

Cherwell- und SolMan-Integration schafft übergreifende Transparenz und Automatisierung

Enterprise Service Management

Ein Connector bringt die ESM-Plattform Cherwell und den SAP SolMan zusammen. Mit einem Change Management über die SAP- und Non-SAP-Welt hinweg lässt sich die notwendige Transparenz herstellen.

Von Bernd Hoeck, IT-Experte und freier Journalist

Die Service-Management-Spezialisten von Prevolution bieten ab sofort eine Integration der Enterprise-Service-Management-Plattform Cherwell für den SolMan an. Sinnvoll ist diese Integration für Kunden, die ihre Application-Change-Prozesse über die SAP- und Non-SAP-Welt hinweg zusammenführen und harmonisieren wollen. So können alle Informationen und Prozesse für ein übergreifendes Change Management an einer zentralen Stelle zusammenlaufen und es herrscht jederzeit Transparenz über den Stand von Änderungen.

Cherwell ist eine der führenden No-Code-Plattformen für ITSM und ESM und wird von vielen Kunden für Change-Management-Prozesse außerhalb der SAP-Welt genutzt. Der SAP SolMan ist die zentrale Plattform für alle Änderungen innerhalb der SAP-Welt. Ohne eine Integration beider Welten fehlt ein ganzheitlicher Überblick und viele Zusammenhänge lassen sich nur mühsam aufschlüsseln.

Der manuelle Transfer von Informationen zwischen diesen Welten – beispielsweise durch die manuelle Anlage von Change Requests im SAP Change und Release Management (ChaRM) – ist mühsam und fehleranfällig. Ohne eine Integration der getrennten Welten ist eine Automatisierung entsprechender Datenflüsse und Prozesse nicht möglich. Der bestehende Systembruch wirkt wie Sand im Getriebe einer agilen IT-Service-Organisation und ihrer Rolle als Business Driver. Bisher stellte die Anbindung von Cherwell an den SAP Solution Manager ein aufwändiges sowie kostenintensives Projekt dar. In der Regel wurde die bestehende Standard ICT Service Desk API geklont und vollständig individuell angepasst. Für die Anbindung sorgte die NetWeaver Process Orchestration – hochflexibel, aber aufwändig in Betrieb und Wartung und nur mit Expertenwissen eine Alternative.

Dementsprechend hatten Kunden vor allem auf der SAP-Seite erhebliche Aufwände zu tragen. Der SAP-Connector für Cherwell bietet hier eine überzeugende Alternative zu den bislang verwendeten Integrationsformen. Mit ihm löst ein Standardprodukt eine schwer zu wartende Individuallösung



Der SolMan versteht sich am besten mit seinesgleichen. Wir maskieren Cherwell als SAP-System und tauschen XML-Strukturen aus.

Sönke Kürschner, geschäftsführender Gesellschafter der Prevolution

ab und sorgt so für kalkulierbare Kosten sowie Verlässlichkeit und Robustheit gegenüber Versionswechseln.

„Wir wollten eine wirklich robuste Integration schaffen, die leicht wartbar ist und verlässlich arbeitet. Der SAP Solution Manager versteht sich naturgemäß am besten mit seinesgleichen – also SAP-Systemen. Deshalb maskieren wir Cherwell quasi als SAP-System und tauschen die gleichen XML-Strukturen aus, die auch ein SAP-System liefern würde“, sagt Sönke Kürschner, geschäftsführender Gesellschafter von Prevolution und Experte für Enterprise Service Management.

Mit dieser Idee einer intelligenten Übersetzungsschicht (Proxy) kann der bislang bestehende Bruch zwischen den beiden Systemen überwunden werden. Als Add-on integriert der Connector die SAP-Welt in den ganzheitlichen ESM-Ansatz. So können Änderungsprozesse übergreifend über die vormalig getrennten Prozesswelten im Incident-

und Change-Management flexibel geplant, durchgeführt und überwacht werden. Da sich der Connector gegenüber dem SolMan wie ein SAP-System verhält, ist er äußerst robust in Bezug auf Änderungen. Die Nutzung dieser neuen Standardintegration spart gegenüber bisherigen individuell entwickelten Kopplungen mindestens 80 Prozent des Umsetzungsaufwandes ein und die Einsparungen setzen sich durch geringere Wartungsaufwände fort. Das Ergebnis ist eine standardisierte, robuste und einfach zu wartende Schnittstelle für unterschiedliche Prozessanforderungen.

Dabei geht der Standard-Connector weit über eine rein technische Anbindung hinaus und bietet zudem viele prozessuale Erleichterungen. So ist nicht nur die wechselseitige Erstellung von Change Requests und Incidents möglich, sondern auch wechselseitige Updates und der automatisierte Austausch von Statusinformationen. Fehler bei der manuellen Übertragung gehören ebenso der Vergangenheit an wie Lücken in der Entscheidungsbasis oder veraltete Sachstände.

Ohne eine ganzheitliche Sicht auf Change-Management-Prozesse übergreifend über die SAP- und Non-SAP-Welten fehlt dem IT-Management eine verlässliche und fundierte Basis für die Steuerung und Kontrolle der bedarfsgerechten Weiterentwicklung ihrer System- und Prozesslandschaften. Kostensenkung und Effizienzsteigerung waren auch bei Lekkerland die wesentlichen Treiber für eine Integration von Cherwell und SAP. Lekkerland ist der Spezialist für den Unterwegskonsum und gehört zur Rewe Group. Mit 2750 Mitarbeitern, 14 Logistikzentren und rund 280 Fahrzeugen betreut Lekkerland deutschlandweit rund 61.300 Verkaufspunkte. „Dank des Cherwell-SAP-Connectors von Prevolution konnten wir die externen Kosten für die ChaRM-Anlage im SAP Solution Manager reduzieren. Der direkte Austausch spart nicht nur manuellen Aufwand, sondern sorgt auch für mehr Transparenz“, sagt Ulrich Wallasch, Enterprise Architect bei Lekkerland Information Systems.

prevolution.de