

LMOE:

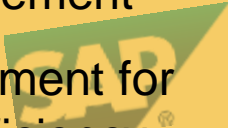
Lifecycle Management for IT Operational Efficiency

Estabelecendo a base para a Inovação através da otimização das Operações de TI





- IT Business Management
- Application Lifecycle Management
- IT Service Management
- Lifecycle Management for IT Operational Efficiency



Margarita Salazar
LAC Business Developer
Operations Services

Margarita.salazar@sap.com
+55 (11) 98673 8207



Operations Services

Adoção rápida, colaboração constante e operação como nunca antes visto.

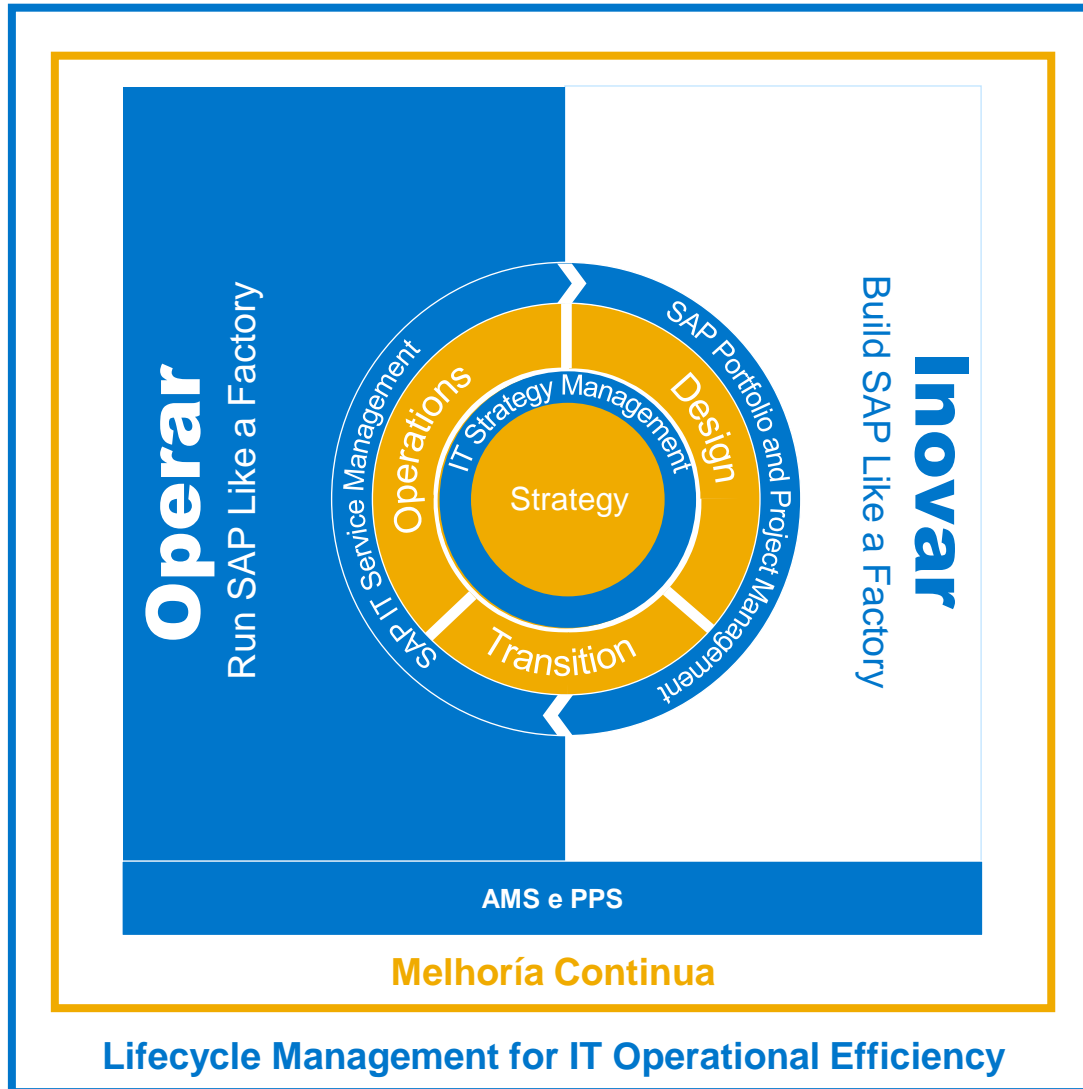


Combinando SAP Application Lifecycle Management (ALM) e as melhores praticas e processos de ITIL, nossos serviços de operação focam em diminuir o TCO, otimizar a manutenção do landscape e garantir a qualidade dos processos. A operacionalização da tecnologia e aplicações se torna mais confiável, eficiente e com menos downtime.

