

SAP UEM by Кноа

**Решение для повышения
эффективности
пользователей SAP**



Сентябрь, 2010

Как получить максимальную отдачу от продуктов SAP?



Для того, чтобы получить максимальную отдачу от SAP, пользователи должны полностью владеть приложениями SAP.

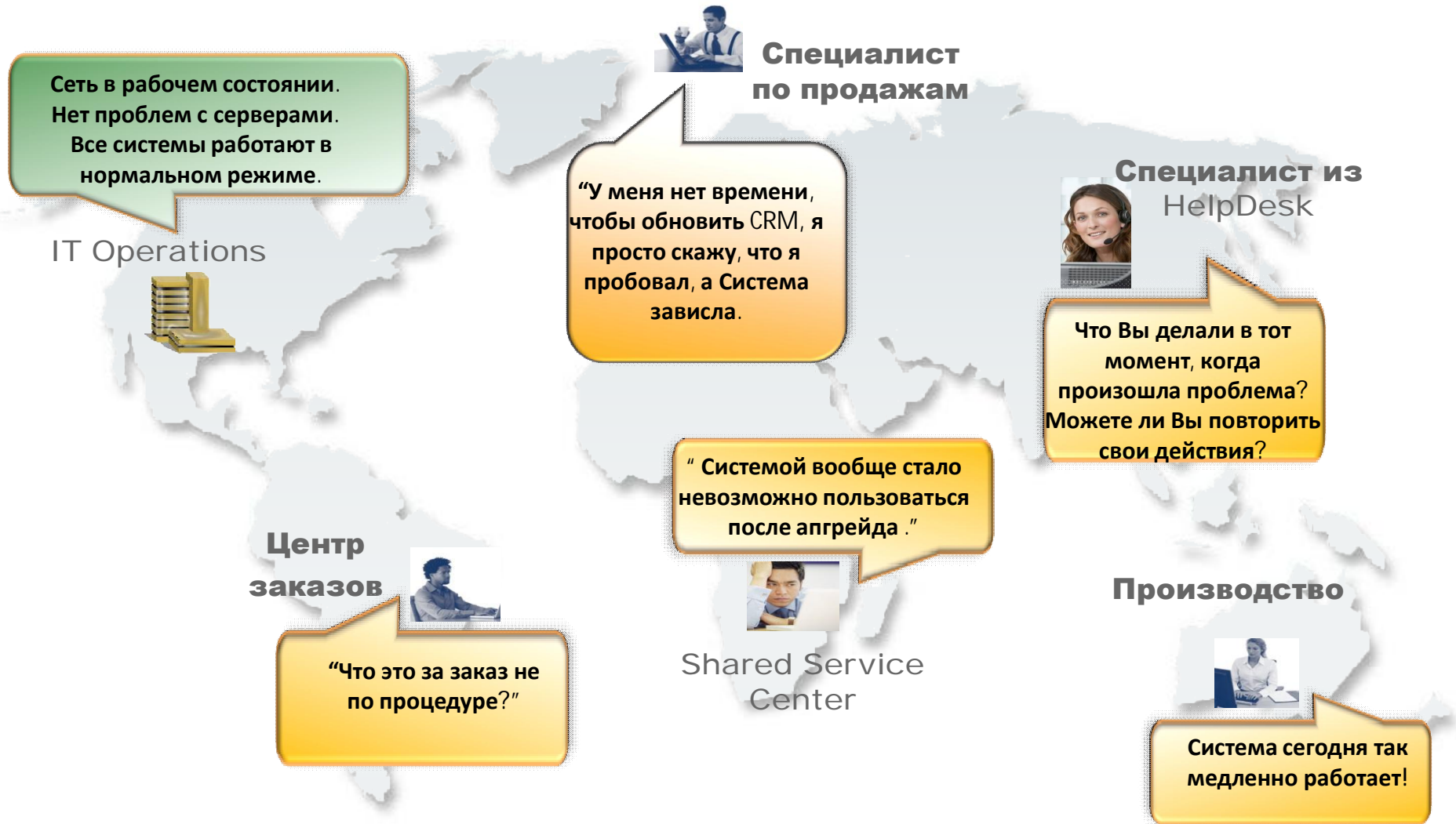


- Каждый конечный пользователь должен:
 - Освоить приложение
 - Эффективно выполнять свою роль
 - Эффективно выполнять свои транзакции



- IT и менеджмент должны иметь информацию о:
 - Степени освоения и использования SAP сотрудниками;
 - Проблемных зонах в области производительности пользователей;
 - Производительности системы.

