

Auf einen Blick

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

Inhalt

Vorwort	17
---------------	----

1 Einführung

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 Die SAP Solution Manager als zentrale Datenquelle in Ihren Unternehmen

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

3.1 SAP Solution Manager als Measurement Platform 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 Lösungsbetriebs 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 Innovativer Testmanagement

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 Mindestdokumentation	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 Optimalisierung 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 Schnittstellen (Integrationen) 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 Ausfallrisiken 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 Safeguarding

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 Wissens- und Supportpartner: Anwendungen und Partnertechnologien

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 (für SAP-Partner)

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 Zertifizierungsumsicht

13.1	Schulungen	336
13.2	Zertifizierung	338

Anhang

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