- Lifecycle Management for IT Operational Efficiency (LMOE)
- IT Operations and TCO Improvement Services
- Application Lifecycle and Quality Management Services
- Post-Production Support and Application Management Services
- IT Management Services

Serviços de Operação: Gerenciamento Ponta a Ponta

Modelo de Serviço



Inovar – Build SAP Like a Factory

Direciona a melhora contínua do negócio e o caminho para inovação estabelecendo desde metodologias e melhores práticas da indústria a engenharia reversa dos processos para gerenciar projetos desde início até o go-live. Exemplos: Documentação de implementação no SAP Solution Manager, Documentação de processos, Gerenciamento de testes, Automação e testes de performance, Service Desk para gerenciamento de incidentes e problemas, etc.

Operate – Run SAP Like a Factory

Coordenar, gerenciar e suportar operações e processos de negócios com aplicações avançadas e soluções de gerenciamento de processos. Exemplos: Instalação e setup de operações no SAP Solman. Monitoramento de sistemas e arquitetura, Monitoramento dos processos (SLA), Planejamento de releases, etc.

SAP IT Service Management & SAP PPM

Implementa sua estratégia e gerencia seu portfólio de iniciativas com soluções PPM. Suporta os serviços que a área de TI entrega com soluções independentes e certificadas (PinkVerify) para gerenciamento de incidentes, problemas e gestão de mudanças acompanhado de níveis de serviço.

IT Strategy Management

Desenhe uma estratégia eficaz competitiva com a ajuda de nossos serviços de levantamento (assessment) planos (roadmap) de serviços. Analise sus KPIs de desempenho com as principais ferramentas de gerenciamento de projetos..

Application Management and Post Production Support

Terceirização do suporte a aplicação com base em SLA's

 *ITIL Service Model*

 *SAP IT Management Service Model*

Proposta de Valor

Lifecycle Management for IT Operational Efficiency



Desafios que o Negocio enfrenta

Como se preparar para o futuro enquanto gerencia o presente?

Desafios do Negocio:

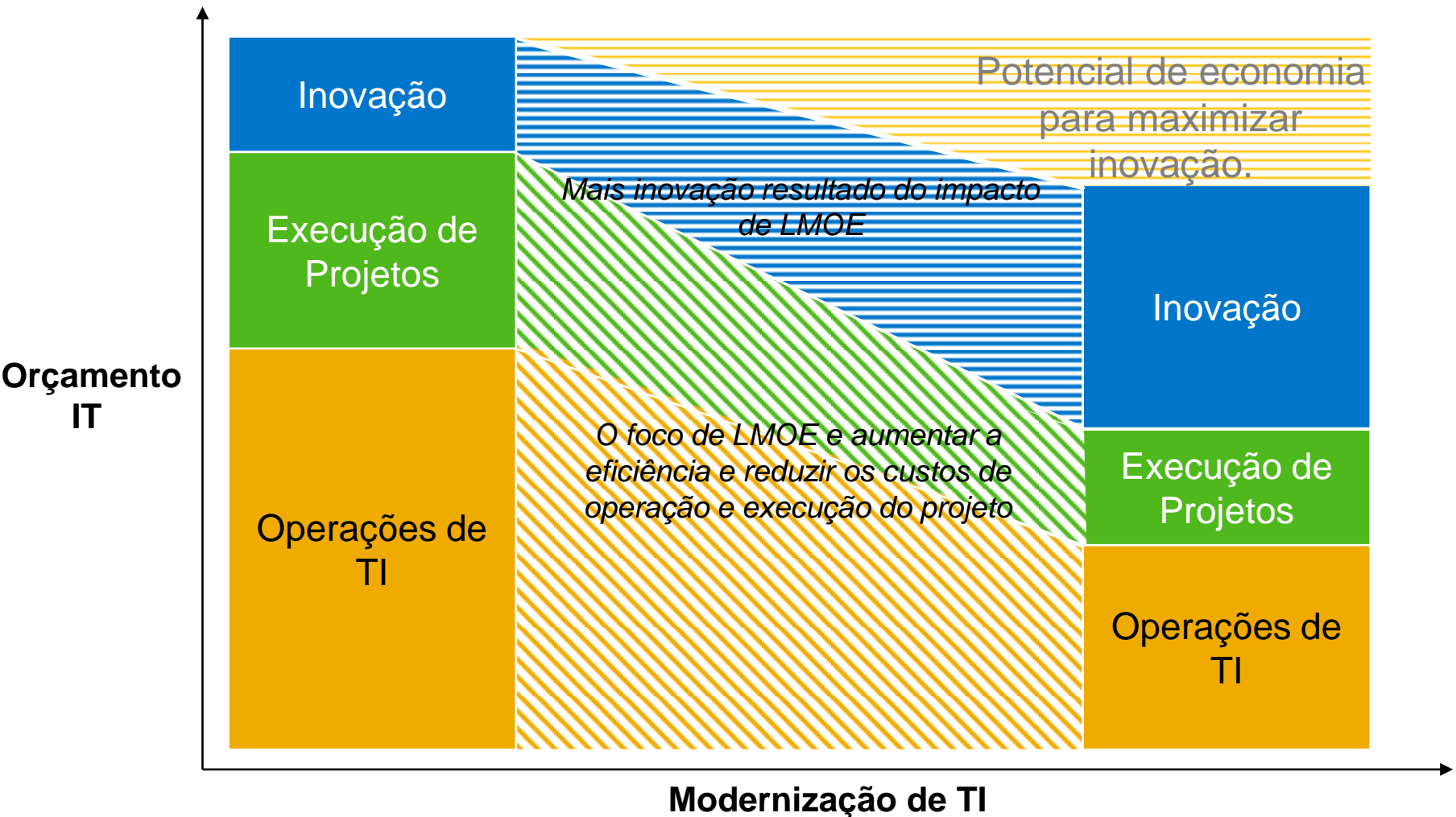
- Se manter atualizado com os constantes requerimentos do negocio e as continuas mudanças das arquiteturas de sistemas
- Suportar inovações que gerem receita para suportar o crescimento do negocio enquanto as operações existentes são mantidas com orçamentos fixos o decrescentes.