Решаемые проблемы прозрачности



Отсутствующее звено в управлении результатами деятельности.



Вы контролируете свою инфраструктуру.



Инфраструктура



Вы контролируете свои приложения SAP



Приложения/Процессы



А что происходит с пользователями?



Конечный пользователь



Что такое SAP UEM от Knoa?



Это решение, позволяющее получать детальные отчеты, с помощью которых компании **могут выявлять проблемные области** использования SAP приложений, вызванные как недостаточной квалификацией пользователей, так и ошибками приложений. На основании этой информации приоритезировать действия, получая максимальную отдачу.



Отклик приложения

Отклик системы с точки зрения конечного пользователя

- Отклик транзакции
- Отклик интерфейса

Качество работы системы

Ошибки в инфраструктуре

- ОС, Серверы, Сети

Ошибки в приложении

- Ошибки АВАР, ошибки пользователей

Освоение & использование

Действия пользователя

- Степень использования;
- Соответствие процедурам;
- Эффективность;
- Владение продуктом;
- Work Flow;

оценка пользователей по 15 преднастроенным KPI

Достигаемые выгоды для клиентов



Бизнес



→
Эффективный
Действенный
Точный
Соответствует процедурам



Цели компании

Поддержка пользователей/ Обучение



→
Меньше обращений
Проактивная поддержка
Целенаправленное обучение



Управляемые
затраты

ИТ Поддержка



→
Меньше обращений
Быстрое принятие решений
Направление ресурсов
Управляемые показатели



Управляемые
затраты

Как работает Кноа



**Кноа агент на
рабочей
станции
конечного
пользователя**

**Сервер сбора/
анализа
информации и
база данных Кноа**

**Модуль
отчетности Кноа**

Глобальное покрытие... Простота использования... Не вмешивается в существующие процессы

Как работает Knoa



Универсальный агент и шаблон целевого мониторинга

Простой, не искажает существующие процессы

“Самодостаточный” агент

Не требуется интеграция или встраивание инструментов в контролируемое приложение

<1% загрузки оборудования клиента

Динамическая система обработки показателей.

