

Vos outils de supervision IT **paralyse-ils vos applications SAP ?**

Améliorez les performances de vos applications
SAP grâce à une visibilité et à une supervision
de bout en bout des services



splunk>
turn data into doing™



Les responsables IT sont confrontés à un défi extrême : ils doivent fournir et prendre en charge des solutions et des services numériques innovants, tout en assurant la maintenance de votre investissement dans des systèmes stratégiques. Vous avez investi des millions de dollars et des milliers d'heures dans les logiciels et les solutions qui sont à la base de votre entreprise ou de votre organisation, mais vous êtes également chargé de répondre aux exigences agressives de la transformation numérique.

Vous voulez peut-être bénéficier des avantages du machine learning, de l'intelligence artificielle et de l'observabilité de bout en bout, mais vous pensez que ces progrès sont hors de portée. Pouvez-vous répondre aux attentes du XXI^e siècle en termes d'agilité, de fiabilité et de performances tout en prenant en charge les systèmes et applications initialement développés pour répondre aux exigences du XX^e siècle ?

SAP est le cerveau et la colonne vertébrale de centaines de milliers d'entreprises, et c'est aussi l'une des solutions logicielles les plus connues et les plus fiables au monde. Mais quand il s'agit de superviser ce système, il peut être très difficile de trouver une solution qui vous donnera la puissance, la flexibilité, l'évolutivité et la visibilité dont vous avez besoin pour superviser et gérer vos applications et services SAP critiques. Sans les bons outils, l'entretien du système devient inutilement difficile et stressant. Si le poids de cette responsabilité repose sur vos épaules, nous sommes ici pour vous proposer un moyen de soulager votre fardeau.

Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions facilite la vie de l'administrateur informatique SAP, mais lui permet aussi d'examiner son infrastructure SAP de manière plus continue et de détecter les problèmes avant qu'ils n'atteignent le technicien de terrain. La tâche de l'administrateur SAP est simplifiée, les techniciens de terrain sont moins souvent confrontés à des interruptions de service, et ainsi de suite.

L'objectif de ce document est de vous montrer comment faire évoluer votre système de supervision IT et rendre votre environnement SAP encore plus puissant en obtenant des éclairages sans précédent non seulement sur votre environnement SAP, mais également sur toutes les applications et infrastructures tierces non SAP qui le prennent en charge.

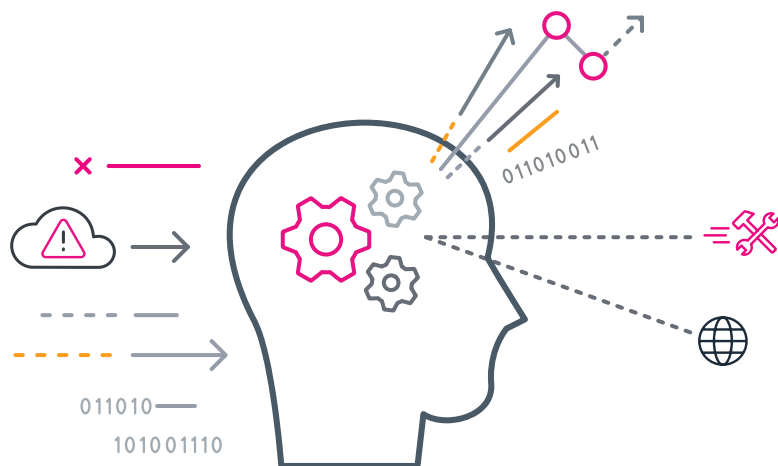




Le coût de l'inaction

En raison du rôle stratégique occupé par SAP dans de nombreuses entreprises et organisations, les environnements SAP sont souvent volumineux et complexes, englobant parfois plusieurs instances créées et modifiées au fil des années par différentes personnes. Face aux inévitables problèmes de performances et goulots d'étranglement susceptibles de compromettre les performances, il peut être très difficile d'identifier leur cause profonde et de la résoudre, et plus encore de l'empêcher de se produire.

Et n'oubliez pas que les systèmes SAP ne constituent qu'une partie des services indispensables aux utilisateurs finaux. Qu'en est-il des systèmes tiers, des pare-feux, des réseaux, des microservices, des systèmes de point de vente (POS) et des imprimantes à reçus ? L'impact sur votre entreprise peut être mineur un jour et catastrophique le lendemain.



Les solutions de supervision informatique obsolètes ne vous offrent pas la visibilité de bout en bout dont vous avez besoin

La plupart des administrateurs SAP s'appuient sur une collection d'outils hérités disparates pour superviser SAP et son environnement d'accueil connecté. Il est donc encore plus difficile pour un service IT de garantir la qualité de la prestation de services. Comment anticiper les problèmes ou les résoudre rapidement lorsqu'on ne voit pas réellement ce qui se passe ? Si votre objectif est de fournir à vos utilisateurs un environnement SAP hautement fiable et performant, vous n'y parviendrez pas avec les outils de supervision génériques existants.