Desafios de IT:

- Desenhar e manter uma infraestrutura de ponta que é capaz de levar vantagem das ultimas tecnologias e capacidades.
- Entregar performance de alto nível nos sistemas, confiabilidade e eficiência com tempos mínimos de downtime
- Reter o pessoal de TI quando o trabalho se transforma em monótono ou desatualizado.

Estabelecendo a Base para inovação e reduzindo TCO

Investindo recursos para gerenciar inovação.



Lifecycle management for IT operational efficiency

Resultados que entregam Valor

Estabilidade da Operação

Reduzir complexidade

- Alcançar a excelência operacional, aproveitando as melhores práticas da SAP sobre a melhor forma de executar uma plataforma de aplicativos SAP
- Use Application Lifecycle Management (ALM) para padronização e automatização das operações
- Reduzir o TCO e liberar fundos para inovação
- Mitigar o risco em operação de plataforma / processos críticos
- Garantir a satisfação do usuário final
- Mude de operações de dia a dia para SAP Consulting e libere assim seus recursos para a inovação

Escalabilidade de Infraestrutura

IT-viabilizando a agilidade do negocio

- Aborda a capacidade de IT e gerenciamento de disponibilidade
- Executar um sistema com as versões atuais
- Entregar um roteiro inovação alinhado com o roteiro de negócios

Governança e Inovação constante

- Use a orientação do Consultor de Eficiência dedicado conselheiro e parceiro de sucesso
- Ganhos de eficiência medidos com base em um business case
- Estabelecer as bases para a inovação contínua

Descrição do Serviço

Lifecycle Management for IT Operational Efficiency



Lifecycle management for IT operational efficiency (LMOE)

Seu aliado para iniciar o caminho de estratégia a execução

LMOE ajuda aos CIOs transformar os desafios de TI em oportunidades

LMOE é um serviço estabelecendo para ajudar CIO's identificar, priorizar e gerenciar o sempre alterável e modificável arquitetura de tecnologia. LMOE entrega um plano para otimizar o processo de TI ferramentas e padrões e oferece serviços de terceirização de tarefas de TI para soluções estratégicas SAP preparando sua arquitetura para futuras inovações, redirecionado investimento e capacidade de operações para criar oportunidades de inovação.

O Consultor de Eficiência dedicado se transforma num recurso adicional do seu time de TI de forma que você pode focar em iniciativas que gerenciam seu negocio.

