

## SICHERES UPGRADE MIT SAP® SAFEGUARDING FOR UPGRADE

### POTENZIELLE RISIKEN BEI UPGRADES ERKENNEN UND BESEITIGEN

Wenn sich ein Unternehmen weiterentwickelt, verändern sich auch seine Geschäftsanforderungen. Die IT sollte mitwachsen. In Upgradeprojekten können sich jedoch unerwartete Herausforderungen ergeben. SAP® Safeguarding for Upgrade unterstützt Sie dabei, diese frühzeitig zu erkennen und anzugehen – für ein erfolgreiches Upgrade.

Veränderte Geschäftsanforderungen machen Upgrades Ihrer Anwendungen unumgänglich. Durch die neuen Softwareversionen stehen Ihrem Unternehmen beziehungsweise Ihren Fachabteilungen aktuelle Funktionen und neue Technologien zur Verfügung. Diese unterstützen Ihr Unternehmen dabei, innovativ zu bleiben, und stellen darüber hinaus den langfristigen Schutz Ihrer IT-Investitionen sicher.

SAP Safeguarding for Upgrade unterstützt Sie dabei, potenzielle Herausforderungen zu erkennen und gezielt anzugehen – bevor es zu Unterbrechungen im Geschäftsablauf kommt. Hierbei steht Ihnen ein technischer Qualitätsmanager („Technical Quality Manager“) von SAP zur Seite. Er übernimmt bei allen Projektaktivitäten die Vermittlerrolle und stellt sicher, dass Ihre Erwartungen an den SAP-Support bestmöglich erfüllt werden.

Der Erfolg von Upgradeprojekten hängt jedoch von mehreren Faktoren ab. Dazu gehören etwa die Beschaffenheit Ihrer IT-Landschaft, die Art Ihrer Geschäftsprozesse, die Kombination der in Ihrer Lösungslandschaft integrierten Technologien und natürlich das Upgradekonzept von der Ausgangs- bis zur Zielversion. Auch Umfang und Ablauf des Projekts sowie die Unternehmensstruktur spielen eine wichtige Rolle. Nicht zuletzt ist zudem entscheidend, ob die Mitarbeiter einem Upgradeprojekt positiv gegenüber stehen.

Ausgehend von einem maßgeschneiderten Serviceplan, der im Verlauf des Upgradeprojekts immer wieder angepasst wird, ist das Ziel ein reibungsloser Übergang mit einem Minimum an Ausfallzeiten.

#### Sicherer Erfolg mit bewährten Services

SAP Safeguarding for Upgrade liefert Ihnen Einschätzungen sowie Bewertungen zur IT-Landschaft und zeigt Verbesserungsmöglichkeiten auf. Darüber hinaus stehen Ihnen Werkzeuge zur Verfügung, mit denen Sie die technischen Risiken Ihres Upgrades wirksam verringern und die Stabilität Ihrer Lösung erhöhen können. Hierbei müssen entscheidende Rahmenbedingungen und Anforderungen berücksichtigt werden:

Für ein erfolgreiches Upgrade ist es wichtig, die Risikofaktoren und Kostentreiber zu kennen, die sich auf das Projekt auswirken könnten. Deshalb benötigen Sie Antworten auf folgende Fragen:

- Wie wirkt sich das Upgrade auf Ihre IT-Infrastruktur aus?
- Wie gehen Sie mit Anwendungs- und Modifikationsanpassungen um?
- Wie können Sie Systemausfallzeiten während des Upgrades möglichst gering halten?
- Verfügt Ihr Team im Hinblick auf Technologie, Projekt- und Risikomanagement über ausreichende Kenntnisse?