Les systèmes de supervision traditionnels ne font qu'augmenter votre charge de travail.

L'une des avancées les plus importantes dans le domaine de l'IT a été l'intégration du machine learning dans la supervision. L'objectif du service IT a toujours été d'identifier et de résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent des interruptions de service. La meilleure façon de procéder consiste à utiliser un système de supervision IT qui absorbe les données brutes générées par tous vos systèmes et les transforme en informations exploitables. Nous ne serons peut-être jamais en mesure d'éliminer complètement les problèmes IT, mais grâce aux fonctionnalités prédictives fournies par les solutions modernes de supervision IT, vous pouvez minimiser leur impact sur vos clients, vos partenaires et vos utilisateurs finaux.

Pour être clair, vous ne serez jamais en mesure d'accomplir tout ce que vous voulez sans aide, et vous pouvez obtenir cette aide dès aujourd'hui grâce à la puissance du machine learning.



Les solutions de supervision cloisonnées et manuelles ne peuvent pas gérer les déploiements SAP complexes

La plupart des déploiements SAP sont vastes et complexes, et ils incluent de nombreux connecteurs externes pour s'intégrer à l'écosystème d'applications métier. Les solutions de supervision SAP existantes sont cloisonnées et n'offrent pas de vue globale ou de visibilité à l'échelle des services. La supervision SAP de base implique des contrôles d'intégrité manuels quotidiens, qui coûtent chers et sont sujets aux erreurs du fait de l'absence d'alertes automatisées.

Vous gaspillez des données inestimables

SAP est conçu pour traiter un grand nombre de transactions. Des volumes de données extrêmement importants transitent quotidiennement par les systèmes SAP : ils recèlent des informations capables d'améliorer votre compréhension, de résoudre vos problèmes plus rapidement, voire de les empêcher de se produire. Mais vous ne pourrez pas obtenir ces informations à l'aide de solutions de supervision traditionnelles.

Les solutions de supervision classiques peuvent vous empêcher de passer au cloud

Si votre travail consiste à faire progresser le service IT de votre entreprise, vous êtes probablement en train d'implémenter une stratégie de migration vers le cloud, ou d'en élaborer une. Mais il se peut également que vous ayez mis votre migration vers le cloud en suspens parce que vos systèmes hérités ne sont pas en mesure de vous accompagner dans ce parcours. Si c'est le cas, vous pourriez mettre en péril la réussite de l'ensemble de votre entreprise.



Service Intelligence, un atout pour vos applications SAP

Pour les clients SAP qui ont besoin de répondre à de nouvelles attentes en matière de fiabilité et de performances avec leur environnement SAP, Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions est un ensemble de contenus haut de gamme prêts à l'emploi pour Splunk® IT Service Intelligence (ITSI) qui produit des analyses prédictives pour vous offrir une visibilité de bout en bout sur l'état de votre environnement SAP. Splunk Service Intelligence pour les solutions SAP® permet de mettre en corrélation les données SAP avec les données d'infrastructure, ce qui vous donne une vue complète de l'état de santé des services et vous permet d'approfondir rapidement vos investigations : vous pouvez ainsi réduire de 80 à 90 % le temps nécessaire pour détecter les problèmes et y répondre.

Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions est basé sur PowerConnect. Disponible sur Splunkbase et certifié SAP, PowerConnect collecte les données techniques et commerciales de l'environnement SAP et les transmet à Splunk, où elles peuvent être corrélées avec les données d'infrastructure, d'application et de service existantes.

Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions offre des fonctionnalités prêtes à l'emploi, garantes d'une rentabilité rapide dans la supervision des environnements SAP via ITSI. Le contenu comprend notamment des recherches de base de KPI, des modèles de service et des visualisations préconfigurées appelées glass tables. Une fois le pack de contenu installé, les objets contenus dans Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions sont entièrement configurables et, surtout, ils incluent des modèles de services qui facilitent la liaison entre les services existants et un ensemble prédéfini de KPI.



