

NOAH: NETWORK OBJECTS ADMINISTRATION HANDLER

Die Integration von Technik und Business schafft Wettbewerbsvorteile für IT-Provider.

DIE HERAUSFORDERUNG

Syskoplan Reply hat sich zum Ziel gesetzt, den IT-Provider bei der Geschäftsabwicklung mit SAP ERP optimal zu unterstützen. Ein effizienter Kundenservice wird für jeden IT-Dienstleister zum strategischen Wettbewerbsvorteil. Der Schwerpunkt in der Geschäftsabwicklung verlagert sich deshalb auf beschaffungs- bzw. vertrags-basierte Geschäfte („Service Level Agreements“) und auf ein hochintegriertes Asset Management inklusive Technikereinsatzsteuerung, Call Management und Leistungsabrechnung (IT Asset Lifecycle Management).

Durch die Implementierung von System Management Produkten wie Microsoft SMS oder IBM Tivoli können IT-Provider für eine hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit ihrer Services sorgen, aber erst durch die Integration der technischen Informationen in die Geschäftsabwicklung wird ihnen der entscheidende Wettbewerbsvorteil gelingen. IT-Management bei Syskoplan Reply setzt genau hier auf. Durch die langjährige Erfahrung in der Aufbau- und Ablauforganisation großer Rechenzentren, gepaart mit dem Know-how aus der SAP ERP® Entwicklungspartnerschaft - speziell im Service Management - schafft Syskoplan Reply die Integration der technischen und der kaufmännischen Lösungen für den IT-Provider und sichert ihm damit die Wettbewerbsvorteile.

DIE LÖSUNG

NOAH (Network Objects Administration Handler) ist eine interaktive Schnittstelle, die technische System Management Tools an ein kaufmännisch orientiertes SAP ERP® Service- und Asset Management anbindet. NOAH übernimmt dabei alle gewünschten Informationen vom System Management Tool und übergibt sie den relevanten Business Objekten des SAP ERP. Das Ergebnis ist eine effiziente Unterstützung des IT-Asset Lifecycle Prozesses.

Zum Funktionsumfang von NOAH gehören (u.a.):

- Die Ersterfassung von IT-Equipments in SAP ERP durch automatische Übernahme der von den System Management Tools erkannten, aber noch nicht inventarisierten Configuration Items.

- Die automatische oder manuelle Aktualisierung der SAP Equipment-Daten auf Basis der von den System Management Tools erkannten Veränderungen.

NOAH unterstützt den flexiblen Aufbau einer Installed Base im SAP ERP[®] Service- und Asset Management, indem es sich nahtlos in die SAP ERP-Umgebung einpasst. Bereits mit SAP-Standardmitteln sind Auswertungen und Reports über die Installed Base möglich, die eine ideale Basis für eine verursachergerechte und verbrauchsbezogene Leistungsverrechnung bilden.

NOAH setzt standardmäßig auf verbreitete System Management Tools wie Microsoft SMS, IBM Tivoli oder TS.Census (jetzt: Novell ZENworks Asset Management) auf. Grundsätzlich möglich ist jedwede Integration von anderen Tools (z.B. TNG Unicenter oder ON Command CCM), die über ein Inventory Management, d.h. über eine Erkennung und Inventarisierung von Hard- und Softwarekomponenten im Netzwerk verfügen. Auch eine Kombination verschiedener Systems Management Tools als Quellsysteme und deren parallele Verarbeitung ist möglich. Die einzelnen Datenquellen können dabei flexibel via File-, ODBC oder XML Schnittstelle angebunden werden. NOAH wurde komplett in ABAP Objects entwickelt und ist daher vollständig in die SAP ERP[®]-Umgebung integriert. Dank der serviceorientierten Architektur (SOA) sind kundenspezifische Änderungs- und Erweiterungswünsche ohne großen Aufwand möglich.

NOAH unterstützt zwei Betriebsmodi: Einen Batch Modus für regelmäßige, automatische Aktualisierungsläufe und einen interaktiven Dialog Modus mit komfortabler grafischer Benutzeroberfläche. Systemvoraussetzung für den Betrieb von NOAH ist ein SAP R/3 Enterprise Release 4.7 oder höher. Aktuelle Referenzkunden sind die VHV Hannover mit Microsoft SMS, die DATEV Nürnberg mit baramudi Inventory, Melitta Haushaltsprodukte Minden und Miele Gütersloh mit IBM Tivoli Inventory und E.ON-Ruhrgas mit TS.Census 3.0 (Novell ZENworks Asset Management).

UNSERE LEISTUNGEN

Syskoplan Reply liefert Full-Service von der Beratung über die Konzeption und Installation bis hin zur Einführung, Schulung und Wartung, um die kundenindividuellen Anforderungen in leistungsfähige Lösungen umzusetzen.

IHR NUTZEN

IT-Provider profitieren mit Hilfe von NOAH von einer hohen Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit ihrer Services. Durch die Integration der technischen Informationen in die Geschäftsabwicklung ist ein effizienter Kundenservice und damit die Realisierung von Wettbewerbsvorteilen möglich. Gern stehen wir Ihnen für eine detaillierte Produktdemonstration zur Verfügung.



Syskoplan Reply ist ein führender IT-Dienstleister im SAP-Umfeld und realisiert innovative, flexible und verlässliche IT-Lösungen insbesondere in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI). Hierbei nutzen wir die adaptive und agile SAP-Standardsoftware und erweitern sie um kundenindividuelle Komponenten. Das ermöglicht unseren Kunden eine Differenzierung im Markt und schafft nachhaltige Wettbewerbsvorteile. Darüber hinaus profitieren unsere Kunden von unserer engen Partnerschaft mit der SAP, fundierten Branchenkenntnissen und der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit uns. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet uns den Zugriff auf das Know-how von über 3.000 IT-Experten. Das Unternehmensnetzwerk Reply erwirtschaftete 2010 in seinen Hauptniederlassungen in Italien, Deutschland und im Vereinigten Königreich einen Umsatz von über 384 Millionen Euro. Mehr Informationen unter www.reply.de.

Syskoplan Reply
www.reply.de