- Aktuelle Wartungssituation
- Bestmögliches Upgradekonzept für Ihre Lösungslandschaft
- Kompatibilität und Abhängigkeiten zwischen Komponenten Ihrer Lösung
- Berücksichtigung zusätzlicher Anforderungen hinsichtlich des Umfangs technischer Systemressourcen



- Änderungen Ihrer individuell angepassten Repositories und Schnittstellen
- Berücksichtigung von Datenmigrationen
- Aktive Unterstützung in Ihrer Teststrategie
- Konzeption für die Schulung der Endanwender
- Minimierung der Ausfallzeiten für Ihre Geschäftsabläufe
- Unicode-Konvertierung

Alle Services werden Remote und/oder vor Ort durch zertifizierte SAP-Experten durchgeführt – während des gesamten Upgradeprojekts: von der Evaluierung über die Realisierung und die Tests bis zur abschließenden Vorbereitung der Inbetriebnahme und des Produktivstarts.

## Die Upgrade-Roadmap

Während der Projektevaluierung gibt es einen Workshop, in dem Mitarbeiter Ihres Unternehmens gemeinsam mit den SAP-Experten verschiedene alternative Szenarien für das Upgrade Ihrer SAP-Software analysieren und Umsetzungsstrategien erörtern. Mit standardisierten Bewertungsmethoden werden diese Alternativen geprüft und Dauer sowie Ablauf des Upgradeprojekts optimiert. Das Ergebnis des Workshops ist ein Bericht, der eine detaillierte Beschreibung der Optionen sowie der festgestellten Risiken und Vorschläge für Ihre Upgrade-Roadmap umfasst. Darüber hinaus erhalten Sie einen vollständigen, auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen Projektvorschlag.

## Freigabe des Upgrade-Blueprints

Nachdem der Blueprint definiert wurde, identifizieren SAP-Supportexperten vor Ort die technischen Risiken in Ihrem Projekt und werten die Ergebnisse aus. Sie analysieren den Upgradeplan sowie dessen Durchführbarkeit und führen eine allgemeine Prüfung der Gesamtstrategie durch. Im Mittelpunkt steht dabei, dass die geplante technische Architektur den erwarteten Durchsatz unterstützt. Auch die Frage, ob die neuen Softwarekomponenten mit den vorhandenen kompatibel sind, spielt eine Rolle. Darüber hinaus erhalten Sie einen Überblick, ob die implementierten Funktionen Ihre Geschäftsprozesse nach dem Upgrade unterstützen.

## Schnelle und zielgerichtete Umsetzung

In der Realisierungsphase wird eine Projektlandschaft eingerichtet. Hier finden erste Upgradetests statt, nötige Anpassungen werden durchgeführt. Zudem werden Ihre Testpläne auf Vollständigkeit geprüft und mögliche Probleme, die während des Probe-upgrades aufgetreten sind, analysiert. Darüber hinaus erhalten Sie detaillierte Informationen zu den neuesten SAP-Tools, wie etwa SAP Upgrade Road Map, SAP Tutor und vielen mehr.

Es stehen Ihnen mehrere Optimierungsmöglichkeiten für Ihre Konfiguration zur Verfügung:

- Mittels einer Remoteanalyse können die erwarteten Ausfallzeiten mit den tolerierbaren verglichen werden. Sie erhalten einen detaillierten Aktionsplan, mit dem Sie die Ausfallzeiten adäquat reduzieren können.



- Mit komplexen Analysetools und -services können Sie alle notwendigen Anpassungen planen und vorbereiten: Zum einen können zusätzliche Konfigurationseinstellungen erforderlich sein, damit Sie nach dem Upgrade neue Funktionen im vollem Umfang nutzen können. Zum anderen können Anpassungen bei vorhandenen Modifikationen notwendig werden.
- Der Regressionstest ist ein entscheidender Schritt im Upgradeprozess, der oft mehr Zeit und Aufwand erfordert als geplant. Mit SAP Safeguarding for Upgrade verbessern Sie Ihre aktuelle Testumgebung permanent und setzen die neuesten SAP-Technologien zur Testautomation ein. So vereinfacht sich der Testprozess.
- Das Serviceangebot evaluiert auch die Notwendigkeit von Anpassungen bei Schnittstellen und Hardware-Sizing. Dadurch werden Leistungsentpässe vermieden.

