

Conteúdos presentes

Monitoramento de SAP	2
Desafios da monitoração SAP	3
Simulação de processos para encontrar falhas no sistema	4

Whitepaper 003 | 2015

Monitoração SAP como processo de negócio

O **SAP** é um sistema integrado de gestão empresarial. Hoje oferece inúmeras soluções colaborativas de negócios para as empresas. Por ter uma arquitetura composta por um grande número de aplicações, seu gerenciamento é missão fundamental no **ambiente de TI de usuários** desta plataforma.

Monitoração SAP como processo de negócio

Desafios da monitoração SAP

Seu monitoramento pode ser um grande desafio em ambientes complexos e, para manter uma estrutura com um alto nível de disponibilidade, é necessária uma monitoração em tempo real, utilizando métricas de controle alinhadas ao negócio da empresa. Desta forma, teremos dados para responder as seguintes perguntas:

- Como está o desempenho do serviço de **SAP**?
- Qual a causa-raiz dos problemas oriundos das aplicações SAP?
- Como extrair **indicadores de negócios** do ERP, CRM, gestão de ciclo de vida do produto ou gestão da cadeia de suprimentos?

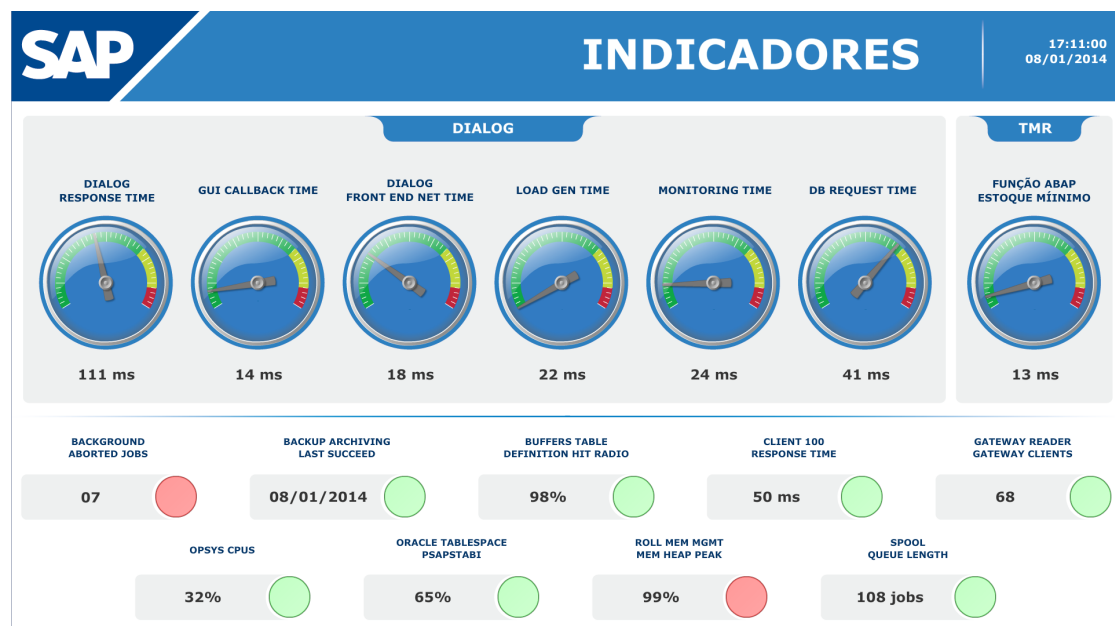
Para responder estas e outras perguntas a **OpServices** desenvolveu uma customização no **OpMon**, software de gerenciamento de infraestrutura de TI e processos de negócios. Este monitoramento é realizado através da conexão ao **CCMS** (Computing Center Management System) via interface RFC SDK da SAP disponível em <http://service.sap.com>.

O OpMon possui uma vasta biblioteca de **KPIs de monitoração da plataforma SAP**, além de permitir a customização de itens a serem monitorados. Esta customização, desenvolvida, retorna quaisquer tabelas de valores críticas ao negócio. Os valores utilizados para warning e critical são configurados diretamente no SAP e o OpMon realiza a leitura destes dados. A exibição de KPIs de negócio, obtidas diretamente do ERP, permite a construção de dashboards de negócios com uma visão em tempo real na plataforma OpMon.

Isto possibilita, entre outras coisas, fazer um processo de drill-down (capacidade de pesquisar a informação até à origem) de uma de aplicação SAP. O que é de grande valor para negócio, pois **são raros os players que conseguem trazer estas informações sumarizadas e consequentemente, identificar e antecipar os problemas que não seriam possíveis ser resolvidos sem estas informações**. Além disso, permite ao usuário configurar alarmes e gerar relatórios de

Monitoração SAP como processo de negócio

desempenho das métricas do componente CCMS como, por exemplo, tempo de conexão, performance, status e logs de atributos. E claro, tudo isto em tempo real.



Este tipo de monitoramento é um grande diferencial do OpMon e é utilizado por empresas com alto nível de maturidade em governança corporativa e grande conhecimento dos seus processos de negócios. As possibilidades de monitoramento são muitas e podem medir desde o desempenho destas aplicações até indicadores de processos de negócios das aplicações de compras, ERP, CRM, gestão de ciclo de vida do produto, gestão financeira, gestão de cadeia de suprimentos, etc.

Simulação de processos para encontrar falhas no sistema

Talvez o elemento mais interessante relacionado ao monitoramento de SAP seja o gerenciamento da experiência do usuário, **Customer Experience Management**. Módulo do OpMon que simula ininterruptamente aplicações SAP, que sejam críticas ao negócio, gerando alarmes e relatórios para descobrir:

- Qual a real dimensão do problema?
- Em que situações os problemas acontecem?
- Qual o tempo de resposta de cada passo da aplicação?
- Em que momentos, ou horários específicos, os problemas acontecem?
- Que outros sistemas competem pelos mesmos recursos nestes momentos?
- Quais são os impactos reais do problema?

Os **decisores** tem hoje uma gama muito grande de opções para aprimorar a gestão de TI e melhorar, cada vez mais, os serviços disponíveis. Cabe a eles decidir as **ferramentas e metodologias de gestão que serão mais adequadas** ao estágio de maturidade da organização. Caso a decisão seja focada na melhoria dos processos de negócios, o **OpMon** certamente ajudará muito.