

# Auf einen Blick

<b>1</b>	<b>Einführung .....</b>	<b>19</b>
<b>2</b>	<b>Der SAP Solution Manager als konsolidierte Datenquelle in Ihrem Unternehmen .....</b>	<b>37</b>
<b>3</b>	<b>Einführung in die Measurement Platform .....</b>	<b>95</b>
<b>4</b>	<b>Customer Center of Expertise .....</b>	<b>105</b>
<b>5</b>	<b>Sicherung des kontinuierlichen Geschäftsbetriebs .....</b>	<b>139</b>
<b>6</b>	<b>Innovation beschleunigen .....</b>	<b>173</b>
<b>7</b>	<b>Optimierung von Geschäftsprozessen .....</b>	<b>207</b>
<b>8</b>	<b>Schutz der IT-Investitionen .....</b>	<b>229</b>
<b>9</b>	<b>Innovation ohne Ausfallrisiken .....</b>	<b>269</b>
<b>10</b>	<b>SAP MaxAttention und SAP Safeguarding .....</b>	<b>283</b>
<b>11</b>	<b>Mission-Critical Support für Partner- anwendungen und Partnertechnologien .....</b>	<b>301</b>
<b>12</b>	<b>Run SAP-Programme für SAP-Partner .....</b>	<b>323</b>
<b>13</b>	<b>Kurs- und Zertifizierungsübersicht .....</b>	<b>335</b>
<b>A</b>	<b>Weiterführende Informationen und Angebote .....</b>	<b>341</b>
<b>B</b>	<b>Literaturnachweis .....</b>	<b>371</b>
<b>C</b>	<b>Herausgeber .....</b>	<b>373</b>
<b>D</b>	<b>Redaktion und Autoren .....</b>	<b>375</b>

# Inhalt

Vorwort .....	17
---------------	----

## 1 Einführung 19

1.1 Vorteile des SAP Enterprise Supports .....	20
1.2 SAP-Standards für Solution Operations .....	22
1.3 Grundlagen für einen zentralen Datenpool schaffen .....	25
1.4 Über dieses Buch .....	33

## 2 Der SAP Solution Manager als konsolidierte Datenquelle in Ihrem Unternehmen 37

2.1 Grundlegende Konzepte .....	37
2.1.1 Application-Management-Lebenszyklus .....	38
2.1.2 Projekte im SAP Solution Manager .....	39
2.1.3 Lösungen im SAP Solution Manager .....	40
2.1.4 Prozesse für das Lebenszyklusmanagement ...	42
2.1.5 Quality-Gates im SAP Solution Manager .....	46
2.2 Implementierung des SAP Solution Managers als Standardplattform für das Application Lifecycle Management .....	48
2.2.1 Planung .....	48
2.2.2 Installation und Konfiguration des SAP Solution Managers .....	49
2.3 Business Configuration .....	52
2.3.1 Requirements-Phase .....	52
2.3.2 Design-Phase .....	54
2.3.3 Build- und Test-Phase .....	57
2.3.4 Deploy-Phase .....	63
2.4 Business Continuity .....	66
2.4.1 Operate-Phase .....	67
2.4.2 Optimierungsphase .....	83

## 3 Einführung in die Measurement Platform 95

3.1 SAP Solution Manager als Measurement Plattform von SAP .....	96
---------------------------------------------------------------------	----

3.2	Architektur und Definition der Measurement Platform .....	97
3.3	Kontinuierliche Bewertung und Verbesserung .....	100
3.4	Ausblick auf anstehende Verbesserungen der Measurement Platform .....	102

#### 4 Customer Center of Expertise 105

4.1	Herausforderungen für IT-Vorstände .....	107
4.1.1	Sicherstellen der Business Continuity .....	108
4.1.2	Kosten senken .....	110
4.1.3	Geschäftsprozesse optimieren .....	111
4.1.4	Innovation beschleunigen .....	112
4.2	Organisationsmodell für den Lösungsbetrieb in Unternehmen .....	112
4.2.1	Zwei Instrumente zur Optimierung der internen Zusammenarbeit .....	115
4.2.2	Outtasking und Outsourcing .....	116
4.3	Vom Customer Competence Center zum Customer Center of Expertise .....	117
4.3.1	Die Aufgaben des Customer COE .....	118
4.3.2	Die reaktive, abgekapselte IT-Abteilung .....	119
4.3.3	Den Situation Room einrichten, verwalten und koordinieren .....	121
4.3.4	Qualitätsmanager-Rollen im Customer COE .....	123
4.3.5	Customer-COE-Zertifizierung .....	135

