

Auf einen Blick

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

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 Kundenväldierung	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