

E-3 EXTRA

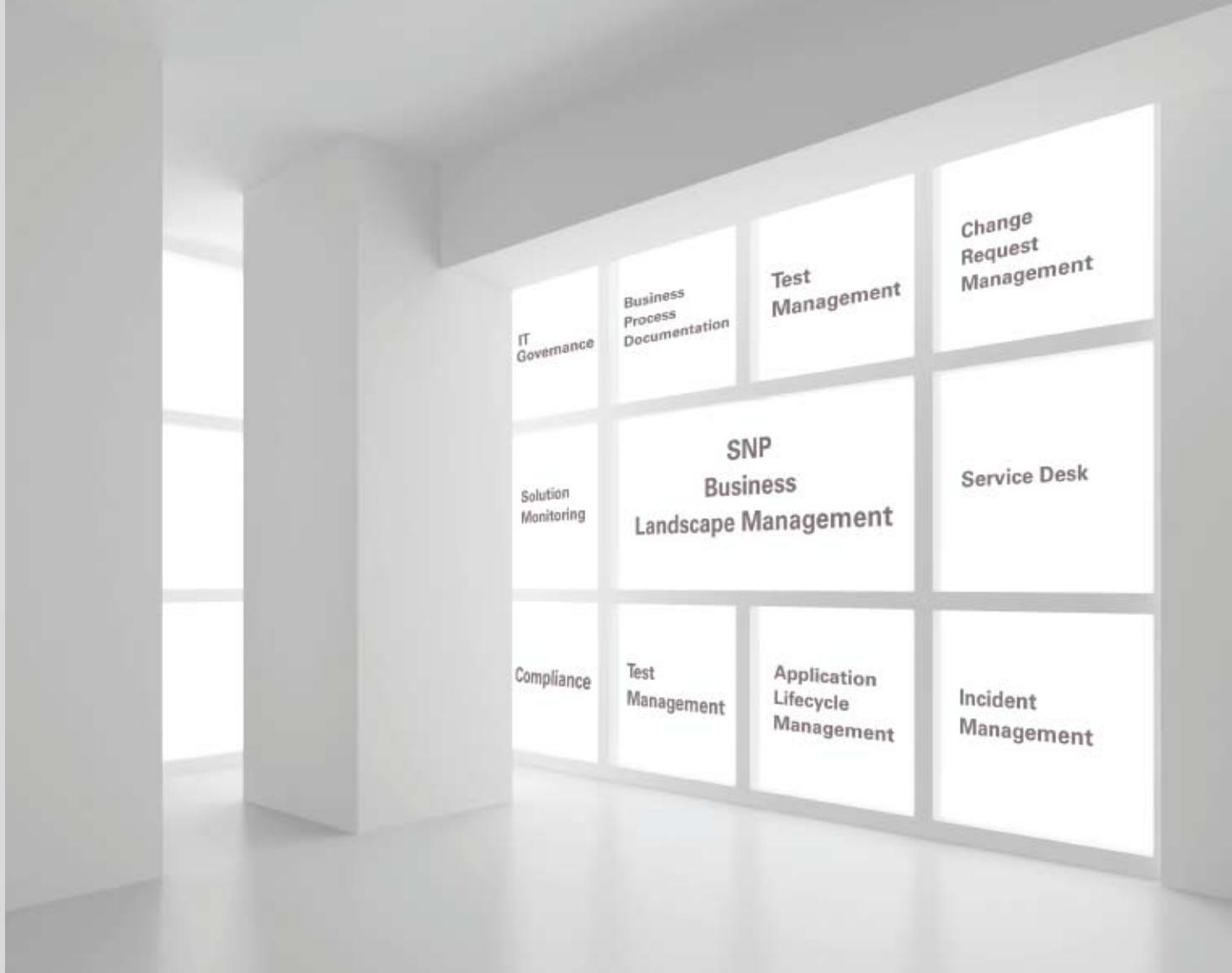
www.E-3.de ■ www.E-3.at ■ www.E-3.ch

Mai 2012

SAP Solution Manager

Services, Support und Consulting rund um den SolMan.
Welche Dienstleistungen und welches Know-how bieten die SAP-Partner?





Steigern Sie Ihre Effizienz mit maßgeschneiderten Lösungen für den SAP® Solution Manager

Ob durch Compliance-Anforderungen oder einen erhöhten Veränderungsdruck: Maßgeschneiderte Change-Request-Management-Prozesse steigern die Effizienz und die Transparenz im Release- und Template Management durch den Einsatz des SAP® Solution Managers. Wir helfen Ihnen mit einem strukturierten und praxis-

bewährten Beratungsansatz im Application Lifecycle Management und begleiten Sie von der Konzeption bis zur Umsetzung mit Best Practices und einsatzfertigen Erweiterungen. Sie verkürzen damit die Implementierungszeit, erhöhen die Planungssicherheit und steigern dabei Ihre Effizienz und Qualität schnell und nachhaltig.

Haben wir Sie neugierig gemacht?

Dann kontaktieren Sie uns unter
+49 6221 6425-0 oder info@snp-ag.com.



Peter M. Färbinger,
Chefredakteur
E-3 Magazin

Quelle der Wahrheit

Der SolMan wurde ein E2E-Werkzeug für das Enterprise Application Management. Das Ziel heißt: ERP for IT als Quelle der Wahrheit.

Es kam, wie es kommen musste: Der SolMan hatte vor vielen Jahren einen schwachen Start und brachte mehr Verwirrung als Hilfe. Die SAP-Community hat sich daran gewöhnt, dass viele Produkte aus Walldorf einen holprigen Start haben. Was in den Köpfen der Entwickler reift, muss nicht im ersten Anlauf ein Erfolg auf der Straße werden. Erst in der Diskussion entstehen reife Produkte. Die DSAG e.V. hat wesentlich zu dieser positiven Entwicklung beigetragen: Andreas Oczko, Mitglied des DSAG-Vorstands, hat darüber in seinem Vorwort im SAP-Press-Buch „SAP Solution Manager“ ausführlich berichtet.

Heute ist der SolMan 7.1 ein anerkanntes Produkt. Die Kinderkrankheiten sind überwunden und der SolMan hat seinen Platz in der IT und im Reich des CCC/CCoE-Leiters gefunden. Mehr noch: Zahlreiche SAP-Partner haben sich auf das Customizing des SolMan spezialisiert, weil das Werkzeug ein wichtiger Teil des Standard- und Enterprise-Support ist. Hinzu kommen die erweiterten Fähigkeiten beim End-to-End-Monitoring (E2E). In Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen ist es für die IT immer wichtiger, durchgehende Services und Antworten zu liefern. E2E-Geschäftsprozesse stehen heute in der Verantwortung der IT und der mündigen Fachabteilungen.