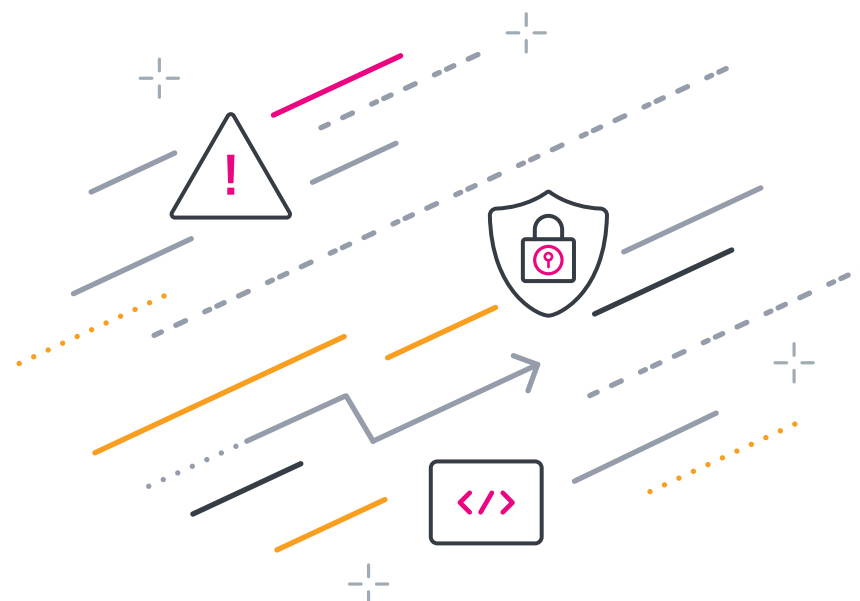
Scénarios d'utilisation

Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions est particulièrement utile pour les clients de Splunk qui prévoient ou exécutent une migration vers le cloud, qui déploient de nouveaux systèmes SAP (parfois avec de nouvelles mesures de sécurité en raison d'une faille publique majeure) ou qui cherchent à résoudre les problèmes de performance et d'interruption de SAP qui affectent les opérations stratégiques de l'entreprise. Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions apporte de la valeur à l'échelle de l'entreprise en améliorant les performances opérationnelles et les processus métier.

Opérations

Les systèmes cloisonnés et complexes peuvent être plus difficiles à dépanner, ce qui explique la longueur du temps moyen de réparation (MTTR) et du temps moyen d'identification (MTTI), ainsi que la multiplication des temps d'arrêt. Sans une réponse efficace aux incidents, les problèmes de performances SAP sont trop fréquents : les services d'assistance sont sans cesse en train d'éteindre des incendies et le problème de la journée prend le pas sur le travail stratégique.

Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions permet d'examiner et de résoudre plus rapidement les problèmes de performances liés à SAP afin d'éliminer les temps d'arrêt et les dégradations de service, et de réduire les coûts. Grâce à la supervision prédictive de l'état de santé, les entreprises peuvent éliminer les problèmes de performances des applications et des processus stratégiques.





Scénarios d'utilisation par secteur d'activité

Quel que soit votre secteur, vous pouvez obtenir des avantages significatifs en intégrant la puissance des informations sur les services à votre environnement SAP. Voyons ce que cela implique dans différents secteurs.

Fabrication et chaîne logistique

De nombreuses organisations industrielles ont numérisé chaque étape du processus de production, des matières premières aux groupes finis. Elles ont besoin d'une visibilité de bout en bout sur l'état de santé de ces services numériques pour éviter les retards coûteux dus aux temps d'arrêt, parfois causés par quelque chose d'aussi trivial qu'une imprimante.

Dans une entreprise de fabrication typique, des camions vont et viennent sans cesse, pour apporter des matières premières et repartir avec des produits finis. Le suivi nécessite un processus simple à décrire, mais qui exige néanmoins que chaque étape fonctionne parfaitement.

Dans de nombreuses entreprises, par exemple, un camion rempli de marchandises ne peut pas quitter l'entrepôt sans un registre habituellement imprimé à l'entrée. Imaginez l'impact si le système SAP (sans qu'il ne soit en cause) ne peut pas se connecter à l'imprimante. Les camions font marche arrière. Les livraisons sont retardées. Les délais risquent de ne pas être tenus.

Avec une vue de bout en bout de l'ensemble du système fourni par Splunk® Service Intelligence for SAP® Solutions, vous pouvez immédiatement détecter les interruptions de service et identifier tout problème, qu'il s'agisse du réseau, d'un PC ou d'une imprimante, avant d'obtenir un appel du portail d'entrée. Splunk peut fournir une vue de bout en bout de tous les systèmes et composants nécessaires pour assurer la circulation de votre trafic.

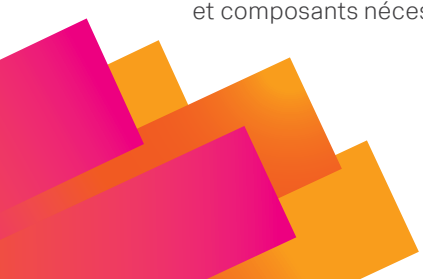
Vente au détail et e-commerce

Le commerce électronique n'est plus une activité secondaire pour les détaillants. Pour beaucoup, il est devenu une bouée de sauvetage. Splunk regroupe les données de l'ensemble de l'infrastructure et des applications prenant en charge les services d'e-commerce afin de garantir la disponibilité des services, mais également de gérer les KPI des utilisateurs finaux, tels que le traitement des commandes en ligne et les taux de conversion des entonnoirs.