- **Redirecionando recursos de operações para inovação.**
- **Preparando landscapes existentes para inovações SAP**
- **Transformando TI num corredor na linha de frente para viabilizar sua estratégia de negocio**
- **Reduzindo o custo total de ownership (TCO) e alinhando o negocio com os objetivos de eficiência operacional para definir um business case com SLA's e plano de eficiência.**

Ciclo de engajamento

Consultor de Eficiência

Levantamento e alcance

C-level objectives:

Entende a situação do cliente o suficiente para entrar na fase de desenho. As oportunidades de melhoria são quantificadas em KPI's.

Operar e Otimizar

Sucesso e definição de novas oportunidades

Medição das melhorias com base nos KPI's definidos. Iniciativas correção são implementadas caso não há atingimento destes KPI's.

Desenho

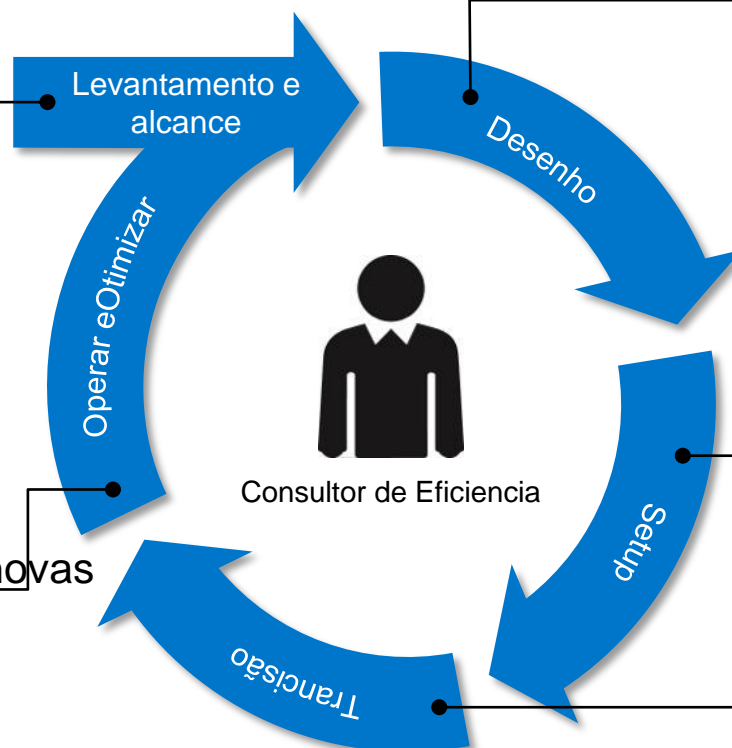
Business case e roadmap:

O roadmpap de eficiência operacional e desenhado e os componentes de LMOE que aplicam em cada caso são selecionados criando assim um plano de entrega mapeando aos KPI's