Single Point of Truth: Eines Tages kommt jeder Geschäftsprozess zur Quelle der Wahrheit, wenn es gilt, Eskalationen zu vermeiden und perfekte Services zu liefern. Der SolMan kann heute in einer SAP-Infrastruktur diese Quelle der Wahrheit sein. Erfreulich: Auch andere Software-Anbieter anerkennen diese Führungsrolle des SolMan. Microfocus (inklusive Ex-Borland) hat ein Test-System für SAP-Anwendungen entwickelt, das über den SolMan ins SAP-System eingeführt wird. Für das Business Process Management (BPM) hat iGrafx eine Suite entwickelt, die ebenfalls den SolMan als Point of Truth anerkennt und nutzt. Die Erfolgsliste lässt sich weiterführen – aber lesen Sie selbst dieses E-3 Extra, das einen Umfang hat, der weit über das normale Maß hinausgeht.



Entdecken Sie den Turbo zum Management Ihres kompletten Application Lifecycle mit dem SAP Solution Manager.

SALT Solutions ist Ihr kompetenter Partner rund um:

- Einführung und Erweiterung des SAP Solution Managers
- Change Request Management
- Professional Testing
- SAP Business Workflow
- Prozess-Dokumentation



[SOLit][®]
SALT SOLUTIONS
www.salt-solutions.de/gosolman

Inhaltsverzeichnis

Editorial	
Quelle der Wahrheit	3
SNP	
Mode mit Stil und ChaRM	10
Maßgeschneiderte End-to-End Lösungen für SAP® Solution Manager	12
Realtech	
Dokumenten Lifecycle Management	14
Wie Sie mit SAP IT Infrastructure Management den Nutzen des SAP Solution Managers 7.1 steigern	16
FRITZ & MACZIOL	
Business Process Management mit dem SAP Solution Manager	18
Governikus	
Ein starkes Duo für den sicheren Datenverkehr im Netz	22
Neuer Personalausweis mit Rückenwind	23
Was die De-Mail bringt	24
XEPTUM	
Auf dem Weg zum ERP-System für die IT	28
Salt Solutions	
Mehr Schub für Ihre SAP-Lösung	32
Vorschau	34

Anzeigenverzeichnis

SNP	U2	Advertorial: PRISM	13
Salt Solutions	3	Advertorial: Sirius	25
Advertorial: alfabet	5	Advertorial: Bautzen IT	26
Advertorial: innobis	6	Advertorial: Pentland	27
Advertorial: IBIS Prof. Thome	7	Advertorial: Cadaxo	31
Advertorial: iGrafX	8	In-memory.cc	U3
Advertorial: itelligence	9	XEPTUM	U4

IT Portfolio Management: Auf Knopfdruck Transparenz über komplexe SAP-Landschaften

CTI Consulting und alfabet liefern übergreifende Transparenz von IT-Landschaften bei SAP- Konsolidierungsprojekten

Die Aufgaben vieler Großunternehmen ähneln sich, die Herausforderungen leider auch: Mit dem Überwinden der Krise wird wieder investiert, um das Wachstum zu fördern, und es werden große IT-Programme gestartet. Oft sind es dabei die Hinterlassenschaften aus zahlreichen Mergers & Acquisitions, deren Synergien endlich genutzt werden sollen. Als Konsequenz daraus müssen dezentrale SAP-Landschaften, die über zahlreiche Ländergesellschaften verteilt sind, konsolidiert werden, oder es muss ein einheitliches Stammdatenmanagement aufgesetzt werden.

Meist stellt sich dann sehr schnell heraus, dass der notwendige Überblick fehlt. Während sich zum Beispiel einzelne Module auf unterschiedlichen Release-Ständen befinden oder verschiedene Stammdatennummern – oftmals 20 oder mehr – existieren, beginnen verschiedene Gruppen aus ihren jeweiligen Blickwinkeln an ähnlichen, teils überlappenden Themen zu arbeiten. Hierzu zählen zum Beispiel die technische Konsolidierung von SAP-Systemen, parallele Roll-Outs, System-Upgrades und Enhancement Packages, fachliches oder technisches Stammdatenmanagement sowie System- und Mandantenmigrationen. Dabei besteht schnell die Gefahr, teure Doppelarbeit zu leisten, die nachträglich wieder revidiert oder umgestaltet werden muss.

Wenn bei diesen Projekten nicht vorausschauend geplant wird, wie beim Bau eines Hauses, dann weiß jeder: „Stehen die Handwerker erst einmal vor der Tür, kann es teuer werden.“ Das heißt: Gut geplant ist letztlich billiger, als mit dem Bau zu beginnen, um dann wieder einzureißen oder teure Workarounds zu installieren. Um also mit groß angelegten IT-Projekten beginnen zu können, ist es essentiell, sich folgende Fragen zu stellen:

- Welche Mandanten befinden sich bereits im neuesten Release-Stand?
- Welche der SAP-Systeme tauschen zum Beispiel Materialnummern aus?
- Welche Schnittstellen ändern sich, wenn wir das neue Modul integrieren?
- Welche Schnittstellen tauschen welche Business-Objekte aus?

Es muss aber nicht aufwendig und kostspielig sein, einen Überblick über bestehende Strukturen zu erhalten. Mit einer einheitlichen Sicht auf das IT Portfolio können die geplanten Programme effektiv umgesetzt werden.

Die CTI Consulting AG bietet in Kooperation mit der alfabet AG dazu eine einfache und schnell umsetzbare Lösung: IT Portfolio Management durch eine wegweisende Anbindung des SAP Solution Managers an alfabets planningIT®.

planningIT ermöglicht der IT die Unterstützung des Geschäftserfolgs durch das nachhaltige und integrierte Planen und Verwalten von IT Portfolios. Es verknüpft ein genaues Verständnis der Geschäftsstrategie mit den Einblicken, der Planung und der Umsetzung, die für die Entwicklung der IT-Landschaft erforderlich sind. planningIT deckt alle Aspekte vom akkuraten Verständnis der Enterprise Architektur hin zu IT-Planung, Risikomanagement, Compliance, Roadmapping und IT-Program-Control ab.

Für die Anbindung des SAP Solution Managers an planningIT installiert man einfach durch einen Transport auf dem Solution Manager einen Report. Dieser liest die Daten von Systemen, Mandanten, Modulen und Plattformen aus. Diese Daten können dann ganz einfach über eine Standardschnittstelle der alfabet-Lösung (alfabet Data Integration Framework, aDIF) eingelesen werden. Quasi auf Knopfdruck erhalten die Entscheidungsträger (CIO, Programm-Manager, Enterprise Architect) Transparenz über die komplette SAP-Landschaft und können unterschiedlichen Fragestellungen – je nach ihrem Blickwinkel – nachgehen.

Fragen zu Mandanten, Release-Ständen, Schnittstellen und SAP-Systemen sind nach dem Import leicht und schnell durch Standardreports und Sichten aus planningIT beantwortet. Dafür sind keine umfangreichen Datenerhebungen oder Workshops erforderlich. Sämtliche Daten sind längst implizit im Unternehmen vorhanden, werden aber meist unzureichend oder gar nicht genutzt, weil sie nicht entsprechend und angemessen visualisiert werden. Durch das Anwenden von IT Portfolio Management auf komplexe SAP-Landschaften können Fehlplanungen vermieden und die Kosten, beziehungsweise die Risiken, von Konsolidierungsprojekten gesenkt werden.