Динамичный анализ показателей

Исчерпывающее оповещение

Ролевые консоли Knoa

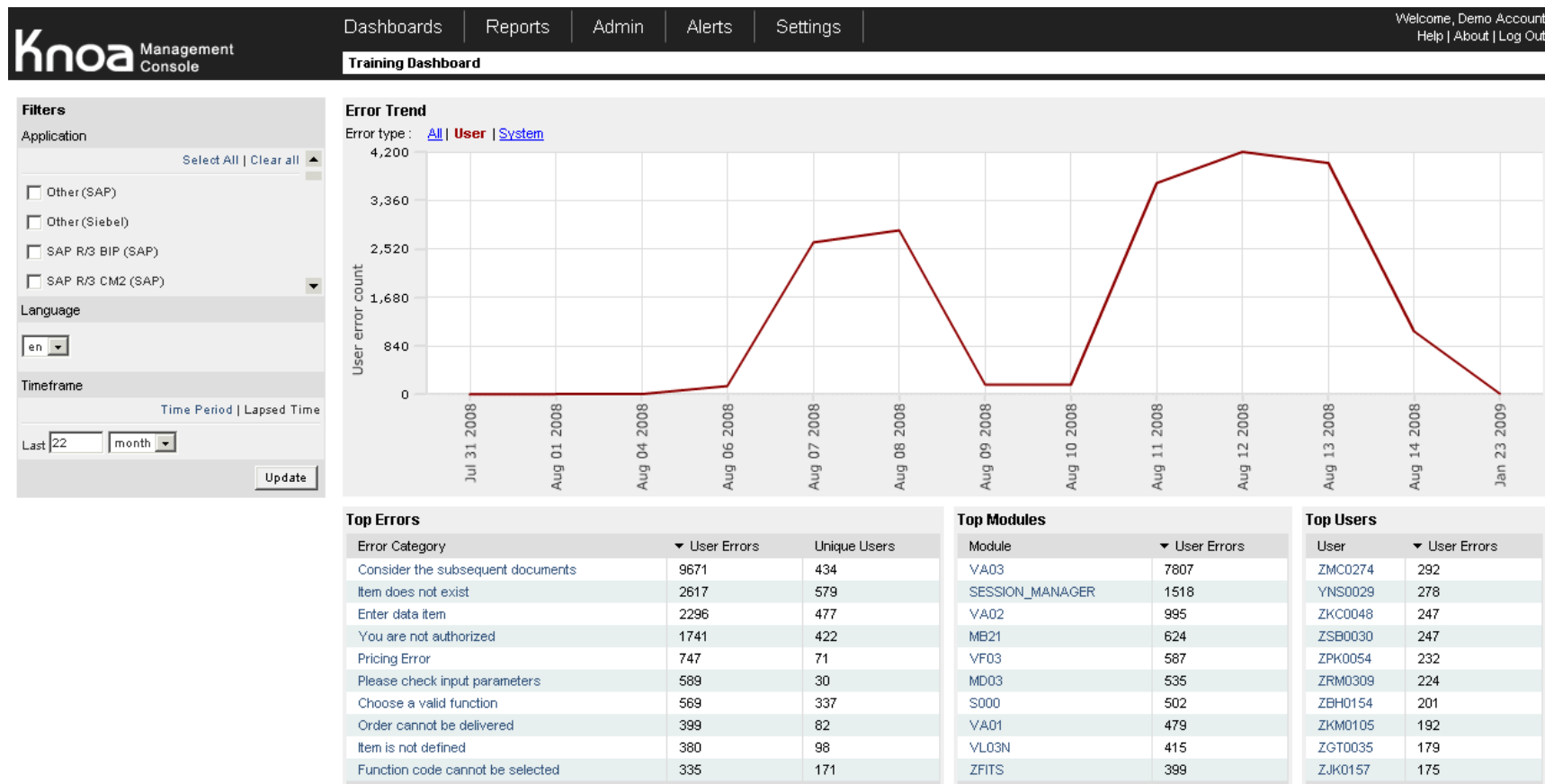
Процедурные интерфейсы Прикладной системы Knoa

Простая интеграция с ключевым приложениям ИТ менеджмента.

Как выглядит решение?



Набор ролевых порталов, которые предоставляют возможность активного контроля каждого конечного пользователя по каждой функции ключевого клиента.



Описание проблемы Эффект для бизнеса Где Кто

Всеобъемлющее покрытие ландшафта приложений



Knoa Management Console | Dashboards | Reports | Workflow | Alerts | Admin | Welcome, Matthew Brown | Settings | About | Log Out

KPI Summary Dashboard

KPI Summary Dashboard

User KPI | Application KPI | Module KPI | Business Process KPI

Avg Response

Category	Percentage of Distribution
Good (<3s)	~52%
Warning (>=3s)	~46%
Critical (>=10s)	~2%

User KPI

User	Avg System Errors Per User Per Day	Avg User Errors Per User Per Day	Avg Response	Avg Active Per User Per Day	Avg Idle Per User Per Day
2433	11	275	4.5s	30h 29m 49.5s	13h 22m 53.2s
2633	0	137	3.2s	10h 34m 12.6s	7h 23m 41.1s
1852	1.5	79.5	3.8s	53m 56.9s	40m 5.8s
3260	4	67	2.9s	24m 51.8s	22m 54.2s
2294	0	65.5	4.3s	2h 37m 32.6s	35m 53.5s
2390	3	65	4.8s	4h 47m 30.8s	2h 28m 28.5s
3489	0	62	5s	4h 22m 28.4s	3h 24m 52.7s
3563	0	62	3.6s	5h 15m 23.2s	1h 9m 39.9s
1594	0	61	4.5s	4h 16m 4.7s	3h 8m 53.6s
1724	2.5	60	5.1s	6h 38m 11.5s	3h 17m 16.7s

[View Full Report](#)

