

# Inhalt

Geleitwort .....	15
Vorwort .....	17

## TEIL I Einführung

<b>1 Was ist Run SAP? .....</b>	<b>25</b>
1.1 Motivation der Run SAP-Methodik .....	27
1.2 Roadmap .....	29
1.3 Run SAP-Phasen .....	32
1.3.1 Assessment & Scoping .....	35
1.3.2 Design Operations .....	36
1.3.3 Setup Operations .....	38
1.3.4 Handover into Production .....	39
1.3.5 Operations & Optimization .....	41
1.3.6 Arbeitspakete der Operations-Phasen .....	41
1.3.7 Exemplarisches Vorgehen anhand des Phasenmodells .....	44
<b>2 Run SAP und ASAP .....</b>	<b>47</b>
<b>3 SAP-Organisationsmodell .....</b>	<b>55</b>
3.1 Zuordnung der Standards zum Organisationsmodell ...	56
3.2 Run SAP-Rollen .....	59
3.3 Rollen des Customer Center of Expertise .....	60
<b>4 SAP Solution Manager als Plattform für den End-to-End-Anwendungsbetrieb .....</b>	<b>63</b>
4.1 Überblick .....	64
4.2 SAP Solution Manager und Run SAP .....	68

## TEIL II Run SAP E2E Solution Operations Standards

<b>5 End-User Support Concept: End-to-End-Standard »Incident Management« .....</b>	<b>79</b>
5.1 Rollen .....	79
5.1.1 End User .....	80

**7 SAP Application Management Concept ..... 135**

7.1	End-to-End-Standard »Solution Documentation« .....	135
7.1.1	Definitionen und Modellierungsmethoden .....	136
7.1.2	Lebenszyklus einer Lösung .....	141
7.1.3	Implementierung des Standards .....	142
7.1.4	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....	147
7.2	End-to-End-Standard »Remote Supportability« .....	149
7.2.1	Wesentliche Konzepte für den Remote-Zugriff .....	149
7.2.2	Kollaborationsmöglichkeiten im Rahmen des Remote-Supportability-Standards .....	153
7.2.3	Technische Realisierung der Remote-Verbindung .....	156
7.2.4	Implementierung des Standards .....	157
7.3	End-to-End-Standard »Root Cause Analysis« .....	159
7.3.1	Beteiligte Rollen .....	159
7.3.2	Ziele .....	160
7.3.3	Architektur und Werkzeuge .....	161
7.3.4	Prozessfluss .....	165
7.3.5	Aktivierung und Konfiguration .....	166
7.4	End-to-End-Standard »SOA Readiness« .....	171
7.4.1	Einführung .....	171
7.4.2	Konzepte .....	172
7.4.3	Eingliederung in das Run SAP-Organisationsmodell .....	186
7.4.4	Rollen .....	186
7.4.5	SAP Services .....	189

**8 Business Process Operations Concept ..... 191**

8.1	End-to-End-Standard »Exception Handling and Business Process & Interface Monitoring« .....	191
8.1.1	Rollen und das Organisationsmodell .....	193
8.1.2	Prozessbeschreibung .....	194
8.1.3	Implementierung .....	198
8.1.4	Key-Performance-Indikatoren .....	200
8.2	End-to-End-Standard »Data Volume Management« ....	200
8.2.1	Rollen .....	201
8.2.2	Prozess .....	202
8.2.3	DVM-Strategie .....	209
8.2.4	DVM – Laufender Betrieb .....	211

8.2.5	Unterstützende Werkzeuge .....	213
8.2.6	Kennzahlen .....	214
8.3	End-to-End-Standard	
»Job Scheduling Management« .....	214	
8.3.1	Beteiligte Rollen .....	217
8.3.2	Erstellung eines Konzepts .....	218
8.3.3	Erstellung eines (Job-)Betriebshandbuches ....	219
8.3.4	Fehler- und Eskalationsprozeduren .....	223
8.3.5	Kerngeschäftsprozesse und Hintergrundverarbeitung .....	224
8.3.6	Allgemeingültige Zeitfenster und Restriktionen .....	225
8.3.7	Verifizierung der aktuellen Jobs .....	227
8.3.8	Implementierung eines Job Change Managements .....	227
8.3.9	Berücksichtigung weiterer Einflussfaktoren ....	228
8.3.10	Prozess .....	228
8.3.11	Prozessfluss der geschäftsprozessbezogenen Hintergrundverarbeitung .....	230
8.3.12	Prozessfluss der technisch basierten Hintergrundverarbeitung .....	233
8.3.13	Werkzeuge .....	233
8.4	End-to-End-Standard	
»Transactional Consistency & Data Integrity« .....	241	
8.4.1	Eingliederung in das Organisationsmodell und beteiligte Rollen .....	242
8.4.2	Prozess .....	243
8.4.3	Implementierung .....	245

