



## SOLUTION MANAGEMENT mit dem SAP® Solution Manager

„Der SAP® Solution Manager ist die zentrale Plattform, die eine sehr effektive und effiziente Unterstützung für den gesamten Lebenszyklus Ihrer Anwendungssysteme sowie der von diesen unterstützten Geschäftsprozesse bietet.“

Prof. Dr. Oliver Koch • Guido W. Stass  
Vorstand der CTI CONSULTING AG



Wenn Sie sich zurzeit in einer der folgenden Situationen befinden, dann profitieren Sie vom Know-how der CTI CONSULTING AG.

## CTI CHECKBOX

Sie möchten eine größere Transparenz über die Geschäftsprozesse, die mit Ihren SAP®-Systemen realisiert werden?

Sie möchten wissen, welche Ihrer Geschäftsprozesse vom Ausfall einzelner SAP®-Systeme betroffen sind?

Sie möchten die Qualität von Einführungs- und Upgrade-Projekten verbessern?

Sie suchen eine kostengünstige Lösung für einen Help Desk für Ihre SAP®-Systeme?

Sie benötigen eine zentrale Planung von Wartungsaktivitäten für Ihre SAP®-Systeme?

Sie möchten eine zentrale Überwachung Ihrer SAP®-Systeme durchführen?

Sie möchten wissen, welche SAP® Hot News aktuell für Ihre SAP®-Systeme relevant sind?

Sie haben bereits einen SAP® Solution Manager, nutzen aber nur Basisfunktionalitäten und fragen sich, welche Funktionalitäten darüber hinaus für Sie von Interesse sein könnten?

Sie planen den Einsatz des SAP® Solution Manager, fragen sich aber welche der Funktionalitäten für Sie von Interesse sind?

## Ausgangslage

Viele IT-Organisationen von Unternehmen unterliegen einem zunehmenden Effizienzdruck einerseits und erhöhten fachlichen und regulatorischen Anforderungen andererseits. Die Unternehmensleitung erwartet von der IT ein stärkeres Business Alignment. Diese Anforderungen müssen von Unternehmen vor dem Hintergrund zunehmend komplexerer Anwendungslandschaften bewältigt werden.

Die Administration komplexer SAP®-Umgebungen stellt IT-Abteilungen vor vielfältige Herausforderungen. So müssen beispielsweise sowohl Systeme als auch Geschäftsprozesse überwacht werden und die Einhaltung von Service-Level-Agreements in Form von Berichten dokumentiert werden.

## Die Lösung

Der SAP® Solution Manager stellt zahlreiche hochwertige Inhalte, Tools und erprobte Methoden zur Verfügung, die Sie u. a. bei der Einführung von SAP®-Anwendungen, bei Releasewechseln, bei der Sicherstellung eines reibungslosen Supports, bei der Realisierung strukturierter Entwicklungsprozesse sowie bei der Administration Ihrer Systeme unterstützen.

Für die Unterstützung des Betriebs Ihrer IT-Systeme stellt der SAP® Solution Manager u. a.

- **einen Service Desk,**
- **ein Change Request Management sowie**
- **einen effizienteren Zugang zum SAP® Service Marketplace zur Verfügung.**

Mit dem SAP® Solution Manager können Sie zudem

- **Ihre Systeme und Ihre Geschäftsprozesse technisch überwachen (monitoren),**
- **das komplette Testmanagement unterstützen sowie**
- **umfangreiche Berichtsfunktionen (Reporting-funktionalitäten) nutzen.**

Der SAP® Solution Manager richtet sich nach weltweit anerkannten Standards wie ITIL® (IT-Infrastructure Library) und PMI® (Project Management Institute). Der Service Desk und das Change Request Management nutzen ein in den SAP® Solution Manager integriertes SAP® CRM 5.0.

Ferner beinhaltet der SAP® Solution Manager das Projektmanagementwerkzeug cProjects (Collaboration Projects) sowie Dokumentenmanagement-Funktionalitäten.

Die folgende Grafik zeigt Ihnen einen Überblick über die Einsatzmöglichkeiten des SAP® Solution Manager :



Quelle: SAP® AG

Abbildung: Funktionalitäten des SAP® Solution Manager

## Ihre Vorteile

- **Zentraler Zugriff auf Tools, Inhalte sowie Roadmaps**
- **Zentrale Überwachung Ihrer Systemlandschaft/ Geschäftsprozesse**
- **Verbesserte (Projekt-)Kommunikation, Dokumentation, Kollaboration und Wissenstransfer**
- **Graphische Darstellung Ihrer Geschäftsprozesse**
- **Effizientere Problemlösungsabläufe**

## Die CTI-Vorgehensweise zur Einführung des SAP® Solution Manager

### Analyse Ihrer Bedürfnisse

Zusammen mit Ihren Mitarbeitern aus den beteiligten Fachabteilungen analysieren wir, welche Funktionalitäten des SAP® Solution Manager für Ihr Unternehmen sinnvoll sind und in welcher Reihenfolge diese implementiert werden sollten.