Информация по всем транзакциям, по всем конечным пользователям, за любой период



User KPI

Subscribe to Alert
 Report Configuration
 Create Custom Report

Export Table: .csv .xml .xls

Showing 1 to 50 of 818

▲ User	Avg System Errors Per User Per Day	Avg User Errors Per User Per Day	Avg Response	Avg Active Per User Per Day	Avg Idle Per User Per Day
ACCOUPM	0	0	● 12.6s	11m 6.8s	4m 2.9s
ACHESONA	0.333	● 14.667	0.8s	48m 10.1s	15m 9.6s
ADLONCE	0	● 2.333	2s	1h 13m 15.4s	2h 16m 1.3s
ALLENMA	0	0.333	● 13.6s	24m 52.5s	43.9s
ALLENWP	0	● 1	0.8s	3m 10.3s	5m 58.6s
ALTDB	0.333	● 3	2.7s	15m 22.8s	39.6s
ALVARECS	0	● 2.333	0.9s	38m 16s	1h 44m 3.1s
ANDERSAC	0	● 2.667	● 6.2s	1h 14m 20.8s	1h 53m 16.6s
ANDERSAR	0	0.333	0.8s	9m 31.2s	46.5s
ANDERSJT	0	0	0.6s	40.6s	0s
ANDERSMV					
ANDERSRL					

Module KPI

Subscribe to Alert
 Report Configuration
 Create Custom Report

Export Table: .csv .xml .xls

Showing 1 to 50 of 1005

▲ Module	Avg System Errors Per User Per Day	Avg User Errors Per User Per Day	Avg Response	Avg Active Per User Per Day	Avg Idle Per User Per Day	Users
2KEE	0	0	1.1s	20s	0s	1
3KEH	0	0	0s	26.4s	0s	1
AB03	0	● 1	0.5s	4m 25.5s	5m 9.1s	1
ABAON	0	0	0.6s	23m 32.9s	2m 21.8s	1
ABAPDOCU	0	● 2	0.8s	1h 33m 4.7s	8m 53.5s	1
ABAVN	0	0	0.2s	8m 1.5s	0s	1
AL08	0	0	1.1s	12.8s	0s	1
AS01	0	0	0.7s	9m 44.7s	17m 12.2s	2
AS02	0	0	0.5s	38m 6.7s	22.8s	1
AS03	0	0	0.7s	6m 4.3s	4m 51.6s	2.333
AW01N	0	0.167	1.7s	7m 3.7s	20m 7.4s	2.4
BAPI	0	0	0.3s	10m 41.4s	0s	1
BD87	0	0.2	● 4.2s	23m 35.8s	15m 1.8s	1.25
RD91	0	0	1.4s	1m 5.2s	0s	1

С подробной информацией о действиях пользователей



User Workflow

Application Workflow

Daily Activity Map

Application	System Errors	User Errors	Avg Response	12 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11
<input checked="" type="checkbox"/> SAP R/3 PP1 (SAP)	4	8	16.5s	

Update

Activity Details

Export Events: Activity Filter: All

Jump to hour: [8](#) [13](#) [14](#) [15](#)

301 to 341 of 341 1 2 3 4

Application: SAP R/3 PP1

2:34:59 PM

Module: MB52

instance: 4/12548 2:34:59 PM

	System Error	Memory low. Leave the transaction before taking a break!	2:34:59 PM
	System Error	ABAP runtime errors	2:34:59 PM
	Screen	ABAP runtime errors	2:34:59 PM
	Idle	start	2:37:00 PM
	Idle	end	2:41:32 PM
	Message	Back (F3)	2:41:32 PM

Module: SESSION_MANAGER

instance: 4/12548 2:41:34 PM

	Screen	SAP Easy Access	2:41:34 PM
	Message	Start of application: Display Purchase Requisition	2:41:39 PM
	Screen	Display Purch. requisition	2:41:44 PM

Module: ME53N

instance: 4/12548 2:41:44 PM

Module: SESSION_MANAGER

instance: 4/12548 2:41:47 PM

Целевые отчеты, основанные на ролях



IT Operations Dashboard: Response Breakdown

Application: SAP R/3 PP1 (SAP)