## **9 Custom Code Operations Concept ..... 249**

9.1	End-to-End-Standard »Custom Code Management« ...	249
9.1.1	Konzepte zur Verwaltung und Steuerung von Eigenentwicklungen .....	250
9.1.2	Eingliederung in das Organisationsmodell .....	269
9.1.3	Prozess .....	270
9.1.4	Werkzeuge .....	275
9.2	End-to-End-Standard »Solution Documentation for Custom Code Management« .....	276
9.2.1	Grundlagen für die Dokumentation von Eigenentwicklungen .....	277
9.2.2	Dokumentation von Eigenentwicklungen ....	281

**10 SAP Technical Operations Concept ..... 295**

10.1	End-to-End-Standard »System Administration« .....	295
10.1.1	Beschreibung des Standards .....	295
10.1.2	Rollenbeschreibung .....	301
10.1.3	Tools .....	301
10.1.4	Implementierung .....	304
10.1.5	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess .....	305
10.2	End-to-End-Standard »System Monitoring« .....	306
10.2.1	Architektur des SAP-Monitorings .....	307
10.2.2	Rollen und Aufgaben .....	309
10.2.3	Konfiguration des zentralen Monitorings .....	310
10.2.4	Betrieb eines zentralen Monitorings .....	313
10.2.5	Reporting .....	315
10.2.6	Definition von Schlüsselwerten .....	319
10.3	End-to-End-Standard »Security« .....	321
10.3.1	Security Solution Map .....	322
10.3.2	Rollen und Eingliederung in das Organisationsmodell .....	326
10.3.3	Implementierung .....	327
10.3.4	Kennzahlen für eine effektive Umsetzung der Informationssicherheit .....	330

**TEIL III Run SAP in der Praxis****11 Erfahrungsbericht aus der öffentlichen Verwaltung 333**

11.1	Ausgangssituation .....	333
11.2	Eingliederung ins Organisationsmodell .....	334
11.3	Eingliederung in bestehende Strukturen .....	340
11.3.1	Eingliederung in das Incident Management ....	340
11.3.2	Eingliederung in die Überwachung .....	342
11.4	Fazit .....	345

**12 ITIL und Run SAP ..... 347**

12.1	ITIL v3 im Kurzüberblick .....	347
12.1.1	Service Strategy .....	349
12.1.2	Service Design .....	350
12.1.3	Service Transition .....	351
12.1.4	Service Operation .....	352
12.1.5	Continual Service Improvement .....	353

12.2	Vergleich von Run SAP mit ITIL v3 .....	354
12.2.1	Unterschiedliche Zielsetzung .....	354
12.2.2	Unterschiedliche Herangehensweise .....	356
12.3	Fazit .....	357

## **13 SAP-Projektmanagement mit dem SAP Solution Manager .....** 359

13.1	Projektanlage im SAP Solution Manager .....	360
13.2	Festlegung des Projektumfangs .....	361
13.2.1	Roadmaps .....	362
13.2.2	Zugriff auf Roadmaps .....	365
13.2.3	Modifikation von Roadmaps .....	366
13.3	Zuordnung der Projektmitarbeiter zum Projekt .....	369
13.4	Systemlandschaft .....	369
13.5	Meilensteine und Organisationseinheiten .....	370
13.6	Projektstandards .....	370

## **TEIL IV Run SAP – Support durch SAP**

### **14 Customer Center of Expertise .....** 375

14.1	Handlungsfelder .....	375
14.1.1	Vision & Strategy .....	376
14.1.2	Services & Functions .....	376
14.1.3	Governance & Organization .....	377
14.1.4	Processes & Tools .....	379
14.1.5	Skills & Culture .....	380
14.1.6	Standards & Methodology .....	380
14.2	Qualitätsmanagement .....	381
14.2.1	Safeguarding Integration Validation .....	383
14.2.2	Business Process Improvement .....	383
14.2.3	Business Continuity .....	384
14.2.4	Protection of Investment .....	384
14.3	Single Source of Truth .....	384
14.4	CCC und CCoE .....	385
14.5	Zertifizierungen .....	386
14.5.1	CCoE Primary Certification .....	386
14.5.2	CCoE Advanced Certification .....	386
14.6	CCoE und Run SAP .....	387

<b>15 Run SAP Scope Assessment .....</b>	<b>389</b>
15.1 Prozess .....	390
15.2 Implementierung der Ergebnisse .....	392
<b>16 Weiterführende Informationen .....</b>	<b>395</b>
16.1 SAP Best Practices .....	395
16.1.1 Branchenspezifische Run SAP-Roadmaps .....	396
16.1.2 Run SAP Best Practices .....	397
16.2 Schulungen, Ausbildung und Zertifizierungsprogramm	398
16.3 SAP Services .....	402
<b>Anhang .....</b>	<b>405</b>
A Abkürzungsverzeichnis .....	407
B Glossar .....	409
C Run SAP Best Practices – Dokumentation .....	413
D Die Autoren .....	417
<b>Index .....</b>	<b>419</b>