Les magasins physiques évoluent également, en se concentrant davantage sur le client et en créant une expérience personnalisée. Pour ce faire, de nombreux détaillants ont introduit des appareils, des caméras, des capteurs et des systèmes de point de vente qui constituent une extension de l'expérience de vente au détail SAP. Splunk peut superviser l'ensemble du processus, y compris les aspects en magasin, pour veiller à ce que l'expérience client réponde aux attentes les plus élevées.

Services financiers

SAP a une énorme influence dans le secteur des services financiers. Comme les banques et autres institutions financières comptent moins sur leurs succursales de ville et offrent des services d'épargne, de prêt et de paiement entièrement en ligne, la disponibilité et les performances de ces services financiers numériques sont plus essentielles que jamais. Splunk collecte des données sur les systèmes bancaires électroniques destinés aux utilisateurs finaux et les systèmes de traitement des paiements et des transactions en back-end afin de fournir une visibilité de bout en bout sur la santé des services financiers, ce qui améliore la disponibilité des systèmes, la satisfaction et la confiance des clients.



Comment Splunk Service Intelligence for SAP Solutions peut vous aider à migrer vos services SAP vers le cloud

Nous pourrions décrire pendant des pages les avantages de la migration de votre infrastructure IT vers le cloud. Si vous avez toujours besoin d'être convaincu, vous trouverez [d'autres ressources sur la migration vers le cloud ici](#). En bref, le cloud est l'avenir de l'IT, car il donne corps à la promesse de la transformation numérique. Voici un bref résumé des avantages du passage au cloud pour l'IT :

les coûts : les infrastructures cloud nécessitent généralement moins de dépenses en amont que les solutions locales ;

l'évolutivité : les solutions cloud sont conçues pour évoluer rapidement et facilement sans avoir à moderniser ou à ajouter de l'équipement ;

l'innovation : avec un datacenter local, toute expérimentation nécessite du matériel, et donc un budget. La possibilité d'exploiter des services cloud accélère l'innovation en permettant aux équipes de se concentrer sur le développement de nouvelles fonctionnalités ;

les données : les solutions basées dans le cloud génèrent d'énormes quantités de données qui peuvent transformer l'entreprise si elles sont correctement exploitées.

Splunk aide les entreprises à migrer SAP vers le cloud en gérant et en supervisant l'ensemble du processus de migration, avant, pendant et après pour garantir le maintien des performances du système, assurer son évolutivité (en fonction de l'applicatif), réduire les coûts en supprimant les ressources inutiles et offrir plus de flexibilité et d'agilité, afin de prendre des décisions basées sur les données en toute confiance et stimuler la croissance et la demande.



Conclusion

Les services et la direction IT n'ont jamais été confrontés à de si grands défis. Le changement a toujours été une constante, mais l'imprévisibilité s'est ajoutée à la palette des difficultés. Toute idée de « routine » a désormais disparu, et ce jusqu'à nouvel ordre. Il nous reste encore à relever les défis créés par un climat économique incertain lié au télétravail, et la demande accrue en solutions d'e-commerce, de télésanté et de fabrication ne va pas disparaître.

Le moment est venu pour les entreprises de maintenir les fondamentaux de l'entreprise au premier plan. C'est aussi l'occasion de prendre des décisions plus avisées. Splunk Service Intelligence for SAP® Solutions peut vous aider à faire les deux, en ajoutant les avantages d'une approche moderne de la supervision des services à la fiabilité et à l'efficacité éprouvées de vos applications SAP.

Essayez [Splunk Service Intelligence for SAP® Solutions](#) dès aujourd'hui et découvrez comment vous pouvez obtenir une visibilité de bout en bout sur vos piles technologiques SAP afin d'éviter les temps d'arrêt et les interruptions de service.

En résumé, Splunk Service Intelligence for SAP® Solutions offre des vues de bout en bout sur l'état et les performances des services d'entreprise SAP, ce qui permet d'éliminer les temps d'arrêt non planifiés, de réduire de 80 à 90 % le MTTI et le MTTR, et de réduire considérablement les coûts des cellules de crise.



En savoir plus.

Découvrez-en plus sur [le partenariat entre SAP et Splunk](#) (en anglais)
ou commencez à utiliser la solution, disponible sur [Splunkbase](#) et [SAP App Center](#).

splunk> turn data into doing™

Splunk, Splunk>, Data-to-Everything, D2E et Turn Data Into Doing sont des marques commerciales de Splunk Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Tous les autres noms de marque, noms de produits et marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © 2020 Splunk Inc. Tous droits réservés.

20-15828-SPLK-Service Intelligence for SAP-105-EB

