ITIL v3 verknüpft mit dem SAP Solution Manager ist für den SAP und Non-SAP Betrieb ein oft unbekanntes, aber sehr hilfreiches Instrument. In Verbindung mit dem Know-how unserer Spezialisten setzen Sie die Lösung gezielt und gewinnbringend ein.

- Sie profitieren von der langjährigen Projekt- und Betriebserfahrung unserer NOVO Spezialisten beim Aufbau von nachhaltigen Lösungen im SAP Solution Manager.
- Sie profitieren von einer schnellen und erfolgreichen Einführung der gewünschten Prozesse und Funktionen auf Basis der Erfahrungen.
- Die SAP Solution Manager Potenzialanalyse zu den standardisierten und gewünschten ITIL Prozessen basiert auf einer Kurzevaluation Ihrer Systemlandschaft und Workshops.

NOVO hilft Ihnen gerne in der fachmännischen Bereitstellung und Instandhaltung Ihrer IT-Infrastruktur in den Bereichen Installation, Betrieb bis hin zum ganzen Application-Lifecycle. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf, wir beraten Sie.

## Ihr Ansprechpartner



Viktor Adam  
Leiter Business Unit System & Integration  
viktor.adam@novo-bc.ch

NOVO Business Consultants AG

Bern  
Gutenbergstrasse 50  
CH-3011 Bern  
T +41 (0)31 306 19 00  
[www.novo-bc.ch](http://www.novo-bc.ch)

Zürich  
Talstrasse 20  
CH-8001 Zürich  
T +41 (0)44 211 88 05  
[www.novo-bc.ch](http://www.novo-bc.ch)