

Inhalt

Geleitwort	15
Vorwort	17

TEIL I Einführung

1 Was ist Run SAP?	25
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
2 Run SAP und ASAP	47
3 SAP-Organisationsmodell	55
3.1 Zuordnung der Standards zum Organisationsmodell ...	56
3.2 Run SAP-Rollen	59
3.3 Rollen des Customer Center of Expertise	60
4 SAP Solution Manager als Plattform für den End-to-End-Anwendungsbetrieb	63
4.1 Überblick	64
4.2 SAP Solution Manager und Run SAP	68

TEIL II Run SAP E2E Solution Operations Standards

5 End-User Support Concept: End-to-End-Standard »Incident Management«	79
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-)Betriebshandbuchs	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

15 Run SAP Scope Assessment 389

- 15.1 Prozess 390
- 15.2 Implementierung der Ergebnisse 392

16 Weiterführende Informationen 395

- 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

Anhang 405

- A Abkürzungsverzeichnis 407
- B Glossar 409
- C Run SAP Best Practices – Dokumentation 413
- D Die Autoren 417
- Index 419