CTI CONSULTING AG
Kassel • Walldorf • Hamburg • Atlanta

Die CTI CONSULTING AG bietet interdisziplinäre Beratungslösungen in den Bereichen Enterprise Architecture Management, SAP Consulting und Data Center Services an. (www.cti-consulting.de)

Ansprechpartner: Guido W. Stass (Vorstand Vertrieb u. Technologie) Email: Guido.W.Stass@CTI-Consulting.de
Tel.: +49 (561) 942 72 0

alfabet

alfabet bietet eine umfassende Software-Suite an, um alle IT-Portfolios in einer einzigen

Umgebung zu managen – einschließlich Anforderungen, Applikationen, Technologien, Projekte und Risiken. Sie erhalten einen einzigartigen Einblick in Ihr aktuelles IT-Portfolio und die Möglichkeit, das zukünftige zu planen und umzusetzen. (www.alfabet.de)

Email: info@alfabet.com
Tel.: +49 (30) 8803 45 -0

Incident Management mit dem SAP Solution Manager 7.1

Dieter Koenen von innobis nennt vier gute Gründe für den Einsatz des SAP-Werkzeugs

IT-Leiter stehen unter hohem Druck, Störungen in der IT schnell, effizient und kostengünstig zu beheben. Oft werden dafür, historisch gewachsen, mehrere Tools für verschiedene IT-Produkte und MS Office-Anwendungen oder auch gar keine unterstützenden Werkzeuge eingesetzt.

Viele SAP-Anwender nutzen den SAP Solution Manager ausschließlich für den Download von Support Packages oder für die Meldung von Calls an SAP. Dabei bietet der Solution Manager zahlreiche gute Features für die Abbildung des IT Lifecycle Management und das, bis auf wenige Einschränkungen, ohne zusätzliche Lizenzkosten.

Sinnvoll ist dabei der Upgrade auf die Version 7.1. Die neue, im August 2011 freigegebene Version verfügt über umfassende neue Funktionalitäten sowie moderne Web-Oberflächen. Im Folgenden vier gute Gründe, den Incident-Management-Prozesse mit dem SAP Solution Manager 7.1 abzubilden.

Gleiche Funktionalität wie etablierte Standardtools

SAP liefert die gleichen Funktionalitäten wie die etablierten Marktführer im Segment Incident Management. Für die Erfassung und Weiterverarbeitung von Meldungen stehen einfach zu bedienende Web-Oberflächen zur Verfügung, die um Kundenfelder erweiterbar sind. Folgeverarbeitungen können durch Workflow-Prozesse angestoßen werden. Auch der Anschluss an das SAP OSS ist möglich und für SAP-Anwender sogar sinnvoll und nützlich. Response- und Bearbeitungszeiten lassen sich mit Service Level Agreements definieren und überwachen. Der SAP Solution Manager verfügt zudem über ein eigenes Business Warehouse (BI). So sind neben dem oft ausreichenden Standardreporting auch anspruchsvolle Auswertungen über Zeitreihen und in ansprechender grafischer Darstellung möglich. Der Aufruf erfolgt über Dashboards.

ITIL-Konformität

SAP hält sich bei der Implementierung des Incident-Management-Prozesses strikt an den ITIL-Standard. Wer schon auf ITIL setzt, kann seine Prozesse ohne große Umstellungen etablieren. Für alle anderen Unternehmen und Organisationen bietet sich eine gute Gelegenheit, auf den Standard zu gehen. In Folgeschritten ist es sinnvoll und mit geringem Aufwand möglich, auch das Problem Management und das Change Management ITIL-konform im SAP Solution Manager abzubilden.

Geringe Investitionskosten

Mit einem Aufwand von weniger als 10 Personentagen lässt sich Folgendes realisieren: die Abbildung des Incident-Management-Standardprozesses nach ITIL, ein einfaches Statuskonzept, ein Service-Level-Agreement (SLA)-Verfahren, die Anbindung an das SAP OSS, das Standard-Reporting und ein

Berechtigungssystem auf Basis von SAP-Standardrollen. Mit individuellem Aufwand zu bewerten sind optionale Features, wie der Aufbau von Kundenfeldern, die Erweiterung des Statuskonzeptes und die Anbindung an das Business Warehouse.



Keine Lizenzkosten

Im Gegensatz zu den am Markt etablierten Herstellern für IT Lifecycle Management Software verlangt SAP keine Lizenzkosten für das Incident Management mit dem Solution Manager. Dies gilt für das Incident Management für SAP-Komponenten und alle, an die SAP-Systeme angeschlossenen Komponenten. Sollen auch nicht mit SAP-Systemen verbundene Bausteine berücksichtigt werden, ist dies für Enterprise-Support-Kunden ebenfalls lizenzkostenfrei. Alle anderen Anwender müssen die Lizenzgebühren individuell mit SAP aushandeln.

Fazit

Wer als SAP-Anwender seine Prozesse im IT Lifecycle Management optimieren möchte oder muss, sollte ernsthaft den Einsatz des SAP Solution Manager überlegen. innobis unterstützt dabei als Service-Partner. Von der Abbildung der Standardprozesse nach ITIL über die Implementierung von SLA-Verfahren bis hin zum Reporting stellt innobis Anwendern sein langjähriges SAP-Know-how und die Best-Practice-Erfahrungen aus laufenden Projekten rund um den SAP Solution Manager zur Verfügung.



Dieter Koenen, Manager Consulting Services bei der innobis AG.

innobis AG

22 Jahre IT- und SAP-Beratung
Südportal 3
22848 Norderstedt

Telefon: +49 (0) 40 55487-0
Telefax: +49 (0) 40 55487-499
E-Mail: info@innobis.de
Online: www.innobis.de



Warum eine aktuelle Darstellung der genutzten Prozesse des SAP-Systems notwendig ist

Lebt Ihre Business-Blueprint-Struktur noch?

Ist ein SAP-System einmal eingeführt, beschäftigen sich viele IT-Abteilungen während dessen Nutzung hauptsächlich damit, ihr System möglichst fehlerfrei und ohne zu großen Backlog an Problemmeldungen auf Vordermann zu bringen. Der Erfolg wird sehr oft daran gemessen, wie gering die Anzahl der offenen Fehler oder Anforderungen seitens der Fachabteilungen sind.

Jeder IT-Verantwortliche, der nur anhand dieser oder ähnlicher Zielgrößen agiert, vermeidet es allerdings in der Regel auch, in eine aktuelle Dokumentationen zu investieren, ganz gleich, ob es sich dabei um Customizing- oder Prozessdarstellungen handelt. Mit dieser Vorgehensweise lassen sich zwar kurzfristig für die nächsten drei oder vier Quartale die Kosten eines SAP-Systems reduzieren. Langfristig jedoch kann diese einseitige Perspektive erheblichen Schaden anrichten. Ein fehlerfreies System bedeutet eben nicht, dass ein solches auch den gewünschten Nutzen schafft. Ein Nutzen bzw. Return on Investment (ROI) wird erst dann erzielt, wenn ein ERP-System auch in den Geschäftsprozessen der Fachabteilungen konsequent angewandt und damit gelebt wird. In welchen Fällen treten also Probleme auf, wenn keine aktuelle Dokumentation verfügbar ist, und die IT-Verantwortlichen damit keinen Überblick mehr über die aktuelle Nutzungssituation des SAP-Systems haben?