Setup & Transition

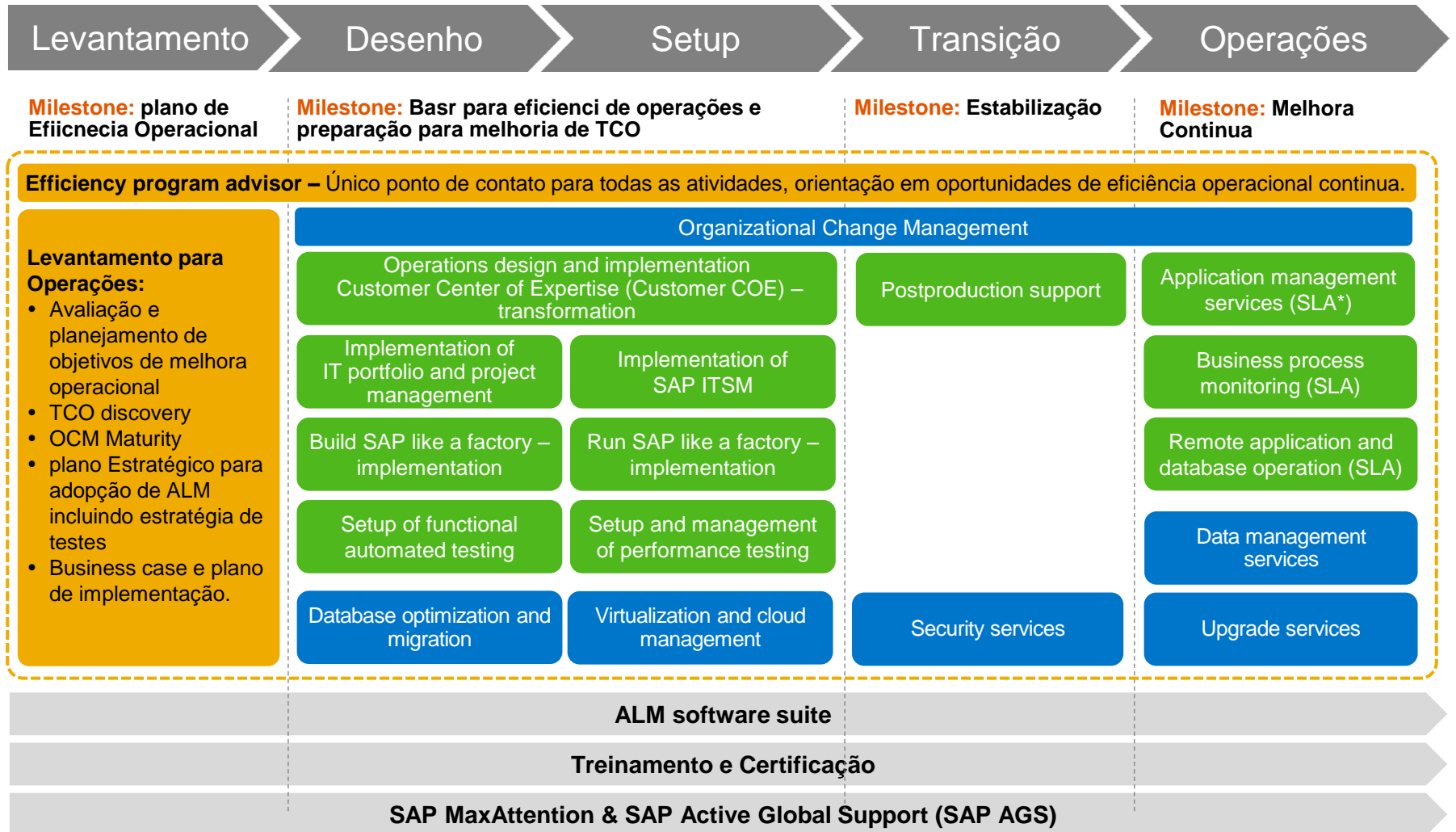
End-to-end (E2E) Implementação:

Controle da implementação dos componentes LMOE com governança, **processo e serviços padrão definidos dentro das dimensões de IT management**, ALM, application management services, post-production support, e operação contínua.



Lifecycle management for IT operational efficiency

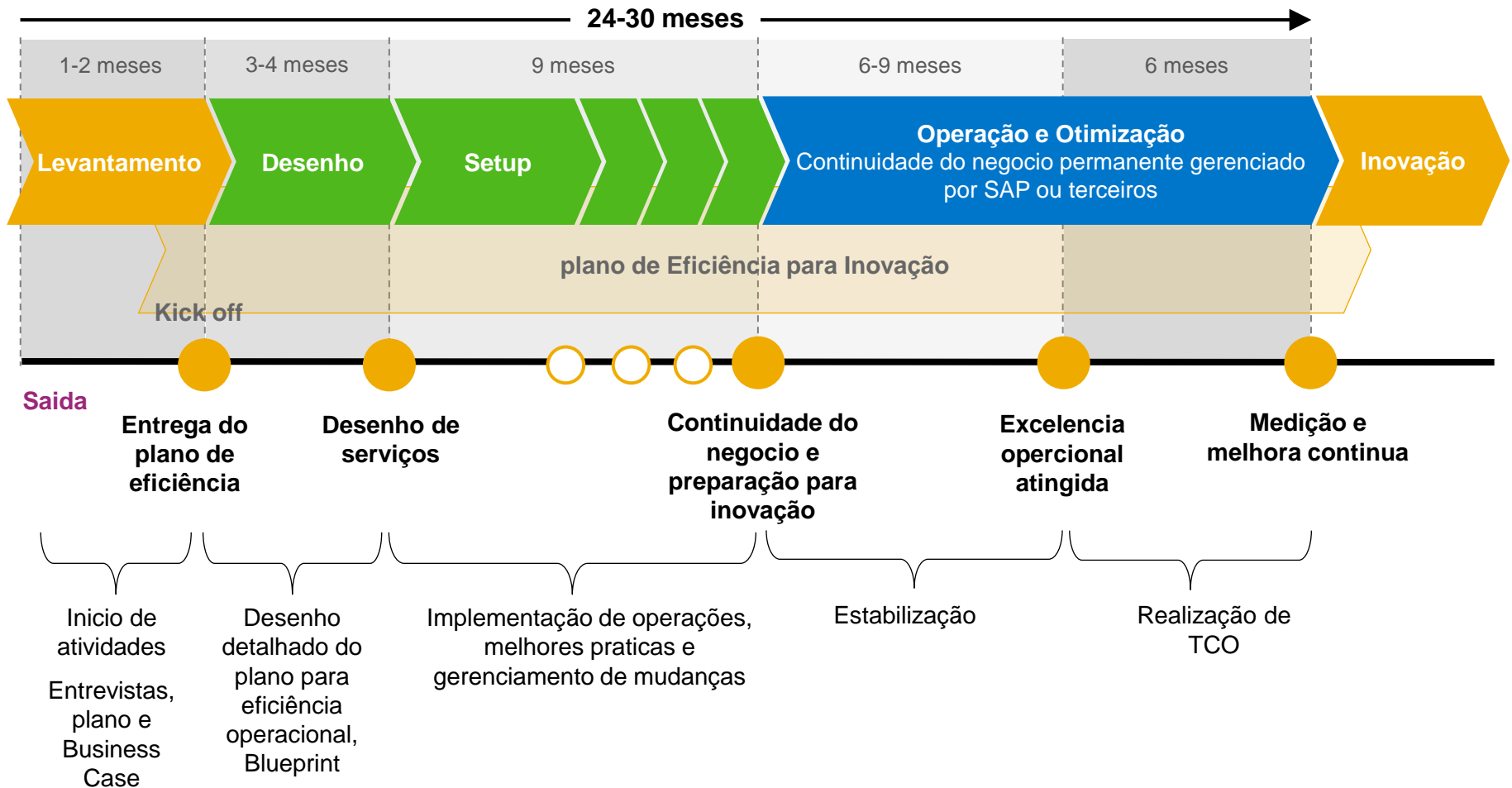
Montagem (Essencial, principal, e alcance estendido)



