

Ramp-up-Prozess für neue SAP-Lösungen

# Schneller Zugang



Kunden, die aufgrund betrieblicher Anforderungen die Funktionen einer neuen, noch nicht uneingeschränkt verfügbaren SAP-Lösung benötigen, unterstützt SAP durch den Ramp-up-Prozess bei der Implementierung der neuen, bereits marktreifen Lösung. Das Feedback dieser Anwender trägt zu einer kundenorientierten Weiterentwicklung des Produkts bei.

Heute folgt im Lebenszyklus von SAP-Lösungen nach den Phasen Planung, Entwicklung und Test eine so genannte Validierungsphase, in der interne Beraterteams die neue Lösung implementieren, wobei die Bedingungen und Ziele eines realen Kundenprojekts zum Beispiel im Hinblick auf verwendete Informationsmaterialien und Beraterprofile simuliert werden. Diese Berater erarbeiten Optimierungsvorschläge, die im Anschluss umgesetzt werden. Dann erst erfolgt die Ramp-up-Phase, in der einer begrenzten, kontinuierlich steigenden Zahl an Kunden das fertige, marktreife Produkt zur Verfügung gestellt wird. Die Einschränkung der Teilnehmerzahl ist nicht etwa durch die Softwarequalität bedingt, sondern durch die anfangs noch geringen Ressourcen an ausgebildeten Experten.

In der heutigen Gliederung des Produktlebenszyklus liegt bereits eine der wesentlichen Stärken des Ramp-up-Verfahrens im Gegensatz zum früher praktizierten First-Customer-Shipment (FCS), das sich gleich an die Testphase anschloss. Eine Validierungsphase, die damit verbundene Produktoptimierung

und die Möglichkeit, bereits zu einem frühen Zeitpunkt Implementierungswissen zu gewinnen, gab es nicht. Folglich erhalten Kunden heute schon beim Start der Ramp-up-Phase ein Produkt, das sich auf einem so hohen Qualitätsniveau bewegt, wie es früher erst in der Phase der uneingeschränkten Auslieferung gegeben war.

## Enge Zusammenarbeit

Auch die Betreuung der Erstanwender ist im Ramp-up viel intensiver als beim FCS-Verfahren. Ein Anwendungsberater der SAP übernimmt in den frühen Ramp-up-Phasen die Leitung des Projekts. Er unterhält direkten Kontakt zum Support der SAP, der seinerseits den Ramp-up-Projekten einen besonderen Stellenwert einräumt. Zudem steht dem Kunden das „Ramp-up Back Office“ zur Seite, das in die Entwicklung eingebettet und somit in der Lage ist, komplexere Probleme besonders schnell zu lösen. Vor Beginn eines

► Ramp-up-Projekts wird eine Kundenbedarfsanalyse vorgenommen. Dabei wird ein Abgleich zwischen dem Funktionsumfang der SAP-Lösung und den Anforderungen des Kunden vorgenommen. Sollte sich hier ein Risikopotenzial ergeben, wird eine Machbarkeitsstudie erstellt. Der Kunde wird auf absehbare Risiken seines Projekts hingewiesen und gegebenenfalls kann der Projektplan auf der Basis der Produktkenntnis des Ramp-up-Teams optimiert werden.

Eine weitere Stärke des Ramp-up-Programms ist die frühzeitige Bereitstellung von Trainings zur neuen Lösung. Im Rahmen des Ramp-up-Knowledge-Transfers werden sowohl Präsenzschulungen als auch E-Learning angeboten, die dem Kunden sowie Beratern das Wissen an die Hand geben, das sie zur Implementierung der neuen Lösung benötigen. Darüber hinaus erfolgt auf Projektbasis, wie auch auf Programm- und Prozessebene ein intensiver Wissens- und Erfahrungsaustausch, der vom Ramp-up Core Team durch regelmäßige Workshops organisiert wird.

### **Kosten senken**

Dank der intensiven Betreuung durch SAP kann die Implementierung schneller durchgeführt und Risiken minimiert werden, was sich im Endeffekt auch auf der Kostenseite positiv auswirkt. Zum Zeitpunkt der Massenauslieferung hat das Produkt einen ausgesprochen hohen Qualitätsstand erreicht. Kunden, die die Lösung erst in dieser Phase des Produktlebenszyklus implementieren, können von den Erfahrungen der Ramp-up-Teilnehmer profitieren – sowohl bezüglich Implementierung als auch beim Betrieb der neuen Lösung. Die Ramp-up-Kunden sind anderen Unternehmen stets einen Schritt voraus, was ihnen Wettbewerbsvorteile verschafft, da sie die Vorteile neuester Technologie vor ihren Konkurrenten für sich nutzen können.

Kunden, die am Ramp-up teilgenommen haben, erachten den Prozess als sehr positiv. So wertet Anton Leitner, Leiter Organisation bei der Karl Struppe GmbH (Tchibo/Eduscho): „Unsere Teilnahme am CRM-3.0-Ramp-up-Programm ermöglichte uns einen reibungslosen, schnellen und kostengünstigen Übergang zu einer innovativen Geschäftslösung.“ Auch André Spatz, CIO von Unicef, kommt zu einer positiven Einschätzung: „Unser Upgrade auf das Release SAP R/3 Enterprise verlief reibungslos. Durch den

Ramp-up-Prozess, der von SAP sorgfältig durchgeführt wurde, konnten Probleme zügig behoben und damit zugleich die Total Cost of Ownership (TCO) gesenkt werden.“

Im letzten Jahr wurden im Rahmen des Ramp-up mehr als 1.500 Lösungen bei Kunden implementiert; dabei wurden allein für SAP CRM 3.1. rund 100 Ramp-up-Projekte erfolgreich durchgeführt. In Europa wurden über das Ramp-up-Programm mehr als 700 Projekte realisiert. Zur Zeit findet das Ramp-up beispielsweise für SAP CRM 4.0, SAP Web AS 6.30, SAP SCM 4.0, Financials 2003 und den SAP Solution Manager 3.1 statt.

*Ute Rückert-Daschakowsky,  
Jörg Reimesch, SAP AG ■*

*Ausführlichere Informationen auf dem SAP Service Marketplace unter:  
[www.service.sap.com/rampup](http://www.service.sap.com/rampup)*