Probleme ohne Dokumentation vorprogrammiert

Es liegt nahe, dass solche Probleme in erster Linie die neuen Mitarbeiter in einem Unternehmen treffen. Denn sie erkennen nicht, was das SAP-System und seine Prozesse für einen Zweck verfolgen, welche Geschäftsszenarien abgebildet werden sollen und wie das System insgesamt konfiguriert ist. Die Einarbeitung wird aufgrund dessen aufwändig und entsprechend schlechter.

Darüber hinaus wird in einem solchen Fall auch die IT-Abteilung Probleme bekommen. Und zwar dann, wenn es den SAP Solution Manager für das zentrale Anwendungsmanagement ihrer SAP-Infrastruktur einsetzen möchte. Denn dafür ist eine aktive Business-Blueprint-Struktur unabdingbar. Sie bildet die Grundlage für ein wirkungsvolles Application Life Cycle Management und eine Voraussetzung für jedes Veränderungsprojekt, das auf einem produktiven SAP-System aufsetzt.

Der dritte Bereich, den es dabei zu berücksichtigen gilt, betrifft strategische Projekte wie Verbesserungs-Initiativen, Reorganisationen oder Systemkonsolidierungen. Fehlt hier eine aktuelle Sicht auf die SAP-Landschaft und die damit verbundene Prozessabwicklung, lassen sich auch diese Vorhaben nicht problemlos durchführen.

Der Ausweg: Reverse Geschäftsprozessdokumentation

Um diese Probleme ein für alle Mal im Sinne des Solution Managers zu lösen, hat SAP zusammen mit der IBIS Prof. Thome AG als Content-Lieferant ein Angebot entwickelt, das sich Reverse Business Process Documentation (RBPDP) nennt. Dieses Angebot steht für Enterprise-Support- und MaxAttention-Kunden zur Verfügung und beinhaltet auch die Verwendung des Workcenters „Solution Documentation Assistant“ (SDA), das



Dr. Andreas Hufgard,
Leiter der IBIS Labs
bei der IBIS Prof.
Thome AG.

Bestandteil des Enterprise Supports ist. Mit Hilfe dieses Werkzeuges kann im SAP Solution Manager eine aktive Business-Blueprint-Struktur aufgrund von Nutzungsdaten generiert werden. Diese Struktur löst viele Probleme, indem sie alle relevanten Szenarien, Geschäftsprozesse und Prozessschritte aufführt und gliedert. Insbesondere die Nutzung des SAP Solution Managers lässt sich dadurch beschleunigen und intensivieren.

Darüber hinaus bietet IBIS Prof. Thome, abgestimmt mit SAP, zusätzliche Services an, die sich für betriebswirtschaftliche Verbesserungsinitiativen oder Transformationsprojekte sehr gut eignen:

- Erstens erhalten IT-Verantwortliche mit der RBE Plus Potentialanalyse nicht nur Nutzungsinformationen über die Prozesse, sondern auch Aussagen über ihre Effizienz, Produktivität und weitere betriebswirtschaftliche Kennzahlen, die im Rahmen von Verbesserungsinitiativen benötigt werden.
- Zweitens lässt sich durch einen speziellen IBIS-Zusatzservice auch die Umgestaltung und Individualisierung einer Blueprint-Struktur entscheidend beschleunigen.
- Der dritte Service konzentriert sich darauf, große SAP-Mandanten nach Organisationen zu differenzieren. Auf diese Weise lassen sich Vergleiche zwischen diesen Organisationen oder auch ganzen Mandanten durchführen und damit Konsolidierungs- und Harmonisierungsprojekte beschleunigen.
- Der vierte dieser Services liefert eine ausführliche Benutzer- und Rollenbetrachtung. Abweichungen vom Sollkonzept lassen sich so identifizieren. Darüber hinaus können belastbare Aussagen getroffen werden, ob die Rollen- und Berechtigungsdefinitionen überarbeitet werden müssen.

Mit Weitsicht zu hohen Kapitalrenditen

Mit Hilfe dieser modernen und technisch sehr effizienten Methoden der Nutzungsanalytik ist eine IT-Abteilung in der Lage, sich auf ändernde Nutzungsanforderungen auszurichten. Sie erhält dadurch auch einen besseren Einblick in die Welt der Fachanwender. Vor dem Hintergrund, dass IT-Abteilungen sich mehr und mehr als Berater ihrer Fachabteilungen profilieren müssen, ist dies ein großer Vorteil. Denn nur mit einem klaren Bild über die aktuelle Lage lassen sich Ansatzpunkte für Innovationen erkennen. Nur wer seine SAP-Nutzung genau kennt und weiß, in welchen Bereichen viele Benutzer und Prozessschritte betroffen sind, kann mit einem gezielten Investment einen hohen ROI erzielen.

www.ibis-thome.de



Klarer Blick über Systemgrenzen hinweg

iGrafx for SAP verbindet Prozessmanagement und ERP-Systeme

Die Implementierung neuer Prozesse oder deren Erweiterung in einer SAP-ERP-Umgebung steckt voller Tücken. Oft lassen sich eng miteinander verbundene Geschäfts- und IT-Prozesse kaum transparent betrachten, geschweige denn analysieren und optimieren. Hier setzt ein neuer Service an, den Hewlett-Packard (HP) seinen Kunden offeriert. Kern des Angebots ist die von iGrafx gemeinsam mit HP entwickelte Lösung iGrafx for SAP. Diese verbindet die Vorteile der SAP-Business-Anwendungen mit den BPM-Analysemöglichkeiten von iGrafx.

Schließt die Lücke zwischen Business & IT

Der Ansatz der iGrafx for SAP-Lösung besteht darin, das vorhandene Repository um SAP-Objekte zu erweitern. Schließlich gibt es auch in der SAP-Umgebung eine technische Sicht auf Objekte, Transaktionen, Szenarien und andere Business-Elemente in den unterschiedlichsten SAP-Modulen und -Systemen. Durch eine Synchronisierung im Hintergrund werden diese Informationen daher mit der iGrafx-Lösung abgeglichen und für die Modellierung nutzbar gemacht. Bestehende Organisationsmodelle, Hierarchien und Transaktionen finden sich anschließend in beiden Lösungen wieder. Auf diese Weise bekommen Unternehmen eine einheitliche Sicht auf die Geschäftsprozesse, die im Anschluss allerdings mit den dazugehörigen IT-Prozessen direkt verbunden sind. „Fachbereiche und IT-Verantwortliche haben die gleiche Sicht auf fachliche und technische Prozesse und dadurch ein besseres und vor allem gemeinsames Verständnis der Unternehmensprozesse“, beschreibt Jörg Tischler, Delivery Manager bei HP Enterprise Application Services, entscheidende Vorteile. „Zudem lassen sich Ist-Daten nutzen und nicht nur das, was ausschließlich in Form von theoretischen Modellen existiert.“

Potentiale

Der iGrafx Enterprise Modeler agiert dabei als Bindeglied zwischen den beiden Welten. Als Teil der iGrafx for SAP-Lösung bildet er das Gegenstück zum Solution Manager von SAP und übernimmt in dieser Funktion eine ganze Reihe wichtiger Aufgaben. So lassen sich damit umfassende Frameworks und Referenzmodelle erstellen, Strategien und Ziele definieren und Risiken abschätzen aber auch umfassende Berichte erstellen.