*Service-level agreement

Lifecycle management for IT operational efficiency

Exemplo de Atividades na linha do tempo



Exemplos de Cenários

Assemble-to-order: Escalabilidade a cada situação específica



Como Começar

LMOE Assessment Questionnaire



Fluxo de Programa de LMOE

Resumo de Atividades e Entregáveis

Pró-análise

Executar o levantamento LMOE

- LMOE Assessment Questionnaire

Entregar o plano preliminar de LMOE



Levantamento

Executar levantamentos adicionais:

- Assessment for SAP Operations
- Strategic Roadmap for ALM
- TCO Discovery
- Strategy and road map service for system landscape transformation
- Assessment for Cloud and Virtualization
- Technical Architecture Assessment

Finalize Roadmap and Business Case

- LMOE Roadmap Template
- Business Case Example



Desenho

Criar o plano de entrega A2O:

- Definir o alcance da solução
- Selecionar o conteúdo dos serviços
- Executar as validações
- Definir o alcance do projeto
- Definir a abordagem do projeto
- Concordar com o projeto



Setup

Entregar Serviços

- Preparação do projeto
- Validação do Alcance
- Realização
- Preparação final
- Go Live e suporte



Operação e Otimização

Medir contra KPIs estabelecidos

Ajustar o plano de LMOE

- LMOE Assessment Questionnaire
- LMOE Roadmap Template

Gerenciamento do Programa

Pre-Analysis

Descrição

na fase inicial o consultor de Eficiência SAP participa na identificação do alcance inicial do serviço e entrega primeira versão do roadmap de eficiência operacional LMOE. Usando o “LMOE Assessment Questionnaire” numa atividade pre-projeto focando nas operações., uma avaliação inicial é feita e o alcance de projeto é determinado relacionado aos pontos de dor do cliente.

Atividades

Fazer workshop com para completar o LMOE Assessment Questionnaire
Criar a primeira versão do roadmap de eficiência LMOE e discuti-lo com o Cliente.

