



**Matthias Melich**  
Vice President  
E2E Product Management  
SAP AG

# Durchgängiger Support mit End-to-End Solution Operations

## IT-Support mit neuem Anspruch

SAP-Supportorganisationen machen immer wieder die Erfahrung, dass sie die an sie gestellten Erwartungen objektiv nicht in vollem Umfang erfüllen können.

Das Problem wird am besten anhand eines Beispiels deutlich. Betrachten wir einmal einen SAP-Kunden mit einer SAP-Lösung, in die Drittanbieterlösungen integriert wurden. Die Supportorganisation hat die Lösung durch kundenspezifischen Code erweitert und das SAP-Portal als Schnittstelle für Business User eingebunden. Nach einem Upgrade von SAP R/3 auf SAP ERP 6.0 hatte das IT-Team des Kunden die Lösung kürzlich produktiv gesetzt. Jetzt häufen sich die Beschwerden über die ständig nachlassende Performance des Systems.

Derartige Probleme sind für die Supportorganisation eine echte Herausforderung. Offenbar setzt die Organisation noch immer auf den klassischen IT-Support und hat die Umstellung auf End-to-End (E2E) Solution Operations noch nicht vollzogen. Während der klassische IT-Support lieferantenorientiert, reaktiv und von Patches abhängig ist, besteht das Ziel beim E2E-Solution-Ansatz darin, den Kunden gezielt bei der Isolierung von Problemen zu unterstützen, einen klaren Lösungsweg zur Behebung der Probleme festzulegen und deren Wiederholung für die Zukunft auszuschließen. Bei einem E2E-Ansatz würde die Supportorganisation über die nötigen Kenntnisse, Prozesse und Werkzeuge für den Mission Critical Support der gesamten Lösung verfügen und könnte die Performance-Beschwerden der Benutzer in kürzester Zeit ausräumen.

### Konventioneller Support

Hier stellt sich die Frage, was genau sich hinter dem Begriff „E2E Solution Operations“ verbirgt. Im Grunde ist es die Gesamtheit aller Aktivitäten, Werkzeuge und Prozesse, die Supportteams erfolgreich einsetzen müssen, um mit einer kompletten SAP-Lösung dauerhaft die erforderliche Kontinuität und Flexibilität zu gewährleisten.

Um die Notwendigkeit des Umstiegs auf E2E Solution Operations besser zu verstehen, betrachten wir im Folgenden vier Gründe, warum eine herkömmliche IT-Supportorganisation für die Lösung des oben genannten Problems in der Regel nicht ausreichend gerüstet ist:

**1. Unzureichendes technologisches Know-how:** Die IT-Lösungen von Unternehmen umfassen heute in der Regel mehrere Technologien, für die jeweils eigene Fehlerbehandlungs- und Überwachungsprozesse gelten. Nur wenige Supportorganisationen verfügen über die nötigen Fachkenntnisse in Bezug auf alle diese heterogenen Technologien.

**2. Unzureichende Qualitätskontrolle:** Bei Kundenlösungen kommen für die Implementierung von Änderungen und Patches in der Regel eine Vielzahl unterschiedlicher Technologien zum Einsatz. Diese Vielfalt stellt ein Problem dar, da die Änderungen und Patches nicht universell einsetzbar sind. Weitere Probleme gibt es bei den Funktions-, Regressions- und Volumentests: Wie können Sie gewährleisten, dass wirklich *alles* ausreichend getestet wird?

**3. Unzureichende Integrationstests:** Moderne Softwarelösungen setzen sich häufig aus Komponenten verschiedener Lieferanten zusammen und enthalten SAP-Komponenten, die oftmals durch kundenspezifischen Code erweitert werden. Wie können Sie da sicher sein, dass alle Geschäftsprozesse auch auf Lösungsebene noch wie gewünscht funktionieren? Werden alle erforderlichen Daten tatsächlich problemlos von System zu System übergeben?

**4. Unzureichende Flexibilität in Bezug auf Geschäftsanforderungen:** IT-Supportorganisationen sind mit dem Betrieb ihrer komplexen Lösung oftmals so ausgelastet, dass ihnen keine Zeit bleibt, um die Vorteile der serviceorientierten Architektur für Geschäftsanwendungen (Enterprise SOA) effizient zu nutzen und entsprechend schnell und zufriedenstellend auf veränderte Geschäftsanforderungen zu reagieren.