Mit diesen Informationen ist es für Business-Process-Management- und Business-Process-Analysis-Verantwortliche leicht, Prozesse, Ressourcen und Systeme eines Unternehmens mit Zielen und Strategien



abzustimmen. Davon profitieren zugleich auch Bereiche wie die Qualitätssicherung, das Risiko- und Compliance-Management sowie Initiativen zur Optimierung der Unternehmensarchitektur.

Vorteile

Der modulare Aufbau der iGrafx-Produktpalette ermöglicht SAP-Bestandskunden einen schlanken Einstieg. Je nach Bedarf können einzelne Analysebereiche sukzessive ausgebaut werden. Herzstück der iGrafx-Familie ist der FlowCharter. Damit lassen sich Unternehmensabläufe komfortabel aufnehmen und grafisch darstellen. Über die anschließende Simulation mit iGrafx Process bis hin zur Steuerung und Analyse durch den Enterprise Modeler ist damit eine Durchgängigkeit erreicht, die das gesamte Unternehmen umfasst.

Wichtig bei derartigen Projekten sind vor allem eine frühe Einbindung von Entscheidungsträgern und eine enge und einheitliche Kommunikation mit allen Beteiligten. „Die Anzahl der „Requests for Changes“ lässt sich so erheblich reduzieren und Nerven und Budget der Projektteilnehmer werden geschont“, so Jörg Tischler. Nach der Projektumsetzung in iGrafx for SAP erhöhe sich das Verständnis der Stakeholder zu Änderungen im Unternehmen und deren Auswirkungen auf Prozesse erheblich. „Viele Probleme, die mit einer SAP-Implementierung, einem Upgrade, System-Erweiterungen und funktionalen Anpassungen an Kundenwünsche zusammenhängen, lassen sich durch die Lösung sehr effizient vermeiden“, fasst Tischler die Vorteile zusammen.

iGrafx GmbH

Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
D-85757 Karlsfeld b. München

Telefon: +49 (0) 8131 / 3175-100
Telefax: +49 (0) 8131 / 3175-101
Online: info.de@iGrafx.com
www.iGrafx.de



Application Lifecycle Management (ALM) mit dem SAP Solution Manager 7.1

Auf dem Weg zum Infrastructure Service Management

Zur Betreuung des gesamten SAP Software Lebenszyklus bietet die SAP mit dem Solution Manager 7.1 eine vollständig integrierte Lösung an. Von der Implementierung über den Betrieb bis zur Migration werden die Applikationszyklen in den jeweiligen Workcentern abgedeckt.

Die itelligence unterstützt Sie in der Implementierung der ausgelieferten SAP Solution Manager 7.1 Komponenten:

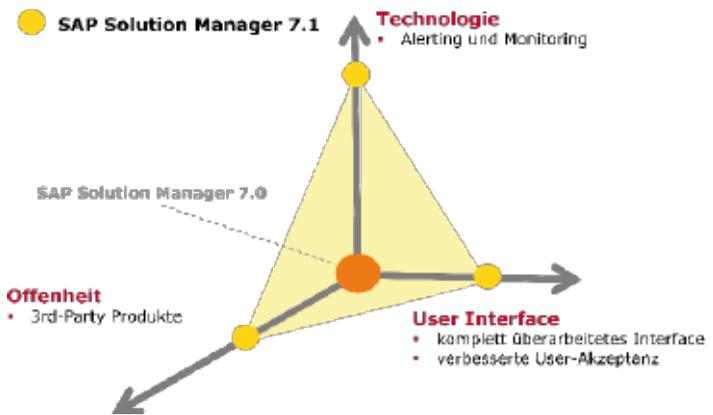
- Service-Level-Management und Reporting
- Diagnose und Ursachenanalyse
- Administration
- IT- und Anwendungs-Support
- Implementierung und Upgrade
- Change Control Management
- Testunterstützung
- Systemüberwachung mit Solution Monitoring

Mit unserem mittelstandsgerechten Implementierungsansatz und umgesetzter RunSAP Methodik wurden viele SAP Solution Manager Projekte erfolgreich realisiert. Die phasenbasierte Einführungsstrategie der einzelnen Workcenter hat sich als sehr erfolgreich erwiesen.

Über itelligence

itelligence ist als einer der international führenden IT-Komplettdienstleister im SAP-Umfeld mit mehr als 2.200 hochqualifizierten Mitarbeitern in 20 Ländern in 5 Regionen (Asien, Amerika, Westeuropa, Deutschland/Österreich/Schweiz und Osteuropa) vertreten. Als SAP Business-Alliance- und SAP Global Hosting Partner sowie von SAP zertifizierter Anbieter von Cloud Services und Application Management Services realisiert itelligence für über 4.000 Kunden weltweit komplexe Projekte im SAP-Umfeld. itelligence bietet ein umfassendes Leistungsspektrum von SAP-Strategie-Beratung, SAP-Lizenzvertrieb über selbstentwickelte SAP-Branchenlösungen bis hin zu Outsourcing & Services und diversen Integrationslösungen an.

Dreidimensionale Sicht auf den SAP Solution Manager 7.1



Auf Basis der Implementierung von technischen Grundfunktionen wie:

- Monitoring
- Alerting
- Maintenance Optimizer
- Zertifikatsverteilung

wird die Grundlage zur Einführung weiterer Szenarien, wie zum Beispiel einem ITIL-konformen Service Desk Systems geschaffen. So wird der SAP Solution Manager 7.1 sukzessiv als komplette Infrastruktur Service Management Lösung genutzt.

itelligence hat in diversen Rollen an dem RampUp des SAP Solution Managers 7.1 teilgenommen. So sind wir selbst Anwender der neuen Solution Manager Lösung im Bereich „Application Incident Management“, Lösungspartner im technischen Basisbereich und haben bei der Integration von SAP Solution Manager Monitoring mit SAP NetWeaver PI im Rahmen des aktuellen SAP RampUp-Programms unterstützt.

