techedge

Inspiring Trust. Globally.

ARMONIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE CAMBIOS Y ENTREGAS DE IT: **LA QUÍMICA ENTRE SOLVAY Y CHARM DE SAP SOLUTION MANAGER**

Acerca de Solvay

Solvay S.A. es una compañía química internacional fundada en 1863 que opera en 53 países, con más de 30.000 empleados, 145 plantas y 21 grandes centros de I+D.

La empresa atiende mercados diversificados de todo el mundo, desde bienes de consumo a energía. En el 2015, Solvay declaró unos ingresos de más de 12.400 millones de euros.

Copyright © 2016 Techedge All Rights Reserved.

Resumen Ejecutivo

Tras la adquisición de Rhodia, la organización de IT de Solvay asumió la responsabilidad de la gobernanza de un landscape mayor que constaba de aproximadamente 60 entornos de SAP y de 150 que no lo eran. Además, los procesos de gorbernanza y gestión de cambios de IT de Rhodia eran completamente distintos de los que se seguían en Solvay, lo que creó una capa adicional de complejidad y riesgo.

Gracias al ChaRM de SAP Solution Manager, Solvay pudo crear un único proceso central de gestión de cambios y entregas que les permitió monitorizar todos los cambios en la empresa, con lo que se armonizó la gobernanza de los servicios de asistencia y se simplificó el proceso de gestión de cambios end to end en toda la cadena de valor de la "nueva Solvay".

Retos

Cuando Solvay adquirió Rhodia en el 2011, detectó enseguida la necesidad de armonizar los servicios de IT entre las dos organizaciones. Para conseguirlo, necesitaban un proceso de gobernanza único y un sistema de gestión centralizado para landscapes SAP y no SAP que permitiera un modelo de gobernanza más estructurado, con una gestión de entregas sólida y la posibilidad de rastrear y registrar los cambios en todos los landscapes.

Debido al nuevo catálogo común de más de 60 instancias de SAP y 150 sistemas heredados que dan servicio a casi 1.900 usuarios finales en todo el mundo, para Solvay era crucial identificar una **solución única y común** que les ayudara a **minimizar el riesgo de interrupciones del servicio de IT**, las cuales, especialmente en el caso de los sistemas fundamentales para la misión, supondrían un impacto directo en la continuidad de las operaciones empresariales de Solvay. Por lo tanto, Solvay necesitaba una plataforma que les permitiera **simplificar**, **centralizar** y **consolidar** el proceso de gobernanza, y, al mismo tiempo, ser lo suficientemente **potentes** y **escalables** como para ser compatibles con una organización de ese tamaño.

Solvay también requería la capacidad de emitir un solo cambio —desarrollado de manera centralizada y con una única aprobación— para múltiples sistemas de producción al mismo tiempo. Este requisito era de especial importancia para simplificar y acelerar la gestión de entregas en algunos de los entornos clave para el negocio que compartían una capa de aplicaciones común.

La Solución

Tras evaluar las diversas opciones disponibles en el mercado, Solvay identificó **SAP Solution Manager** como la plataforma óptima. SAP Solution Manager no solo podría abordar los plazos breves necesarios en un proceso de gestión de cambios y entregas maduro y centralizado con **ChaRM**, sino también asistir el recorrido de Solvay hacia la adopción de prácticas de ITIL (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información).

Las semanas iniciales del proyecto se emplearon para realizar un análisis FIT/GAP entre el proceso ChaRM de Solution Manager y los dos procesos de gestión de cambios y entregas diferentes utilizados por Solvay y Rhodia.

Una vez finalizado el diseño del proceso que iba a ser común, el despliegue de ChaRM tardó aproximadamente dieciocho semanas en pasar a producción en los *landscapes* clave para el negocio principal. A continuación, ChaRM se desplegó gradualmente en el resto de *landscapes* durante los tres meses siguientes al primer paso a producción.

Los diversos usuarios/roles implicados (desarrolladores, *testers*, aprobadores, administradores) pudieron adoptar con rapidez el nuevo proceso gracias a la implementación de notificaciones simples por correo electrónico en los diversos pasos del flujo de trabajo y una experiencia de usuario simplificada basada en la SAP CRM WEB UI.