#### 5 Sicherung des kontinuierlichen Geschäftsbetriebs 139

5.1	Höchste Verfügbarkeit erfolgsentscheidender Geschäftsprozesse .....	140
5.2	Notwendigkeit der Business Continuity .....	143
5.2.1	Kontinuierliche Verfügbarkeit der Geschäftsprozesse .....	143
5.2.2	Betrieb von mehr Systemen mit weniger Ressourcen .....	143

5.2.3	Geringere Lizenz- und Projektkosten mit der SAP Solution Manager Enterprise Edition .....	144
5.2.4	Reduzierung der Personalkosten .....	144
5.2.5	Geringere Anforderungen an die Infrastruktur .....	145
5.2.6	Mehr Geschäftsvorteile durch IT .....	145
5.3	Die Aufrechterhaltung der Business Continuity aus Sicht des Qualitätsmanagers .....	145
5.3.1	Enge Kooperation zwischen dem Qualitätsmanager und den Teams .....	146
5.3.2	SAP Technical Operations .....	148
5.3.3	Business Process Operations .....	149
5.3.4	Application-Management-Team .....	155
5.4	Qualitätsmanagement für Business Continuity: So können Sie Ihren Erfolg messen .....	157
5.4.1	Technical Operations .....	158
5.4.2	Business Process Operations .....	158
5.4.3	Application Management .....	159
5.5	Services des SAP Active Global Supports, Schulungen und Zertifizierungen .....	160
5.6	Fallbeispiel – Sicherstellen eines stabilen Betriebs .....	160
5.6.1	Das Szenario des Fallbeispiels .....	161
5.6.2	Einrichten eines Betriebs, der dem Standard entspricht .....	163
5.6.3	Strategie für Application Management und SAP Technical Operations .....	164
5.6.4	Business-Process-Operations-Strategie .....	167

## **6 Innovation beschleunigen 173**

6.1	Integrationstest .....	173
6.1.1	Teststrategie .....	175
6.1.2	Vorbereitung des Testprojekts .....	176
6.1.3	Ermittlung des Testumfangs .....	177
6.1.4	Business Process Change Analyzer und EHP Business Functions .....	178
6.1.5	Testplanung und Vorbereitung des Testsystems .....	180

6.1.6	Testausführung .....	182
6.1.7	Abschließende Aktivitäten und Implementieren von Änderungen in Produktivsystemen .....	183
6.2	Technische Integrationsvalidierung .....	183
6.2.1	Methode .....	183
6.2.2	Assessment .....	185
6.2.3	Technische Analyse .....	186
6.2.4	Optimierung .....	188
6.2.5	Verifizierung .....	188
6.2.6	Eine Fallstudie – Wertschöpfung aus Integrationsvalidierung .....	189
6.3	Services des SAP Active Global Supports .....	192
6.4	Fallbeispiel .....	193
6.4.1	Schritt 1: Feststellen der Situation vor dem Integrationstest .....	194
6.4.2	Schritt 2: Verständnis der Lösung anhand der Minstdokumentation .....	194
6.4.3	Schritt 3: Integrationstest und Ermitteln von Issues .....	198
6.4.4	Schritt 4: Ermitteln von Ursachen .....	199
6.4.5	Schritt 5: Empfehlungen zur Lösung der Issues .....	200
6.4.6	Schritt 6: Implementieren der Empfehlungen .....	204
6.4.7	Schritt 7: Verifizierung und Validierung der Integration .....	204

## **7 Optimierung von Geschäftsprozessen 207**

7.1	Rollen und Ziele des Qualitätsmanagers .....	208
7.2	Methoden und Werkzeuge .....	209
7.2.1	Ermitteln von Geschäftsprozess- anforderungen .....	211
7.2.2	Bestandsaufnahme der Lösungslandschaft .....	212
7.2.3	Prüfung der technischen Umsetzung von Geschäftsprozessen .....	213