Wir helfen Ihnen gern bei Ihrem individuellen SAP Solution Manager Projekt! Sprechen Sie uns an.

itelligence AG
 Jürgen Fülster
 Königsbreite 1
 D-33605 Bielefeld

Telefon: +49 (0) 5 21/9 14 48-664
 Telefax: +49 (0) 5 21/9 14 45-600
 Online: jfr@itelligence.de
 www.itelligence.de

ESPRIT führt mit SNP neuen Change Request Management Prozess ein

Mode mit Stil und ChaRM

Der Veränderungsdruck für Unternehmen ist in den vergangenen Jahren enorm angewachsen und die Märkte zeigen eine immer höhere Volatilität. In diesem Umfeld ist die schnelle Umsetzung von Unternehmensentscheidungen in der IT wichtiger denn je. Das gilt gerade für die schnelllebige Modebranche, die neue Trends wie Online-Shops und neue Verkaufskonzepte sofort aufnehmen und umsetzen muss. Die IT-Abteilung von ESPRIT Deutschland, eines der weltweit bekanntesten Mode-Unternehmen, stellt sich dieser Herausforderung. Gemeinsam mit einem Beratungsteam der SNP AG führte ESPRIT das auf die eigenen Bedürfnisse optimierte Change Request Management (ChaRM) im SAP® Solution Manager innerhalb kürzester Zeit ein.



»» *Damit verringern wir nach ersten Erfahrungen die Zahl der Änderungen außerhalb der festgelegten Releases um über 70 Prozent.* ««

Claus Nickel, IT Release- und Deploymentmanager von ESPRIT Europe.

Die Marke Esprit steht für inspirierende Damen- und Herrenkollektionen in zuverlässiger Top-Qualität zu attraktiven Preisen. Das Unternehmen ist in mehr als 40 Ländern präsent und vertreibt seine Modewaren in über 1.100 eigenen Retail Stores sowie an mehr als 11.000 Wholesale-Standorten. Dazu zählen die Geschäfte von Franchisepartnern ebenso wie die Verkaufsflächen in Warenhäusern. Das Unternehmen ist an der Börse in Hongkong gelistet und hat im Geschäftsjahr 2010/11 mit über 14.000 Mitarbeitern einen Umsatz von 3,2 Milliarden Euro erwirtschaftet.

Schrittweise Integration der unterschiedlichen Divisions

Im September 2011 verkündete das Management den Transformation Plan 2014/15. Es hat das Ziel, ESPRIT als ein weltweit führendes Modelabel zu positionieren und eine nachhaltige Profitabilität zu gewährleisten. Der Transformation Plan umfasst alle Unternehmensbereiche. Das Management diskutierte die Ziele intensiv mit den Großhandelspartnern, den Zulieferern und Mitarbeitern. Eine ganze Reihe von Teams setzt die Vorgaben in klar definierten Handlungsfeldern um und das zentrale Projektmanagement überwacht die Fortschritte anhand von Key Performance Indicators.

Diese Änderungsprozesse und das vorgegebene Tempo stellen hohe Anforderungen an die Unternehmens-IT. „Wir müssen die Änderungswünsche der User systematisch bewerten und priorisieren“, hebt Claus Nickel, IT-Release und Deploymentmanager von ESPRIT Europe hervor. „Dazu brauchen wir vor allem Nachvollziehbarkeit und Transparenz sowie eine eindeutige Verteilung der Rollen und Verantwortlichkeiten bei der Durchführung von Change Requests, um eine höhere Systemstabilität zu gewährleisten.“ Um diese Ziele zu erreichen, startete die ESPRIT IT ein Projekt für die Einführung des Change Request Managements auf Basis des SAP Solution Manager. „Allerdings trifft er mit seiner Standardfunktionalität nicht komplett unsere speziellen Anforderungen an das Release Management“, betont Claus Nickel. Darum suchte das Unternehmen einen Partner mit besonders tiefem Prozess-Know-how und Erfahrung im Bereich SAP Solution Manager.

Die Entscheidung fiel für die SNP AG und den Bereich Business Landscape Management (BLM). Das Heidelberger Beratungs- und Softwarehaus hat bereits zahlreiche Projekte mit dem SAP Solution Manager durchgeführt. Das SNP BLM Beratungskonzept umfasst das gesamte Spektrum von der gründlichen Analyse

der Service & Support-Prozesse bis hin zur Konzeption und Implementierung von maßgeschneiderten Lösungen mit dem SAP Solution Manager und auch der Anbindung von 3rd-Party Tools. Die Umsetzung geschieht dabei auf Basis von Best Practices aus 10 Jahren Erfahrung mit dem SAP Solution Manager. Zusätzlich bietet SNP zahlreiche Erweiterungen für den SAP Solution Manager, die die Standardfunktionalitäten sinnvoll und bedarfsgerecht speziell für international agierende Unternehmen ergänzen.

Drei Monate bis zum GoLive

„Die Best Practices und die Erweiterungen für den SAP Solution Manager treffen genau unsere Erwartungen an die geforderte Funktionalität und die Umsetzungsgeschwindigkeit“, so Claus Nickel. Vom Start des Change Request Management Projekts mit einem ersten gemeinsamen Workshop von ESPRIT und SNP im November 2010 bis zum GoLive im Februar 2011 vergingen weniger als drei Monate. „Diesen engen Terminplan konnten wir einhalten, weil wir schon in der frühen Konzeptionsphase gemeinsam mit ESPRIT alle Funktionalitäten und Change Request Prozesse definiert haben“, betont Johannes Hurst, Leiter Beratung der SNP AG.

ESPRIT setzt eine 5-stufige SAP-Template-Landschaft ein. Sie besteht aus einem Entwicklungs-, Test- und Produktivsystem sowie den zusätzlich vorgeschalteten Entwicklungs- und Testsystemen für Projekte. Der neue Change Request-Prozess muss sowohl mit der 3-stufigen Wartungs- als auch mit der 5-stufigen Projektlandschaft harmonieren. Dabei war Voraussetzung, dass eine Klassifizierung in die verschiedenen Change Request Typen jederzeit auch nachträglich im Prozess möglich sein muss. Die SAP-Basis soll zudem die zu importierenden Change-Dokumente jederzeit flexibel für den Import genehmigen können, ohne sich um Überholer oder Importreihenfolgen Gedanken machen zu müssen.

„Das Ziel des Projekts war es, einen transparenten Change Prozess für alle Abläufe, Systemlandschaften und Anforderungen einzuführen“, erinnert sich der IT-Release- und Deployment Manager. Dazu verbessern erweiterte Klassifizierungs- und Auswertungsmöglichkeiten die erforderliche Bewertung und Priorisierung der Change Requests.

Zur Durchführung und Kontrolle der Dual-Maintenance-Phase während des Projekts setzte SNP das Retrofit-Verfahren des SAP Solution Manager ein. Dieses Verfahren ermöglicht den schnellen und sicheren Abgleich der in der Wartungslandschaft durchgeführten

Änderungen mit der Projektlandschaft. Dabei greift auch die systemübergreifende Objektsperre. Sie verhindert zuverlässig, dass Programmierer unbeabsichtigt gerade bearbeitete Objekte verändern, auch wenn der Transport bereits freigegeben und im Folgesystem importiert ist. Eine Integration von JAVA- und Fremdtransporten in den Change Request Prozess sowie eine Erweiterung zum einfachen Versenden von E-Mail-Benachrichtigungen runden die Projektziele ab.