### Einrichtung des SAP® Solution Manager unter Nutzung des Coachingansatzes

Dieses Vorgehen stellt die Akzeptanz der durch den Einsatz des SAP® Solution Manager optimierten Arbeitsabläufe sicher und führt bereits in dieser Phase zu einem Know-how-Transfer zu Ihren Mitarbeitern.

### Schulung

Nicht nur während, sondern auch nach der Einrichtung der von Ihnen ausgewählten Komponenten des SAP® Solution Manager stehen die Projektmitarbeiter der CTI CONSULTING AG für einen Know-how-Transfer zu Ihren Mitarbeitern im Rahmen von Anwenderschulungen zur Verfügung.

## Unser Angebot – Ihr Nutzen

Unsere Berater verfügen über umfassende Erfahrungen bei der Einrichtung des SAP® Solution Manager.

In einem zwei- oder dreitägigen Workshop erläutern wir Ihnen gerne die Einsatzmöglichkeiten des SAP® Solution Manager. Ziel des Workshops ist es mit Ihnen gemeinsam potenzielle Einsatzgebiete des SAP® Solution Manager für Ihr Unternehmen zu ermitteln sowie eine für Ihr Unternehmen sinnvolle Einführungsstrategie zu erarbeiten.

Gestalten Sie zusammen mit der CTI CONSULTING AG die Zukunft Ihrer IT-Organisation. Fragen zum SAP® Solution Manager oder Terminanfragen für den Workshop richten Sie bitte an:

[sales@cti-consulting.de](mailto:sales@cti-consulting.de)

## Wissen, Erfahrung und Einsatzbereitschaft für pragmatische Lösungen

CTI - CONSULTING TEAM FOR INNOVATION

Die CTI CONSULTING AG berät seit 1991 branchenübergreifend Großunternehmen sowie Mittelständler auf nationaler und internationaler Ebene in den Bereichen IT Management Consulting, SAP® Consulting sowie Data Center Services.

**„Agilität als Wettbewerbsvorteil für Unternehmen bedarf einer effektiven Unternehmensarchitektur sowie innovativer Informationstechnologie, die effizient agiert. Die optimale Abstimmung sowie die strategierorientierte Ausgestaltung der einzelnen Komponenten sind unser Ziel.“**

Prof. Dr. Oliver Koch • Guido W. Stass

Renommiertere Kunden werden durch die gesamte IT-Wertschöpfungskette begleitet. Neben der Architekturberatung gehören Organisation und Management von IT-Projekten, Prozessdigitalisierung und Dokumentenmanagement auf Basis von SAP NetWeaver® sowie die Automatisierung und Optimierung von Rechenzentrumsprozessen zum Beratungsportfolio.

CTI verbindet ausgewiesene IT-Expertise mit spezialisiertem Branchen- und Methoden-Know-how sowie einer wissenschaftlichen Fundierung und gibt dieses Wissen als Beratungspartner an Kunden weiter.



### Hauptsitz Kassel

CTI CONSULTING AG  
Wilhelmsstraße 2a  
D-34117 Kassel  
Tel.: +49 561 94272 - 0  
Fax: +49 561 94272 - 50  
info@cti-consulting.de  
www.cti-consulting.de

### Niederlassung Walldorf

CTI CONSULTING AG  
Altrottstraße 31  
D-69190 Walldorf  
Tel.: +49 6227 73350 - 0  
Fax: +49 6227 73350 - 9  
info@cti-consulting.de  
www.cti-consulting.de

### Niederlassung Hamburg

CTI CONSULTING AG  
Beim Strohause 31  
D-20097 Hamburg  
Tel.: +49 40 2093 3635 - 0  
Fax: +49 40 2093 3635 - 9  
info@cti-consulting.de  
www.cti-consulting.de

### Hauptsitz Atlanta (USA)

CTI CONSULTING Corp.  
100 Milton Park, Suite 350  
30,000 Mill Creek Avenue  
Alpharetta GA 30022  
Tel.: +1 772905 2459  
info@cti-consulting.us  
www.cti-consulting.us

SAP® Services™ Partner

Zertifiziert nach  
DIN EN ISO 9001:2000

Mitglied im Bundesverband  
Deutscher Unternehmensberater e.V.

