

ITC SAP Solution Manager Replacement Assessment

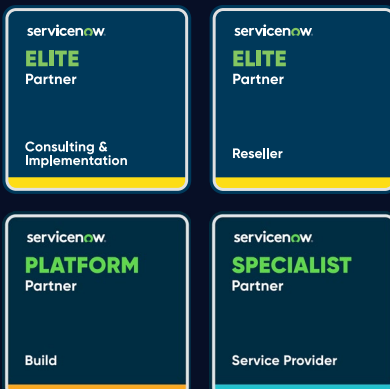
„If customers have used ITSM in SAP Solution Manager, SAP recommends to plan a transition to a 3rd party ITSM tool.“*

*SAP Support, abgerufen am 31.05.2024

Service-Übersicht

Das SAP Solution Manager Replacement Assessment von ITC ist ein professioneller Service zur Standortbestimmung Ihrer Solution Manager Umgebung inklusive der Integrationsumsetzung innerhalb Ihrer IT-Landschaft.

Dieses Assessment erfasst Nutzung und Ausbau der ITSM-Fähigkeiten. Zudem werden die vorhandenen Integrationen mit anderen Systemen erfasst. Dies dient als Basis für das Scoping der Umsetzung in ServiceNow als neue ITSM-Lösung sowie den Migrationsplan zur Realisierung vor 2027.



Die Herausforderung

Die Abkündigung des SAP Solution Manager (SolMan) in 2027 birgt ernsthafte Risiken für Unternehmen im IT Service Management.

- **SAP Cloud ALM:** Die ITSM-Fähigkeiten des SolMan erhalten keine Ersatzprodukte in SAP Cloud ALM, sodass eine Alternativlösung erforderlich ist.
- **Reduzierter Support:** Eingeschränkter Support durch SAP riskiert Sicherheitsschwachstellen, die zu Betriebsunterbrechungen führen können.
- **Eingeschränkte Kompatibilität:** Inkompatibilität mit aktuellen und zukünftigen Technologien (auch SAP) verhindert Integrationen und Innovationen.
- **Erhöhte Wartungskosten:** Daneben entstehen erhöhte Wartungskosten durch notwendige Entwicklung und Unterstützung durch Dritte.

4 typische Use Cases

Wir zeigen vier Anwendungsfälle auf, die mit einer Ablösung des SAP SolMan einhergehen können. Diese betreffen eine Neuimplementierung sowie den Übergang zu einem bestehenden ServiceNow.

- **Ablösung der ITSM Funktionalitäten:** Mehrere T-Shirt Sizes von reinem Incident bis zu ergänzendem Problem und Request Management sind denkbar. Dabei ist die CMDB der zentrale Ort, um ausnahmslos alle Services und CIs abzubilden.
- **Ablösung von ChaRM:** Abbildung von Change Management Prozessen in ServiceNow, SAP-Systeme als Services/CIs in der CMDB und die Integration des Transportmanagements über die Feature API von SAP Cloud ALM.
- **Ablösung von SAP Collaboration Funktionalitäten:** Schaffung einer direkten Web-Service Schnittstelle zwischen ServiceNow und „SAP for Me“, um SAP SolMan als Middleware zu ersetzen. Ziel ist, die Weiterleitung von SAP Tickets zu vereinfachen und zu beschleunigen.
- **Ablösung SolMan Monitoring:** Integration von FRUN / SAP Cloud ALM und ServiceNow Event Management, um in Kombination mit ServiceNow Discovery und Service Mapping eine vollständige CMDB und einen zentralen Control Tower der Systemlandschaft aufzubauen.

Heben Sie mit ServiceNow Ihr IT-Service Management auf das nächste Level

ServiceNow als AI-Plattform bietet nicht nur im ITSM-Bereich umfassende Lösungen für diese Herausforderung, sondern geht weit darüber hinaus.

ITSM von A-Z: ServiceNow stellt ausnahmslos alle ITSM-Capabilities bereit und ermöglicht ein sofortiges Hand-on nach ITIL-Practices.

Eine Plattform: Als zentrale Plattform für Business-Prozesse bietet ServiceNow neben ITSM-Funktionalitäten umfassende Fähigkeiten für IT-Workflows, CRM und Enduser-Experience.

Integrationsfähigkeit: 200+ Standard-Integrationen befähigen ServiceNow zu einem „Ein-Plattform-Ansatz“ über die gesamte IT-Landschaft, einschließlich SAP.