Mit einem Upgrade ändert sich auch häufig die Benutzeroberfläche einer Anwendung. Daher ist es sehr wichtig, Dokumentations- und Schulungsmaterialien bereitzustellen. Sie erhalten die neuesten E-Learning-Tools, beschleunigen so den Wissenstransfer und senken zudem die Schulungskosten.

## Reibungsloser Übergang und vollständige Erfüllung der Complianceregeln

Das Einrichten angemessener Change-Management-Prozeduren ist Bestandteil des Projektes. Hierbei begleiten SAP-Experten Ihre Qualitätsmanagement- und Change-Management-Prozesse während des gesamten Lebenszyklus der Softwarelösung – von den frühen Stadien des Upgradeprojekts bis hin zur Stabilisierungsphase nach dem Produktivstart.

Es wird sichergestellt, dass die Strategie für das Software Change Management mit der Test- und Wartungsstrategie harmonisiert. Ausfallzeiten werden dadurch minimiert und die Stabilität von System- und Geschäftsprozessen gesichert. Durch den Einsatz der Change-Request-Funktionalität, eines Bereichs von SAP Solution Manager, dokumentieren Sie alle an Ihrer Software vorgenommenen Änderungen. So finden Sie rasch die Ursache für ein möglicherweise nach der Änderung auftretendes Problem. Als Teil des Beratungsangebotes stellen SAP-Experten sicher, dass Sie über alle nötigen Freigabestrukturen und Prozesse verfügen – für

- Ihre Systemlandschaft;
- den Datentransfer, einschließlich der Strategie zum „Einfrieren“ des Codes (Code-Freeze) und der FreigabeprozEDUREN für die Übernahme von Änderungen im laufenden Betrieb;
- Testmanagement und -automation, einschließlich Verfahren und Tools;
- die Wartung, einschließlich Versionsverwaltung, Support Packages und Patches.

## Vorbereitungen für die Übergabe

Während der Inbetriebnahme ist ein SAP-Team vor Ort. Somit ist in kritischen Situationen ein schneller und effizienter Zugriff auf SAP-Ressourcen gesichert, und der Fehler wird analysiert. Dabei arbeiten die SAP-Experten und Ihr Projektteam vor Ort eng zusammen und sorgen so für einen reibungslosen Produktivstart.

Die Überwachung des Upgrades und die damit verbundenen Datenkonvertierungsprozesse (z. B. Unicode-Konvertierung) schließt eine termingerechte Analyse von Unregelmäßigkeiten ein, die sich auf die Datenverarbeitung auswirken. Bei Projekten, die über ein Wochenende oder während der Feier- bzw. Ferientage durchgeführt werden, ist ein SAP-Spezialist als zentraler Ansprechpartner im Einsatz.

SAP-Experten analysieren die Ursachen, falls Sie Schwierigkeiten mit Ihrer Anwendung haben – vor Ort oder über eine Remoteverbindung zum globalen Backoffice.

## Expertise on Demand

Expertise on Demand stellt zum richtigen Zeitpunkt den Kontakt zu dem richtigen Experten her. Während festgelegter Projektphasen stellen SAP-Experten ihr Fachwissen zu vordefinierten Themen bereit. Anfragen betreffen in der Regel komplexe technische oder auch ungewöhnliche Fragen, die außerhalb des Erfahrungsbereichs Ihrer Mitarbeiter liegen. SAP Solution Manager ist die Plattform, auf der Expertise on Demand

bereitgestellt wird. In der Serviceanfrage sind alle Informationen zum jeweiligen Problem und zum geschäftlichen Kontext hinterlegt. Somit wird gewährleistet, dass Ihre Fragen auf schnellstem Wege den richtigen Experten zugeordnet und vor allem auch gelöst werden.

