

# Auf einen Blick

<b>1</b>	<b>SAP-Softwarewartung und SAP-Support .....</b>	<b>21</b>
<b>2</b>	<b>Beschleunigte Innovation und kontinuierliche Verbesserung .....</b>	<b>33</b>
<b>3</b>	<b>Operational Excellence, Kontinuität der Geschäftsprozesse und Senkung der Betriebskosten .....</b>	<b>159</b>
<b>4</b>	<b>Zusammenarbeit innerhalb des SAP-Ecosystems .....</b>	<b>203</b>
<b>5</b>	<b>Die Supportangebote der SAP auf einen Blick .....</b>	<b>237</b>
<b>6</b>	<b>Einsatz von Design Thinking in einem konkreten SAP-HANA-Kundenprojekt .....</b>	<b>251</b>
<b>7</b>	<b>Hohe Produktqualität als Grundlage für erfolgreichen Support .....</b>	<b>259</b>

# Inhalt

Vorwort von Gerhard Oswald .....	11
Grußwort von Andreas Oczko .....	15
Grußwort von Dr. Uwe Hommel .....	17
Einführung .....	19

## **1 SAP-Softwarewartung und SAP-Support ..... 21**

1.1 Leistungen früher und heute .....	23
1.2 Erwartungen und Planung für die Zukunft .....	26
1.2.1 SAP-Software-On-Premise im Verhältnis zu SAP-Software-as-a-Service .....	29
1.2.2 Der Chief Information Officer als Chief Process Innovation Officer .....	30

## **2 Beschleunigte Innovation und kontinuierliche Verbesserung ..... 33**

2.1 Geschäfts- und IT-Transformation, unterstützt durch SAP HANA, Cloud und mobile Lösungen .....	35
2.1.1 Mit SAP HANA zum Echtzeit- Unternehmen .....	39
2.1.2 Einführung und Betrieb mobiler Geschäftsanwendungen .....	54
2.1.3 User Experience .....	65
2.1.4 Cloud-Computing .....	71
2.2 Reduktion der Innovationskosten und Verbesserung der Wertschöpfungskette .....	80
2.2.1 Innovation Control Center .....	82
2.2.2 Integration Validation .....	89
2.2.3 Build SAP Like a Factory: zwei wertschöpfende Releases pro Jahr .....	106
2.3 Innovation und kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse .....	116
2.3.1 Application Lifecycle Management .....	117
2.3.2 Geschäftsprozessverbesserung mit Business Process Analytics .....	122
2.3.3 Optimierung von Regressionstests .....	132

2.3.4	Durchführung von Softwareaktualisierungen und Upgrades mit minimaler Ausfallzeit .....	138
2.3.5	SAP Solution Manager auf SAP HANA als Innovationsplattform .....	150

### **3 Operational Excellence, Kontinuität der Geschäftsprozesse und Senkung der Betriebskosten ..... 159**

3.1	Operations Control Center und »Run SAP Like a Factory« .....	161
3.1.1	Leistungen und Vorteile des Operations Control Center .....	162
3.1.2	Operative Plattform und Kostensenkung ....	169
3.1.3	Zusammenfassung .....	177
3.2	Reduzierung der Technologieschichten durch SAP HANA und Cloud .....	178
3.2.1	Vereinfachung der produktiven Systemlandschaften .....	179
3.2.2	Vereinfachung der IT-Infrastruktur .....	182
3.2.3	Vereinfachte Datenhaltung und -transformation durch SAP HANA .....	186
3.3	Optimierung der Systemlandschaft durch SAP Landscape Transformation .....	190
3.3.1	Servicekonzepte für Transformationsanforderungen mit Schwerpunkt SAP HANA .....	192
3.3.2	Die Vorteile des SAP-Transformationsansatzes erkennen und nutzen .....	193
3.3.3	Transformationslösungen im Überblick .....	196
3.3.4	SLO-Consulting und ergänzende Serviceleistungen .....	199

### **4 Zusammenarbeit innerhalb des SAP-Ecosystems ..... 203**

4.1	SAP Enterprise Support Academy .....	206
4.1.1	Die Wissenstransfer-Methoden im Überblick .....	207
4.1.2	Die Entwicklung der SAP Enterprise Support Academy am Beispiel von SAP HANA .....	209

4.2	Kooperationsmodell für das Innovation	
	Control Center .....	213
4.3	Kooperationsmodell für das Operations	
	Control Center .....	215
4.4	Kooperationsmodell für das Mission	
	Control Center .....	218
4.5	Customer Center of Expertise mit erweiterten	
	Kompetenzen .....	224
4.5.1	End-to-End-Lösungsorchestrierung:	
	das ideale Szenario .....	224
4.5.2	Die Rolle der Qualitätsmanager .....	226
4.5.3	Fahrplan für die Implementierung	
	eines Customer COE mit erweiterten	
	Kompetenzen .....	227
4.6	Zusammenarbeit mit Service- und Support-	
	partnern der SAP .....	230
4.6.1	Run SAP Partner Academy .....	232
4.6.2	SAP Solution Manager für	
	Run-SAP-Partner .....	233
4.6.3	Go-to-Market/Business Development .....	234
4.6.4	Strategische Themen von SAP AGS .....	235

## **5 Die Supportangebote der SAP auf einen Blick ..... 237**

5.1	SAP Standard Support .....	239
5.2	SAP Enterprise Support .....	240
5.3	SAP Product Support for Large Enterprises .....	243
5.4	SAP ActiveEmbedded .....	244
5.5	SAP MaxAttention .....	248

## **6 Einsatz von Design Thinking in einem konkreten SAP-HANA-Kundenprojekt ..... 251**

6.1	Design Thinking zur Lösung komplexer	
	Fragestellungen .....	252
6.2	Einsatz in Premium-Supportengagements	
	der SAP .....	255
6.3	Kundenbeispiel: Design Thinking in einem	
	SAP-HANA-Projekt .....	255

## **7 Hohe Produktqualität als Grundlage für erfolgreichen Support ..... 259**

7.1	Produktqualität und Support eng verknüpft .....	260
7.2	Qualitätssicherung bei SAP .....	261
7.3	Maßnahmen der Qualitätssicherung im Detail .....	264
7.3.1	Kundenvvalidierung .....	266
7.3.2	Funktionale und technische Validierung .....	266
7.3.3	SAP Ramp-Up .....	267
7.3.4	Plattformvalidierung .....	268
7.4	Qualitätssicherung am Beispiel von SAP HANA und mobilen Anwendungen .....	269
7.5	Zusammenfassung .....	270

## **Anhang ..... 273**

A	Glossar .....	275
B	Bibliographie .....	283
C	Herausgeber und Autoren .....	285
C.1	Der Herausgeber .....	285
C.2	Autoren unserer Kunden .....	286
C.3	Autoren von SAP .....	288
Index .....		295