Hohe Flexibilität: Die Plattform ist in hohem Maße konfigurier- und anpassbar, um Ihre individuellen Anforderungen optimal abzubilden.

Langfristige Kosteneffizienz: Der „Ein-Plattform-Ansatz“ schafft eine Reduzierung der Komplexität Ihrer IT durch Konsolidierung von Funktionen und ermöglicht so eine Optimierung der Kosten.

Wir gehen das gemeinsam an...

Wir gewährleisten die Aufrechterhaltung Ihres Geschäftsbetriebs, steigern Ihre betriebliche Effizienz und vermeiden die Risiken des SolMan End-of-Life durch einen vollständigen Übergang nach ServiceNow vor 2027.

Anforderungsbewertung: Wir analysieren Ihre SolMan-Umgebung sowie die bestehenden Integrationen und ihren Nutzen für Geschäftsprozesse. Dabei zeigen wir die passenden Lösungsmöglichkeiten in ServiceNow auf.

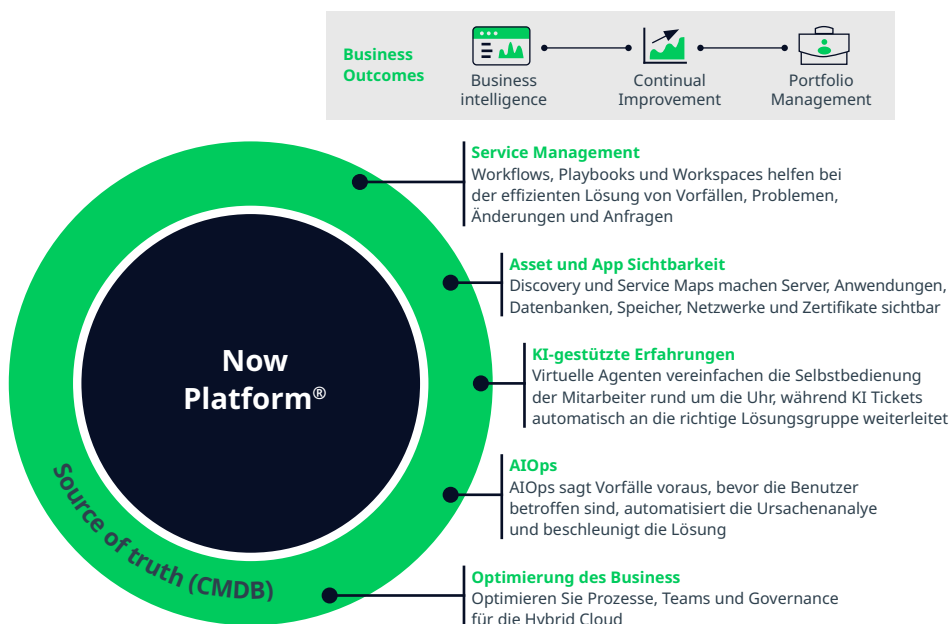
Nutzenversprechen: Wir sprechen über Ihre Erwartungen an das zukünftige System ServiceNow und zeigen die relevanten Vorteile der Plattform für Ihren Business-Kontext auf.

Migrationsplan: Wir entwickeln einen Plan zum Übergang, einschließlich Roadmap, System-Setup, Datenmigration, Integrationen als auch Schulungen und Support.

ITC und NDBS: Im Duo bieten wir Expertise und Beratung in höchster Qualität für SAP und ServiceNow.

Los geht's

Heben Sie mit **ITC** und **ServiceNow** Ihr IT Service Management auf das nächste Level.



Setzen Sie sich noch heute mit uns in Verbindung, um einen Termin für einen gemeinsamen Workshop zu vereinbaren und damit den Grundstein für ein gemeinsames Migrationsprojekt zu legen.

Über ITC

ITC steht für Service-Orientierung in IT und Business und berät Unternehmen bei ihrer digitalen Transformation. Unser Leistungsangebot erstreckt sich von Analyse, Beratung, Konzeption über Projektierung, Implementierung, Customizing, Entwicklung und Schulung bis hin zu kontinuierlicher Verbesserung, Support und Betriebsunterstützung.

Erfahren Sie mehr über ITC, ein Tochterunternehmen von **NTT DATA**

itc-germany.com