## Den bestmöglichen Betrieb sichern

SAP Solution Manager ist die zentrale Plattform für SAP Safeguarding for Upgrade und somit die Basis für das Lösungsmanagement sowie die Zusammenarbeit. Sie bietet Zugriff auf Werkzeuge, integrierte Inhalte und ein direktes Portal zu SAP. Hier finden Sie alles, was Sie zum Implementieren, Betreiben und für das Upgrade Ihrer SAP-Software benötigen. SAP Solution Manager unterstützt Sie so bei der Reduzierung Ihrer Gesamtbetriebskosten.

Die Plattform wird in Ihrer Lösungslandschaft betrieben und vereinfacht den technischen Support Ihrer Systeme. Alle Informationen über aktuelle Probleme werden automatisch erfasst und miteinander in Beziehung gesetzt. Dies führt zu einer schnelleren und effizienteren Analyse der Ursache und trägt zur einfachen Problemlösung bei. SAP Solution Manager bietet eine Reihe von speziellen Upgradetools, wie etwa Werkzeuge zur Dokumentation, zum Testen von Upgrades, zur Testadministration und -automation.

---

## Zusammenfassung

SAP Safeguarding for Upgrade unterstützt Sie dabei, Ihre Unternehmenssoftware an die veränderten Geschäftsbedingungen anzupassen. Das Angebot hilft Ihnen, potenzielle Risiken eines Upgradeprojektes zu erkennen und zu beseitigen, bevor es zu Unterbrechungen in Ihrem Geschäftsbetrieb kommt.

---

## Die wichtigsten Herausforderungen

SAP Safeguarding for Upgrade umfasst Services, die Ihnen bereits bei der Planung des Projekts helfen. Sie tragen dazu bei, die typischen Kostentreiber bei Upgrades, wie etwa Ausfallzeiten, Modifikationen, Tests und Anwendertraining, besser in den Griff zu bekommen. Ziel ist es, potenzielle Risikofaktoren rechtzeitig zu ermitteln und einzudämmen.

---

## Umfang des Serviceangebots

- Genaue Bewertung der IT-Umgebung
- Analyse der technischen Risiken sowie des Upgradeplans
- Einrichtung der Projektlandschaft und Durchführung von Upgradetests
- Remoteanalysen zur Ermittlung erwartbarer Ausfallzeiten; Erstellen eines Aktionsplans, mit dem sich diese Zeiten minimieren lassen
- Bereitstellung von Dokumentations- und Schulungsmaterial
- Einrichtung von Change-Management-Prozeduren
- Vor-Ort-Unterstützung während des Übergangs in den Produktivbetrieb
- Überwachung von Upgrades sowie Datenkonvertierungen zur termingerechten Fehleranalyse und -beseitigung.
- Verfügbarkeit eines SAP-Spezialisten vor Ort – auch am Wochenende sowie an Feier- und Ferientagen
- Expertise on Demand: zum richtigen Zeitpunkt mit dem richtigen Experten sprechen

---

## Hauptnutzen

- Verringerung des technischen Risikos durch genaues Analysieren der Durchführbarkeit
- Sichere Performance durch Upgradetests in einer Projektlandschaft
- Minimierung der Ausfallzeiten
- Maßgeschneiderter Serviceplan, der individuell auf Basis der Anforderungen Ihres Projektes erstellt wird
- Schnelles Beheben von Fehlern durch Expertise on Demand.
- Sicherer Übergang von der alten auf die neue Software

---

## Weitere Informationen

Wenn Sie dieses umfassende Supportangebot nutzen möchten, setzen Sie sich mit Ihrem Customer Engagement Manager oder Ihrem Account-Support-Ansprechpartner in Verbindung.

Weitere Informationen über SAP Safeguarding for Upgrade finden Sie hier:

[www.service.sap.com/safeguardingupgrade](http://www.service.sap.com/safeguardingupgrade). Weitere Informationen zu SAP-Upgrade-

Angeboten im Allgemeinen finden Sie hier: [www.service.sap.com/upgrade](http://www.service.sap.com/upgrade).

50 088 664 (08/03)

© 2008 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.