Maßgeschneiderte Vorgänge

Das neue Change Request Management bei ESPRIT beruht jetzt auf maßgeschneiderten Vorgängen für Änderungsanträge. Sie spiegeln die besonderen Anforderungen im Bereich Änderungsinhalte, Änderungsklassifizierung sowie Prozessautomatisierung wider und erhöhen gleichzeitig die Sicherheit.

Das produktive System wird erst dann mit Transporten beliefert, wenn diese nach erfolgreichen Integrationstests auch explizit von den definierten Verantwortlichen freigegeben wurden. Durch eine zusätzliche Freigabe-Prüfung können die Importe in die Produktion jetzt zeitgesteuert automatisiert erfolgen. Das ist gerade bei einem global agierenden Konzern wie ESPRIT wichtig, weil nur kleine Zeitfenster für Wartungsaktivitäten auf den zentralen Systemen zur Verfügung stehen. „Entscheidend für die Akzeptanz im Haus und damit den Projekterfolg sind anwenderfreundliche Erweiterungen wie beispielsweise die maßgeschneiderten E-Mail-Benachrichtigungen“, hebt Claus Nickel hervor. SNP übernahm über die Beratung hinaus auch die Umsetzungen ESPRIT-spezifischer Anpassungen im Prozess, bei Zusatzfeldern, Auswertungen oder Erfassungsmasken.

Das Projekt hielt den vorgegebenen Zeitrahmen ein. Die Erfahrungen im ersten Jahr sind überaus positiv: „Wir können jetzt alle Änderungen sauber bewerten und priorisieren. Damit verringern wir nach ersten Erfahrungen die Zahl der Änderungen außerhalb der festgelegten Releases um über 70 Prozent“, rechnet der IT-Release und Deployment Manager von ESPRIT vor. „Die Transparenz und Nachvollziehbarkeit des Change Request Management sowie das umfangreiche Management Reporting haben wesentlich zur Verbesserung der Planung und Umsetzung der monatlichen Releases und damit auch zur Erhöhung der Systemstabilität beigetragen.“

Vor allem unterstützt es den Transformationsplan des Top Managements für schnelle Veränderungen der Unternehmensprozesse und eine nachhaltige Sicherung der Profitabilität.



»» Diesen engen Terminplan konnten wir einhalten, weil wir schon in der frühen Konzeptionsphase gemeinsam mit ESPRIT alle Funktionalitäten und Change Request Prozesse definiert haben. ««

Johannes Hurst, Leiter Beratung der SNP AG.

ESPRIT

SNP Business Landscape Management

Maßgeschneiderte End-to-End Lösungen für SAP® Solution Manager



© Roman Sigaev, Shutterstock.com

Wann immer es um Transformationsprozesse in der Unternehmenssoftware geht, kommt die SNP AG ins Spiel. Die SNP Schneider Neureither & Partner AG, gegründet 1994, ist der führende Anbieter von Software und Software-related Service für Transformationsprozesse. Das Portfolio des börsennotierten Unternehmens aus Heidelberg besteht aus fünf Bereichen: Business Landscape Transformation®, SNP Transformation Backbone®, die weltweit erste Standardsoftware für eine ganzheitliche und automatisierte Anpassung von ERP-Systemen an den betriebswirtschaftlichen Wandel, Business Landscape Management, SNP Dragoman, ein Werkzeug für automatisierte Übersetzungen, sowie SAP-Trainings.

SNP Business Landscape Management (BLM) umfasst ein ganzheitliches Beratungs- und Umsetzungskonzept für das Application Lifecycle Management (ALM) auf Basis des SAP Solution Manager und anderer ITSM Tools. In zahlreichen Projekten über die letzten zehn Jahre haben die Spezialisten von SNP eine Vielzahl von Best Practices, Methoden und Erweiterungen zur Optimierung des SAP Solution Manager entwickelt. Dabei deckt der Projektumfang die Einführung und das Upgrade auf 7.1 mit Standard-Szenarien ebenso ab wie komplexe, kundenspezifische Anforderungen.

Das Spektrum reicht vom Service Desk, Incident & Problem Management bis zur Konzeption und Implementierung von individuellen Change Request Management Prozessen einschließlich der Dokumentation von Geschäftsprozessen und Test Management. Dabei vereinfachen fertige SNP-Erweiterungen die Umsetzung auch in komplexen, verteilten

oder mehrstufigen Systemlandschaften und großen Supportorganisationen. Im Mittelpunkt steht ein flexibles, einfaches und transparentes Release Management von abhängigen Änderungen in den IT Systemen. Für die Abdeckung von Compliance Anforderungen besonders wichtig: SNP Erweiterungen zur Dokumentation komplexer Change Requests und Integration der Prozessdokumentation maximieren die Transparenz und die Nachvollziehbarkeit von Changes mit einer Traceability Matrix. Häufig umfassen die Projekte auch die Einführung eines Test Managements und die Begleitung der Fachbereiche beim Rollout und in der Anwendung.

Mit praxiserprobten und modifikationsfreien Add-Ons ergänzt SNP die Standardfunktionen des SAP Solution Manager. Sie beschleunigen zusammen mit Best Practices die schnelle Anpassung von Prozessen an individuelle Anforderungen. Die SNP-Erweiterungen bieten unter anderem:

- Einfach konfigurierbare E-Mail-Benachrichtigungen für alle CRM Service Prozesse.
- Die generische Integration kundenspezifischer Meldungsarten mit 3rd Party ITSM Tools.
- Change Request Management Erweiterungen für komplexe Systemlandschaften sowie Release und Template Management.
- Volltextsuche mit oder ohne SAP TREX über alle CRM Vorgangsarten inkl. Attachments.
- Automatisches Einfügen von Screenshots in Support- und Testmeldungen.
- Bearbeiten und Freigeben von Incidents und Change Requests über Smartphones.
- Die vollständige Integration der Prozess-Dokumentation und des Test Managements in das Change Request Management.

Die Quelle der Wahrheit – das Maß aller Dinge?

Der SAP Solution Manager ist zu einer umfassenden Plattform für die Planung, Steuerung und Optimierung von SAP-Systemlandschaften gereift. Die „Single Source of Truth“ ist mittlerweile für viele Kunden Realität; mit dem aktuellen Release 7.1 existieren für jede Phase des Applikationslebenszyklus umfassende Möglichkeiten, Dokumente, Status und Kennzahlen zu erfassen, in Relation zu setzen und auszuwerten.

Ohne Integration mit etablierten bzw. strategisch genutzten Werkzeugen bleibt viel Potential der Plattform ungenutzt; mitunter entstehen effizienzraubende Redundanzen. Ebenso gilt es oftmals, individuelle Anforderungen zu erfüllen und Lücken zu schließen, um die „Quelle der Wahrheit“ nutzbringend einzusetzen.