Außerdem kann bei Unternehmen der Eindruck entstehen, dass sie von ihrem Partnernetz nur unzureichend unterstützt werden. Wenn eine IT-Organisation beispielsweise bestimmte Teile ihrer Lösungen per Outsourcing bzw. Outtasking an andere Dienstleister vergeben will, kann sie möglicherweise nur schwer beurteilen, ob sich ein bestimmter Dienstleister bei der Betreuung der Lösungslandschaft an die Empfehlungen von SAP hält. Gleichmaßen ist es in Bezug auf die Einstellung neuer Supportmitarbeiter unter Umständen schwer einzuschätzen, ob die Bewerber tatsächlich die nötigen Fähigkeiten und Kenntnisse besitzen, um die Lösungen nach dem neuesten Stand der Technik zu betreuen.

### Bewährte Methoden und Werkzeuge für Ihre Supportorganisation

Zur Lösung solcher Probleme hat SAP die „Run SAP“-Methodik für die Implementierung von E2E Solution Operations entwickelt. Run SAP bietet folgende Vorteile:

- Ein Paket bewährter E2E **Operation-Standards**, in denen festgelegt ist, wie zentrale Supportaktivitäten von den ein-

---

Das Wesen heutiger Unternehmenssoftwarelösungen zwingt Supportteams zum Umdenken. Da die Komplexität der Lösungen in Zukunft eher noch zunimmt, müssen die Supportteams höhere Kompetenzen entwickeln. SAP bietet dafür das entsprechende Know-how sowie die erforderlichen Werkzeuge, Best Practices, Services, Zertifizierungen und Schulungen.

---

## Das neue SAP Enterprise Support Angebot auf einen Blick

Da IT-Landschaften wachsen und IT-Lösungen eine immer wichtigere Rolle zukommt, benötigen Unternehmen zusätzlichen Support, um sich ausreichend von ihren Mitbewerbern abzugrenzen.

Mit dem Enterprise Support können Kunden nun einen umfassend integrierten und standardisierten Lösungssupport einrichten. Auf der Grundlage der „Run SAP“-Methodik und mit Schwerpunkt auf ein ganzheitliches Lebenszyklusmanagement der Anwendungen bietet SAP Enterprise Support einen einheitlichen und integrierten Qualitätsmanagementprozess für alle technischen Architekturen und die gesamte Anwendungslandschaft (siehe Abbildung unten).

SAP Enterprise Support bietet folgende Vorteile:

- **Branchenführende Standards:** Werkzeuge, Prozesse und Zugriff auf unser ausgezeichnetes Partnernetz.
- **Integrierte Best Practices:** Führende Standards, branchenspezifische Best Practices und die SAP Solution Manager Enterprise Edition bieten wertvolle Funktionen zur Optimierung des Betriebs.
- **Risikomanagement:** Unterstützung geschäftskritischer Prozesse des Kunden durch eine Kombination aus Service-Level-Agreements (SLAs), Support Advisory und kontinuierlichen Qualitätsprüfungen (Continuous Quality Checks).
- **Transparentes Qualitätsmanagement:** SAP Global Support Backbone ermöglicht ein ganzheitliches Lebenszyklusmanagement, On-Demand-Support für SAP-Plattformen und Partnerangebote sowie ein integriertes Wartungskonzept sowohl für SAP-Standardlösungen als auch für kundenspezifische Entwicklungen.
- **Kontinuierliche Wertschöpfung:** Standardverfahren für die Überprüfung der Integration, die Reduzierung des Testaufwands und eine vereinfachte Implementierung der Applistructure sowie der Enhancement Packages.

SAP Enterprise Support unterstützt Unternehmen bei der schnelleren Implementierung von E2E Solution Operations. Dieses Serviceangebot ist ideal geeignet für Kunden, die zur Bewältigung der Komplexität ihrer IT-Landschaft nach einem integrierten Qualitätsmanagementprozess suchen. Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.sap.com/services/bysubject/support](http://www.sap.com/services/bysubject/support).