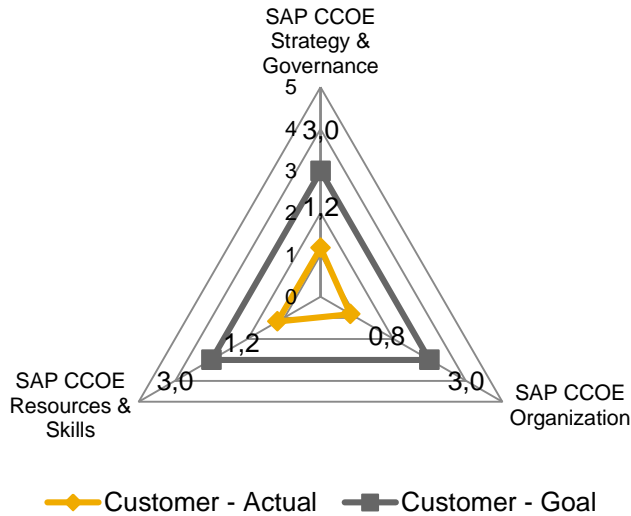
Contatos chave e recursos

- SAP:
 - SAM/SSEM
 - Arquiteto de Solução SAP / Consultor Senior
 - LMOE Hub
- SAP:
 - IT Head

Exemplo Real

Informação e Dados em Inglês

Resultados do Questionario para item Estrategia



Findings

- Low alignment between Business, IT, and CCoE strategy
- There is sub-optimal CCoE structure and governance
- There is no formal ALM strategy or defined processes
- Roles and Responsibilities are not clearly defined
- There is no structural education identification and management in place.
- No Business Process Innovation through CCoE; lack of IT Demand & Portfolio Management

SAP Capability

Recommended improvement KPIs

Strategy and Governance

- Mission / Vision / Strategy in place
- Roadmap for Innovation managed through project portfolio

SAP CCoE Resources & Skills

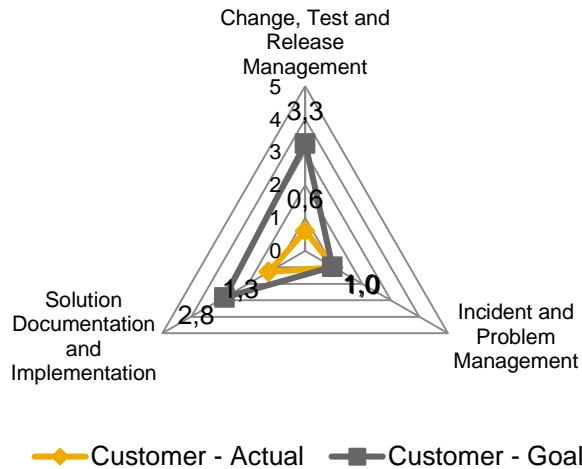
- Role descriptions with KPIs in place
- Competency Grid in place, including education plan for closing gaps in competency grid

SAP CCoE Organization

- Organization Chart with business and support roles in place

Resultados do Questionário para item Inovação

Dados Exemplo



Findings

- Documentation of solutions is not structurally managed or governed, nor centrally maintained and available.
- Change Management tooling is in place but used de-centrally
- There are Incident and Problem Management processes, but ownership is unclear and lacks integration.
- Testing is not automated and not integrated with Change Management process.

SAP Capability

Recommended improvement KPIs

Change, Test and Release Management

- Elapsed time between change request approval and change completion

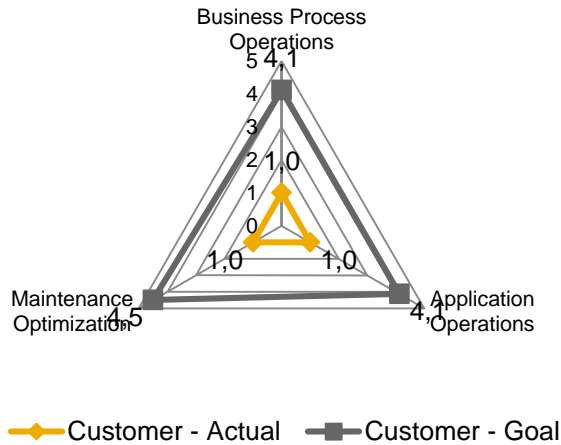
Solution Documentation and Implementation

- > 90% Core business processes documented in Solution Manager

Incident and Problem Management

- Mean time to resolution

Resultados do Questionario para item Operação



Findings

- Business Process Operations is used hardly to not at all.
- Not all critical components are structurally monitored.
- Maintenance is carried out on an ad-hoc basis.