7.2.4	Erfassung von prozessbezogenen Problemen und möglichen Optimierungspotenzialen .....	214
7.2.5	Analyse der Schnittstellen .....	215
7.2.6	Zusammenfassung der Ergebnisse .....	216
7.2.7	Folgeaktivitäten nach einem SAP Solution Management Assessment .....	217
7.3	Erforderliche Maßnahmen zur Optimierung von Geschäftsprozessen .....	217
7.4	Überwachen von Geschäftsprozessen .....	218
7.5	Zugehörige Services des SAP Active Global Supports .....	220
7.6	Erfolgsfaktoren .....	221
7.7	Kompetenzen und Schulung .....	223
7.8	Fallbeispiel: Optimierung des Auftragsabwicklungsprozesses .....	223

## 8. Schritt: IT-Investitionen 229

8.1	Die erweiterte Wartung im Rahmen von SAP Enterprise Support .....	231
8.1.1	Besondere Regelungen für die erweiterte Wartung für Kunden mit SAP Enterprise Support .....	234
8.1.2	Nutzen und Vorteile der erweiterten Wartung .....	235
8.2	Qualitätsmanagement .....	235
8.3	Harmonisierte IT-Landschaft .....	239
8.3.1	Die Softwarelandschaft auf dem neuesten Stand halten .....	239
8.3.2	Benutzerdefinierten Code dokumentieren und minimieren .....	241
8.3.3	Bewertung kundeneigener Entwicklungen .....	243
8.3.4	Den Master-Release-Plan auf dem neuesten Stand halten .....	248
8.4	Methodik und Werkzeuge .....	249
8.4.1	SAP Solution Manager Maintenance Optimizer .....	250

8.4.2	SAP Solution Manager-Methodik und -Werkzeuge erleichtern Upgrades .....	250
8.4.3	Assistent zur Lösungsdokumentation .....	251
8.4.4	Custom Development Management Cockpit .....	252
8.4.5	Upgrade Dependency Analyzer .....	253
8.4.6	SAP-Standard für Lösungsdokumentation zu Kundenentwicklungen .....	254
8.4.7	SAP-Standard für Custom Code Management .....	256
8.4.8	SAP-Standard für Incident Management .....	257
8.4.9	SAP-Standards für Change Management .....	257
8.4.10	Vom SAP Enterprise Support herausgegebener Bericht .....	258
8.5	Services des SAP Active Global Supports .....	258
8.5.1	SAP Solution Transition Assessment .....	259
8.5.2	Modification Justification Check .....	259
8.5.3	Custom Code Maintainability Check .....	261
8.5.4	Accelerated Innovation Enablement .....	262
8.5.5	SAP Business Process Performance Optimization .....	263
8.5.6	SAP Upgrade Assessment .....	263
8.5.7	SAP Downtime Assessment .....	264
8.5.8	Continuous Quality Checks .....	264
8.6	Erfolgsfaktoren und zugehörige Standards .....	265
8.7	Qualifikationen und Schulungen .....	266
8.8	Fallstudie: Innovationsanforderungen planen .....	266

## 9 Innovation ohne Ausfallrisiko 269

9.1	Serviceorientierte Architektur: Der evolutionäre Ansatz .....	270
9.2	Die Wartungsstrategie: Stabiler Kern und Zugriff auf Neuerungen .....	271
9.3	Erweiterungspakete (EHPs) .....	272
9.3.1	Selektiver Einsatz neuer Funktionen .....	275
9.3.2	Trennung von Wartung und Weiterentwicklung .....	276
9.3.3	Verfügbare Informationsquellen zu Innovationen .....	276

9.4	Werkzeuge zur Implementierung von Erweiterungspaketen (EHPs) .....	277
9.4.1	Maintenance Optimizer für Erweiterungspakete (EHPs) .....	277
9.4.2	SAP Enhancement Package Installer .....	278
9.4.3	Near Zero Downtime .....	279
9.5	Switch Framework und Aktivierung .....	280
9.6	Fallstudie: Erfahrungen der IT-Abteilung von SAP ...	281