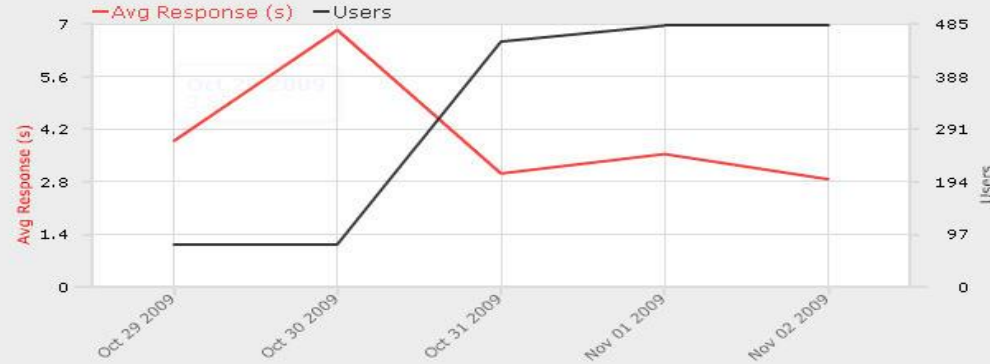
Timeframe: Last 7 days

Baseline: Last 30 days

SAP R/3 PP1 (SAP) ▼

Last 7 days

Response Time Trend



Response Time by Site

Group by Site ▼

Site	Avg Response	Users
Westminster	4s	159
Plymouth	3.4s	97
Sheffield	3.4s	194
Gloucester	2.6s	143
Lloyds	2.6s	105

[View Full Report](#)

Response Time by Role

Group by Role ▼

Role	Avg Response	Users
Account Rep	4s	159
Sales Rep	3.4s	36
Manager	3.4s	97
Financial Reporter	3.4s	158
Tech Support	2.6s	143
Consultant	2.6s	105

[View Full Report](#)

Module Response Time

Module	Response		Operations		Users	
	Avg	Vs Baseline	Daily Avg	Vs Baseline	Daily Avg	Vs Baseline
ZMV39	32.7s	▲ 379.3%	2	▼ 66.7%	1	▼ 0.0%
ZPVSOGIBIL	1m 22.4s	▲ 303.2%	2	▼ 69.2%	1	▼ 33.3%
F-47	1.6s	▲ 148.3%	5	▼ 90.9%	1	▼ 0.0%
MC.1	3.1s	▲ 135.2%	2	▼ 77.8%	1	▼ 25.0%
VKM4	1m 23.8s	▲ 115.2%	4	▼ 35.5%	2	▼ 9.1%

Response Time by Manager

Group by Manager ▼

Manager	Avg Response	Users
EDVWINMG	4s	159
TOMKL	3.4s	36
GERRDP	3.4s	97
MELANRT	3.4s	158
DEBNATAN	2.6s	143

Готовность в режиме реального времени к быстрому ответу при появлении проблемы



Metric Summary Dashboard

Errors **Response** Utilization

Response Time Trend



Response Time by Site

Site	Avg Response	Minimum	Maximum	Count
Westminster	4.2s	0s	54m 28s	111859
Sheffield	3.1s	0s	42m 48.2s	7667
Gloucester	2.8s	0s	58m 4.8s	27385
Plymouth	2.7s	0s	45m 13.2s	53286
Lloyds	2.4s	0s		124

[View Full Report](#)

Alert Notice - Message (HTML)

Reply | Reply to All | Forward | [Icons]

File Edit View Insert Format Tools Actions Help

ESET NOD32 Antivirus [Icon]

From: Knoa Administrator [support@knoa.com]
 To: Matthew Brown
 Cc:
 Subject: Alert Notice

The daily alert 'Response Time by Site' found threshold violation(s).
 'Avg Response' exceeds Critical threshold at 4s.
 Westminster's Response Time = 4.2s

Site	Avg Response
Westminster	● 4.2s
Sheffield	● 3.1s
Gloucester	2.8s
Plymouth	2.7s
Lloyds	2.4s

