

Monitoramento unificado de infraestrutura e sistemas



INDICADORES SAP – VISÃO GERAL

O SAP é um sistema integrado de gestão empresarial que 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 seus usuários. O OpMon é uma plataforma unificada que oferece uma visão detalhada do desempenho do SAP ou de qualquer outro ERP, além de toda a infraestrutura de TI. A partir disso, os administradores de sistemas ganham informações valiosas para otimizar o desempenho do SAP, através da busca por problemas diretamente na sua causa raiz.

Uma visão consolidada de indicadores de ambientes complexos fornece acesso seguro e sem agentes para a verificação do desempenho de indicadores chave (KPIs) dentro do SAP. Este processo automatizado e proativo elimina a necessidade dos administradores do sistema em realizar testes manuais e acesso a diversos locais do SAP para analisar o seu desempenho. O OpMon trabalha com o monitoramento de acordo com os níveis de serviço (SLAs), o que permite às organizações demonstrarem o cumprimento dos níveis de serviço acordados e acelerar a resolução de problemas.

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:

1. Como está o desempenho do serviço de SAP?
2. Qual a causa raiz dos problemas oriundos das aplicações SAP?
3. 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 customizou o monitoramento do 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, retornando 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 serem resolvidos sem estas informações. Além disso, permite ao usuário configurar alarmes e gerar relatórios de 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.

INDICADORES MONITORADOS

- ✓ Update requests (SM13);
- ✓ SAP system performance (ST03);
- ✓ SAP dispatcher (SM50);
- ✓ System log message (SM21) SAP memory (ST02);
- ✓ Application servers—message server;
- ✓ Transactional RFC (SM58, SMQ1, SMQ2, SMRQ, SMQS);
- ✓ Queued RFC (SMQ1, SMQ2, SMRQ, SMQS);
- ✓ CCMS (RZ20);
- ✓ Background jobs (SM37);
- ✓ SAP database server monitor and administration (DB2);
- ✓ DBA planning calendar (DB13);
- ✓ Backup status (DB14);
- ✓ Gateway (SMGW);
- ✓ Printing—spool errors (SP01—SPAD);
- ✓ Logon groups (SMLG).

MONITORAÇÃO SAP COMO PROCESSO DE NEGÓCIO

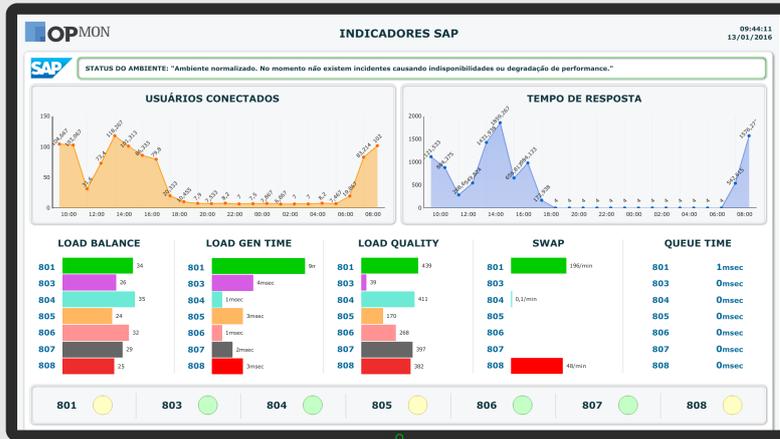
Este tipo de monitoramento é um grande diferencial do OpMon e é utilizado por empresas com alto nível de maturidade em governança corporativa e grande conhecimento dos seus processos de negócio. As possibilidades de monitoramento são muitas e podem medir desde o desempenho destas aplicações até indicadores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

Talvez o elemento mais interessante relacionado ao monitoramento de SAP seja o gerenciamento da experiência do usuário, *Customer Experience Management*. Pensando nisto, a OpServices desenvolveu o OpCEM, um software integrado ao OpMon que simula ininterruptamente aplicações SAP, que sejam críticas ao negócio, gerando alarmes e relatórios para descobrir:

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

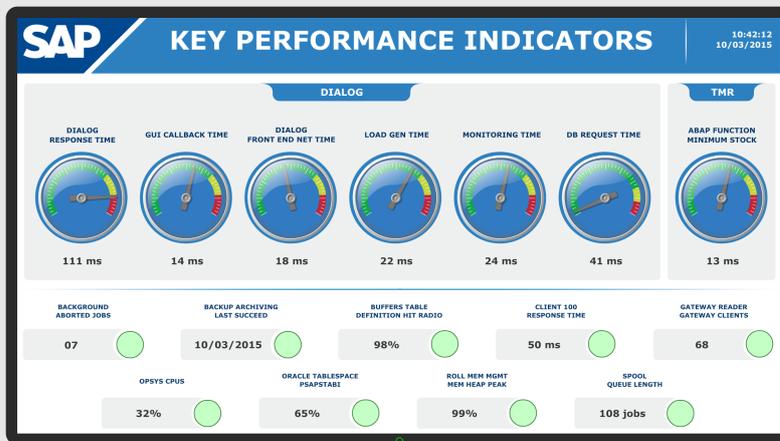
Os decisores tem hoje uma gama muito grande de opções para aprimorar a gestão de TI e melhorar, cada vez mais, os serviços disponíveis. Cabem a eles decidirem as ferramentas e metodologias de gestão que serão mais adequadas ao estágio de maturidade da organização. Caso a decisão seja focada na melhoria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

Dashboard monitorando em tempo real indicadores SAP



- ✓ Usuários conectados;
- ✓ Tempo de resposta;
- ✓ SWAP;
- ✓ Queue Time;
- ✓ Load Balance;
- ✓ Load Gen Time;
- ✓ Load Quality;

Dashboard monitorando em tempo real indicadores SAP



- ✓ Dialog Response Time;
- ✓ Gui Callback Time;
- ✓ Dialog Front End Net Time;
- ✓ Load Gen Time;
- ✓ Monitoring Time;
- ✓ DB Request Time;
- ✓ Abap Function;

BENEFÍCIOS CHAVES

- ✓ Prevenir períodos de *downtime* (indisponibilidades) e garantir acordos de níveis de serviço (SLA);
- ✓ Melhorar continuamente o desempenho do SAP, bem como o seu tempo de resposta;
- ✓ Compatibilidade para monitoramento de qualquer indicador gerado pelo SAP;
- ✓ Identificar rapidamente os problemas envolvendo os processos SAP, mesmo em grandes ambientes.

DESAFIOS DE NEGÓCIO

Quando o desempenho do SAP ou qualquer outro ERP de mercado diminui, as funções críticas de negócio, tais como ordens de pagamento ou fechamento financeiro podem ficar lentas ou até mesmo parar completamente de acordo com a sobrecarga do sistema. Os *downtimes* do SAP, muitas vezes, são precedidos por degradação de desempenho dentro do próprio sistema ou em aplicações integradas a ele.

Visualizar estas tendências de perda de desempenho permite que problemas sejam resolvidos rapidamente, antes que os usuários sejam afetados. A TI necessita de uma forma unificada para detectar estas tendências em ambientes SAP e de infraestrutura e sistemas em geral para aumentar continuamente desempenho e disponibilidade e, assim, reduzir os riscos de interrupções nos negócios e suas implicações financeiras associadas.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O OpMon se conecta ao SAP com um sistema de autorização de perfil SAP dedicado para prevenir qualquer acesso não autorizado aos dados corporativos. Isto permite o desempenho do SAP para ser monitorado com segurança de qualquer lugar do mundo sem o risco de acesso não autorizado a dados confidenciais.

VISÃO HISTÓRICA DO DESEMPENHO

O OpMon armazena os dados de desempenho por período ilimitado. Desta forma, os administradores de TI ou de sistemas podem obter uma linha de base (*baselines*) do desempenho SAP normal, ou esperado, de toda a rede, armazenamento, sistemas operacionais, banco de dados e ABAP, camadas de aplicações e diversos outros. Quando os *workloads* cíclicos, tais como fechamento financeiro, degradarem o desempenho, a TI pode identificar de maneira simples e rápida as tendências para proativamente aumentar a capacidade ou reagendar trabalhos para aliviar gargalos.



Monitoramento de infraestrutura de TI e processos de negócios.



Mais informações em: www.opservices.com.br

Porto Alegre/RS - Brasil
Rua Sete de Setembro, 745, 7º Andar
Telefones: +55 (51) 3275-3588

Copyright 2016 © OpServices.