## 10 SAP MaxAttention und SAP Systemlandscape 286

10.1	Der ganzheitliche Ansatz von SAP MaxAttention .....	286
10.2	Das Modell für Zusammenarbeit und Governance .....	288
10.3	Standardisierter Ansatz .....	289
10.4	Absicherung von Implementierungen, Upgrades, Migrationen und Betrieb .....	294
10.5	Kontinuierliche Verbesserungen mit SAP MaxAttention .....	295
10.6	Optimierung von Architektur und Systemlandschaft .....	296
10.6.1	Architektur-Services .....	297
10.6.2	Support-Services zur Optimierung der Systemlandschaft .....	298
10.7	Erhöhte Sicherheitsstandards .....	299
10.8	Aspekt der Nachhaltigkeit .....	300

## 11 Mission-Critical Support der Partneranwendungen und Partnertechnologien 303

11.1	Support-Prozesse mit Partnern .....	303
11.1.1	Der Problemlösungsprozess im Detail .....	304
11.1.2	Remote-Verbindungen zu Kundensystemen .....	305
11.1.3	Hinweiserstellung für Partner .....	306
11.1.4	Integration in das SAP Global Support Backbone .....	306
11.1.5	Service Level Agreement .....	307



11.2	Support für Partnerlösungen von Softwarepartnern .....	308
11.3	Nutzen der Partnerintegration für SAP-Kunden .....	311
11.4	Einbinden von Vertriebspartnern in das SAP-Ecosystem .....	313
11.4.1	Das Support-Liefermodell unter Einbeziehung von Vertriebspartnern und Systemhäusern .....	314
11.4.2	Die Elemente des SAP Enterprise Supports aus Sicht des Vertriebspartners .....	316
11.4.3	Der Aufbau einer Enterprise-Support-fähigen Support-Organisation .....	320

## **12 Run SAP Programme (in SAP-Partner) 323**

12.1	Die Run SAP-Methode .....	323
12.2	Das »Run SAP Implementation Partner Program« für SAP-Servicepartner .....	328
12.3	Das SAP-Support-Partner-Programm .....	330
12.4	SAP-Schulungs- und Zertifizierungsprogramm für End-to-end Solution Operations .....	332

## **13 Kurs- und Zertifizierungsübersicht 335**

13.1	Schulungen .....	336
13.2	Zertifizierung .....	338

## **Anhang 341**

A	Weiterführende Informationen und Angebote .....	341
A.1	Expert Guided Implementation .....	341
A.1.1	Basisschulungsangebot .....	342
A.1.2	Zielgruppe und allgemeine Anforderungen .....	343
A.1.3	Lieferung .....	344
A.2	Stetige Qualitätsprüfungen (Continuous Quality Checks) .....	347
A.2.1	Continuous Quality Check für den SAP Solution Manager .....	348

A.2.2	Continuous Quality Checks für die Implementierung .....	348
A.2.3	Continuous Quality Checks für die Betriebsphase .....	348
A.2.4	Continuous Quality Checks für Upgrade-Projekte .....	350
A.3	Services des SAP Active Global Supports .....	352
A.3.1	SAP Business Process Management .....	352
A.3.2	Data Volume Management .....	352
A.3.3	SAP EarlyWatch Alert .....	353
A.3.4	Vorbereitungssitzung für den SAP Solution Manager .....	353
A.3.5	SAP GoingLive Check .....	354
A.3.6	Optimierungssitzungen .....	354
A.3.7	SAP Technical Integration Check .....	355
A.3.8	SAP Business Process Performance Optimization .....	356
A.3.9	SAP Interface Management .....	357
A.3.10	SAP Solution Management Assessment .....	358
A.3.11	Modification Justification Check .....	359
A.3.12	Solution-Architect-Services .....	359
A.3.13	Weitere SAP AGS-Services .....	360
A.4	SAP-Produktstandards .....	361
A.4.1	SAP-Produktstandard: Business Configuration .....	361
A.4.2	SAP-Produktstandard: IT Service and Application Management .....	365
B	Literaturnachweis .....	371
C	Herausgeber .....	373
D	Redaktion und Autoren .....	375
D.1	Redaktion .....	375
D.2	Autoren .....	375
Index	.....	379