SAP Enterprise Support	Durchgängige Serviceleistungen	<b>Kontinuierliche Qualitätsprüfungen (Continuous Quality Checks) und Support Advisory Center</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Support bei Implementierungen, Upgrades und im laufenden Betrieb</li> <li>▪ Zusätzliche Unterstützung durch ein ständig erreichbares Support Advisory Center</li> </ul>
	Erweiterter Produktsupport	<b>Standards, auf die Sie zählen können</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verbesserte Integrationsprüfung</li> <li>▪ Qualitätssicherung bei allen Produkten von SAP und Partnern</li> </ul>
	Eskalations-support	<b>Service-Level-Vereinbarungen für Problemmeldungen mit Prioritätsstufe 1 und 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Schnelle Problemlösung, um unvorhergesehene Ausfallzeiten zu minimieren und die Projektsicherheit zu gewährleisten</li> <li>▪ Fest vereinbarte SLAs für die Priorität 1 und 2</li> </ul>
	Optimierung des Betriebs	<b>Erweiterte Version von SAP Solution Manager</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Die SAP Solution Manager Enterprise Edition bietet wertvolle Funktionen zur Optimierung des Betriebs</li> </ul>

▲ Überblick über SAP Enterprise Support, das neueste Supportangebot der SAP

zelen Personen und Abteilungen in der Supportorganisation des Kunden optimal durchzuführen sind.

- Eine **erweiterte Version von SAP Solution Manager** mit einer Reihe zusätzlicher Werkzeuge und allen erforderlichen Informationen zu deren Nutzung. Die Kunden erhalten wichtige Funktionen zur Ursachenanalyse, Qualitätskontrolle und Integrationsprüfung.
- Eine **Roadmap** für Kunden mit dem gebündelten Know-how sowie allen Best Practices und Beschleunigern, die zur Implementierung der E2E-Standards und -Werkzeuge in der Supportorganisation erforderlich sind.
- **Programme zur Schulung, Qualifizierung und Zertifizierung**, die einerseits den Kunden die Möglichkeit geben, das erstklassige Know-how von SAP im Supportbereich zu nutzen, und andererseits die Regeln für das SAP-Kunden- und -Partnernetz festschreiben, damit die Kunden schneller den richtigen Dienstleister bzw. das am besten geeignete Supportpersonal ausfindig machen.
- **E2E-Servicepakete** mit praxisorientierten Fortbildungsangeboten, bei denen die Kunden vor Ort mit den besten SAP-Supportingenieuren arbeiten können. Diese Pakete ermöglichen einen schnellen Einstieg in E2E Solution Operations.

## E2E Solution Operations in der Praxis

Zurück zu unserem Kundenbeispiel. Angenommen der Kunde hat den Umstieg vom traditionellen IT-Support zum durchgängigen Support mit E2E Solution Operations erfolgreich vollzogen. Inwiefern hilft dies nun dem Supportteam bei der Lösung des Performance-Problems?

Zunächst einmal sind nach der Umstellung alle erforderlichen Fähigkeiten und Supportprozesse vorhanden: Die Supportmitarbeiter sind in E2E-Fragen geschult, und alle Prozessabläufe sind entsprechend den SAP-Betriebsstandards ausgerichtet. Darüber hinaus besitzt der Kunde nun alle Diagnosewerkzeuge, die für die Ursachenanalyse eines Problems innerhalb - und sogar außerhalb - der SAP-Komponenten erforderlich sind. Wenn das Problem die Installation eines Patches erfordert, kann der Kunde diese Änderung mithilfe der E2E-Erweiterungen für Änderungsmanagement und Qualitätskontrolle sowohl in technischer als auch qualitätsbezogener Sicht bewältigen. Und wenn Einzelaufgaben per Outsourcing oder Outtasking extern vergeben werden sollen, kann der Kunde die E2E-Betriebsstandards als Richtlinien zur Verwaltung fremder Dienstleister nutzen, die ihre Kompetenz wiederum im Rahmen der E2E-Zertifizierungen nachweisen können.

E2E Solution Operations bietet Supportorganisationen also die Möglichkeit, für umfangreiche SAP-Lösungen einen durchgängigen Support für geschäftskritische Prozesse einzurichten. ■