SAP Capability

Recommended improvement KPIs

Business Process Operations

- System Availability

Application Operations

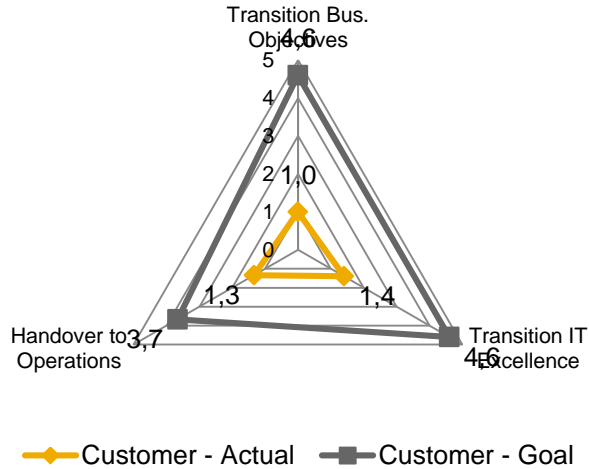
- Average response time of top ten dialog transactions

Maintenance Optimization

- Difference between latest SAP release level and actual release level.

Resultados do Questionário para item Transição

Dados Exemplo



Findings

- At project start it is not clear which project deliverables need to be handed over to IT Operations / the CCoE.
- Projects don't have in scope the reduction of IT complexity: New implemented solutions don't lead to a renovation and cleansing of operations tools.
- Projects don't have a project charter. Business Objectives are not defined with measureable KPIs that can be controlled during project implementation.
- CCoE gets involved just close to project end and short before handover to operations

SAP Capability

Recommended improvement KPIs

Transition of Business Objectives in Projects

- Measure business process harmonization: at least 80% harmonisation on level 3 business process model

Transition of IT Excellence in Projects

- Reduce IT Complexity: 50% reduction of operations tools

Handover from Project to Operations

- Empowerment of the CCoE Manager for signing off responsibility of the Handover from project to operations

Observações Chave

Dados Exemplo

Capability Area	Significant Gaps	Client Assessment*
Strategy	<ul style="list-style-type: none"> Alignment between business, IT and CCoE strategy There is no ALM strategy in place Missing Roles and Responsibilities for CCoE roles in business and in IT No clearly defined CCoE organization including IT and business No Business Process Innovation through CCoE; lack of IT Demand & Portfolio Management 	
Innovate	<ul style="list-style-type: none"> Documentation of solutions is not structurally managed or governed, nor centrally maintained and available Change Management tooling is in place but used de-centrally Incident and Problem Management processes with unclear ownership and lack of integration Testing is not automated and not integrated with Change Management process 	
Operate	<ul style="list-style-type: none"> Business Process Operations is used hardly to not at all. Not all critical components are structurally monitored. Maintenance is carried out on an ad-hoc basis. 	
Transition	<ul style="list-style-type: none"> At project start it is not clear which project deliverables need to be handed over to IT Operations / the CCoE. Projects don't have in scope the reduction of IT complexity: New implemented solutions don't lead to a renovation and cleansing of 	

Recomendações Principais

Dados Exemplo

Capability Area	Improvement KPIs	Priority
Strategy	■ Mission / Vision / Strategy in place	2
	■ Roadmap for Innovation managed through project portfolio	5
	■ Role descriptions with KPIs in place	3
	■ Competency Grid in place, including education plan for closing gaps in competency grid	4
	■ Organization Chart with business and support roles in place	1
Innovate	■ Elapsed time between change request approval and change completion	1
	■ > 90% Core business processes documented in Solution Manager	3
	■ Mean time to resolution	2
Operate	■ System Availability	2
	■ Average response time of top ten dialog transactions	3
	■ Difference between latest SAP release level and actual release level	1
Transition	■ Measure business process harmonization: at least 80% harmonisation on level 3 business process model	2 3
	■ Reduce IT Complexity: 50% reduction of operations tools	1
	■ Empowerment of the CCoE Manager for signing off responsibility of the Handover from project to operations	

O que nossos clientes dizem

Lifecycle Management for IT Operational Efficiency



Valor

Realizado através do LMOE



Reduziram o tempo de instalação de pacotes de upgrades relevantes em 4 semanas preservando o go-live e criando um ROI positivo.



Reduziram esforço interno para trabalhar em atividades de desenvolvimento críticas.



Mantiveram os níveis de serviços enquanto diminuía inventários.



Aumentaram a eficiência e implementaram processos de gerenciamento de mudança e monitoramento de sistemas.



Atingiram as datas finais para todos os ciclos de teste com altos percentuais de atingimento.



Reduziram a performance do sistema de forma que a pesquisa de informação caiu de 17 minutos a 45 segundos



Reduziram o custo de suporte as operações com a implementação de padrões operacionais.



Criaram ativos de teste que podem ser reutilizados em futuros projetos de TI.



Obrigada

Margarita Salazar
Business Developer LAC
Operations Services

margarita.salazar@sap.com
+55 (11) 98673 8207