Динамический порог для активного выявления проблемы и восстановления



Baseline Report

Module Performance vs Baseline

Exclude N/A Results for: System errors User errors Response

1 to 10 of 411 ⏪ ⏩ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ⏪ ⏩

Module	Avg System Errors	Avg User Errors	Avg Response	Operations	Daily Users
SE80	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% -2%	-50% 0% 100% 375%	76.333 ▼ (83.8)	0.667 ▲ (0.6)
LS24	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% 5%	-50% 0% 100% 164%	198.143 ▲ (190.333)	11.571 ▼ (12.5)
ZPVSOGIBIL	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% -50%	-50% 0% 100% 123%	6.5 ▼ (11)	1.5 ▼ (2)
F-03	-50% 0% 100% -17%	-50% 0% 100% 25%	-50% 0% 100% 98%	60.167 ▲ (49.4)	1.667 ▲ (1.4)
ZPVOC	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% 33%	-50% 0% 100% 85%	3.667 ▲ (3.5)	0.333 ▼ (0.5)
MB5M	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% -20%	-50% 0% 100% 77%	3.6 ▲ (3.25)	1 (1)
KS03	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% 25%	-50% 0% 100% 50%	7.167 ▼ (8.4)	1 (1)
ME2M	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% 39%	-50% 0% 100% 47%	117.667 ▼ (121.2)	2.833 ▼ (3)
MF30	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% -33%	-50% 0% 100% 46%	8.333 ▼ (10)	1 ▼ (1.5)
SM30	-50% 0% 100% N/A	-50% 0% 100% -11%	-50% 0% 100% 41%	2.667 ▲ (2.5)	1.333 ▼ (1.5)

Showing 1 to 10 of 411 ⏪ ⏩ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ⏪ ⏩

Предварительная и итоговая отчетность с целью контроля изменений и обновлений



Application Performance Dashboard

Daily Performance Trend

Application Summary

Application KPI: Period Comparison

Application	Avg System Errors Per User Per Day			Avg User Errors Per User Per Day			Response			Users		
	P1	P2	Difference	P1	P2	Difference	P1	P2	Difference	P1	P2	Difference
SAP R/3 PB1	0.12	0.041	▼ 66.2%	4.28	3.108	▼ 27.4%	2.1s	3.6s	▲ 66.3%	12.5	14.8	▲ 18.4%
SAP R/3 PD1	0.038	0.071	▲ 85.7%	5.885	8.357	▲ 42.0%	2.3s	1.9s	▼ 18.7%	13	14	▲ 7.7%
SAP R/3 PP1	0.675	0.389	▼ 42.4%	4.194	4.12	▼ 1.8%	2.6s	3s	▲ 15.7%	168.8	349.714	▲ 107.2%
SAP R/3 PS1	0.636	0.333	▼ 47.6%	5.182	6.615	▲ 27.7%	0.9s	1.8s	▲ 94.8%	5.5	5.571	▲ 1.3%
SAP R/3 PS2	0	0	N/A	0	6.5	N/A	2.1s	1.1s	▼ 49.5%	1	2	▲ 100.0%
SAP R/3 PWB	0	0	N/A	0.667	0.333	▼ 50.0%	1.9s	1.2s	▼ 35.9%	1.5	1	▼ 33.3%
SAP R/3 PWD	0	N/A	N/A	0	N/A	N/A	1.3s	N/A	N/A	1	N/A	N/A
SAP R/3 PWP	0	0	N/A	0.5	0.444	▼ 11.1%	1.1s	0.8s	▼ 33.7%	1	1.8	▲ 80.0%

[View Full Report](#)

Кому мы рекомендуем использовать SAP UEM by KNOA



■ Профиль компании:

- ✓ Любая индустрия;
- ✓ Любое приложение SAP вызываемое через SAP GUI, SAP Portal, SAP WEB GUI, CRM 7.0 CRM 2007 или интерфейс Business Objects;
- ✓ Внедрение в одной стране или глобальное.

■ Ключевые индикаторы :

- ✓ Руководители просят показатели чтобы оценить успех внедрения SAP?
- ✓ Жалобы конечных пользователей на работу SAP или поддержку?
- ✓ Владельцы линий бизнеса требуют большей прозрачности в внедрении SAP?
- ✓ Затраты на поддержку конечных пользователей слишком высоки?

Клиенты, использующие решение SAP UEM by Knoa



Технология &
Коммуникации



Фармацевтика &
Здравоохранение



Потребительские товары &
Продукты питания



Коммунальные услуги



Энергетика



Бумага & Упаковка



Строительство/
Конструирование



Промышленность & Химия



Государственные
учреждения & Услуги



Спасибо!



ООО «САП СНГ»

Информационно-Сервисный Центр

Космодамианская наб., 52/2

115054 Москва

Тел.: +7/095/755-98-00

Факс: +7/095/755-98-01

<http://www.sap.com/cis/services/education/russia/index.epx>