"LA IMPLEMENTACIÓN DE CHARM DE SAP SOLUTION MANAGER HA PERMITIDO A SOLVAY ALCANZAR SU OBJETIVO MÁS DESAFIANTE: **¡ESTABLECER UN SOLO PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIOS!**"

Maria Pasquale, responsable de Relaciones Empresariales

Copyright © 2016 Techedge All Rights Reserved.

Cómo Ayudó la Solución

La adopción de ChaRM de SAP Solution Manager permitió a Solvay simplificar de manera radical el esfuerzo de gobernanza, así como reducir y mitigar los riesgos asociados a los procesos de gestión de cambios y entregas en toda la empresa.

Como primera prueba evidente de la flexibilidad mejorada y la gobernanza simplificada, los cambios pendientes acumulados durante casi seis semanas antes del paso a producción se trasladaron días después de este a producción con gran éxito, gracias a la gestión de entregas flexible en varios entornos, la cual permitió a los usuarios evitar actividades manuales redundantes.

Gracias a ChaRM, ahora Solvay puede gestionar con eficacia un proceso de gestión de cambios y entregas sólido y estructurado con un control y una visibilidad totales sobre las actividades de desarrollo, control de la calidad y entrega en todos sus *landscapes* SAP y no SAP, en pleno cumplimiento de las mejores prácticas de gestión de cambios.

Además, la flexibilidad de ChaRM permite a Solvay adaptar fácilmente el proceso de gestión de cambios y entregas actual a cualquier modificación en curso y futura efectuada en la estructura de la organización de IT de la empresa sin necesitar un rediseño importante.

Resultados, Retorno de Inversión y Planes de Futuro

Como solución **centralizada** de gestión de cambios y entregas, ChaRM de SAP Solution Manager permite a Solvay gestionar, entregar, rastrear y realizar el seguimiento centralizado de los cambios efectuados en cada sistema con un solo proceso, lo que minimiza el riesgo de interrupción del negocio. Debido a la complejidad y la criticidad del *landscape* de IT de la empresa y el impacto que un solo cambio podría tener en las operaciones empresariales internacionales, esto marca un paso importante hacia los objetivos exigidos en cuanto a calidad y disponibilidad de las soluciones.

En el futuro inmediato, Solvay tiene pensado seguir agilizando y simplificando sus procesos de IT implementando más componentes de SAP Solution Manager, como Business Process Change Analyzer y la monitorización de sistemas *end to end*, lo que supone otro paso importante hacia la adopción de las prácticas de ITIL.

techedge

Inspiring Trust. Globally.

En Techedge, nuestra misión es ayudar a las compañías a ser más ágiles, explotando el valor de TI en cada una de las etapas de su transformación empresarial.

Proporcionamos soluciones que provienen de nuestra capacidad de combinar conocimiento de negocio y experiencia tecnológica.

Con más de 1.300 profesionales en todo el mundo, ofrecemos a nuestros clientes la escalabilidad de un proveedor global, la flexibilidad de un socio local y la competencia de un asesor estratégico y de confianza.

ABOUT THE **AUTHOR**

RENATO MOLTRASIO

ALM Specialist

Renato cuenta con casi dos décadas de experiencia en el mundo de las TI, especialmente en las tecnologías SAP.

Como Arquitecto de Soluciones SAP y un experto en gestión de cambios y control y gestión de soporte de TI, Renato ha colaborado con varias multinacionales en la implementación de proyectos centrados en la gestión del ciclo de vida de las aplicaciones.

Renato tiene una larga experiencia como asesor de equipos tecnológicos, cubriendo las áreas de arquitectura, implementación y administración de sistemas. Ha diseñado e implementado arquitecturas complejas incluídas en la mayoría de las soluciones de SAP.

Renato comenzó su carrera como consultor a finales de los noventa, cuando SAP comenzaba a extenderse en Italia. Se incorporó a Techedge en 2003, el mismo año de fundación de la compañía.

Copyright © 2016 Techedge All Rights Reserved.