PRISM Informatics

Als Team ehemaliger SAP-Mitarbeiter haben die Berater von PRISM das Thema SAP Solution Manager langjährig erfolgreich mitgestaltet und dabei Leistung und Grenzen der Plattform kennengelernt. Markus Helfen, heute Bereichsleiter SAP Technologie und Mobile Business bei PRISM, prägte als ALM Programm Manager maßgeblich das Serviceportfolio der SAP Solution Manager-Beratung. Seine Berater bei PRISM bildeten die Speerspitze des ALM SWAT-Teams der SAP Deutschland und unterstützten Kunden weltweit bei der Einführung und Nutzung des SAP Solution Manager sowie assoziierter Themen.

Beratung über die Grenzen des SAP Solution Manager hinaus

Mit enormer Erfahrung und dem Feedback unserer Kunden erkannten wir den Wert der „Single Source of Truth“; jedoch zollt die SAP-Vision einer zentralen ALM-Datenquelle der betrieblichen Praxis nur in wenigen Fällen Rechnung; zu vielfältig sind Systemlandschaften, Anforderungen und Werkzeuge, in und insbesondere fernab der SAP-Welt. Zudem gibt es auch im aktuellen Release noch Optimierungspotentiale, die durch Partnerwerkzeuge bzw. Individuallösungen ausgeglichen werden können – z.B. durch eine Vielzahl etablierter und junger Partnerlösungen, die den SAP Solution Manager auf innovative Weise ergänzen.

Neben der klassischen Beratung der gesamten ALM-Strategie bzw. einzelner Szenarien des SAP Solution Manager konzentriert sich der Technologiebereich der PRISM insbesondere auf hochwertige Partnerprodukte und Integrationslösungen.

Prozessdesign und –optimierung mit iGrafx

Informationen über Geschäftsprozesse stellen das Fundament der ALM-Szenarien dar, deren Qualität bestimmt maßgeblich den Mehrwert u.a. im Rahmen von Implementierung, Testen oder Geschäftsprozess-Monitoring.

Als Servicepartner von iGrafx bietet PRISM Beratung für deren Prozessanalysesoftware („Leader“ im Gartner Magic Quadrant). So ermöglicht der PRISM Service „iGrafx for SAP Launcher“ die Realisierung der Integration von iGrafx for SAP mit dem SAP Solution Manager. Eine bidirektionale Schnittstelle erlaubt die Synchronisation von iGrafx Process modellierten Prozessdaten mit SAP Solution

Manager-Projekten, einschließlich Business Blueprint, Dokumentation und technischer Informationen. Im Rahmen des Workshops werden technische Aspekte und Methodik gleichermaßen berücksichtigt, so dass im SAP Solution Manager qualitativ hochwertige Prozessinformationen bereitgestellt werden können.

Anforderungsbasiertes Testen mit dem Micro Focus Silk Central Test Manager

Die Bereiche Testmanagement und -automation sind seit jeher eine Kernkompetenz des Technologie-Teams von PRISM; neben dem Aufbau zentraler Testorganisationen sei als Referenz insbesondere die Beratung neuer und bekannter Werkzeuge (eCATT, BPCA, SAP TAO, SAP TDMS) erwähnt.

Auch für das Thema Testen gilt: Die Werkzeuglandschaft ist weitaus vielfältiger, als es die drei Testoptionen der SAP nahelegen. PRISM ist Beratungspartner für die Testwerkzeuge von Micro Focus, deren Silk Central Test Manager ist eine State-of-the-Art Testmanagement-Suite, die über den „Silk Integration Hub for SAP“ das anforderungsbasierte Testen auf Grundlage eines SAP Solution Manager Business Blueprint realisiert. Der Integration Hub löst technisch hervorragend die Integration in den SAP Solution Manager, bietet Komfort- (z.B. Änderungsanzeige nach Übertragung; Integration Defect Management) und Alleinstellungsmerkmale (z.B. Unterstützung aller Projekttypen im SAP Solution Manager). Damit kann PRISM ihren Kunden eine attraktive Alternative bieten.

Kundenindividuelle Integrationsszenarien

Einen weiteren Kompetenzbereich von PRISM im Umfeld SAP Solution Manager stellen kundenindividuelle Integrationen dar. Beispiel hierfür mag die kürzlich für einen süddeutschen Pharmagroßhandel realisierte Integration zwischen HP Operations Manager und dem SAP Solution Manager sein. Ersterer stellt das strategisch gesetzte Werkzeug für das Monitoring der gesamten IT-Infrastruktur dar; der SAP Solution Manager wird zusätzlich für das Monitoring der SAP-Systeme genutzt.

Um Redundanzen zu vermeiden und Zusammenhänge zwischen beiden Welten herzustellen, wurde eine Schnittstelle realisiert, welche die vom SAP Solution Manager gemeldeten Events in eine Datei schreibt, deren Inhalt an den HP Operations Manager übertragen wird. Dieser kann die Meldungen nach den dort hinterlegten Regeln aggregieren und verarbeiten, z.B. durch automatische Meldungen an den Support.

Durch individuelle Lösungen können die Stärken etablierter bzw. strategisch gesetzter Werkzeuge realisiert werden, ohne auf die vielfältigen SAP-spezifischen Möglichkeiten des SAP Solution Manager zu verzichten und ohne den „Single Source of Truth“-Ansatz zu kompromittieren. PRISM unterstützt bei der Konzeption und Realisierung entsprechender Szenarien und kann für jede ALM-Phase entsprechende Referenzen vorweisen.

Autoren: René Allissat, Markus Helfen

Kontakt:

markus.helfen@prism-informatics.com

PRISM
INFORMATICS

Dokumenten Lifecycle Management

Digitale Signaturen im SAP Solution Manager flexibel einsetzen



© photosync, Shutterstock.com

Von Marco Müller,
REALTECH

Der SAP Solution Manager übernimmt eine zentrale Rolle innerhalb der Wartungs- und Dokumentationsaufgaben einer IT-Landschaft. Die Lösung ist als Multifunktionswerkzeug einsetzbar und unterstützt den gesamten Anwendungslebenszyklus der SAP-Software. Dies gilt für die technischen Aspekte ebenso wie für prozessorientierte Aufgaben.

Ein wesentlicher Bestandteil dieser Lösung sind Funktionen für das Dokumenten Lifecycle Management. Hierzu zählen beispielsweise die Abbildung der Geschäftsprozesse im Business Blueprint und die dazugehörige Dokumentation. Diese Unterlagen müssen abhängig von den individuellen Anforderungen eines Kunden auf elektronischem Weg unterschrieben oder freigegeben werden. Hierfür stellt der SAP Solution Manager eine digitale Signatur zur Verfügung, mit der Anwender ein Dokument digital und revisionssicher unterzeichnen können.

Der SAP Solution Manager unterstützt diese Prozesse zwar bereits mit Basisfunktionen, jedoch benötigen Organisationen oftmals deutlich mehr Flexibilität bei der Implementierung sowie einen erweiterten Funktionsumfang. Von REALTECH sind nun Ergänzungen für den SAP Solution Manager verfügbar, die das Einsatzgebiet der digitalen Signatur erweitern. Erweiterungen die speziell in Industriesegmente, die strenge gesetzliche Auflagen hinsichtlich der Dokumentation und Genehmigung von Prozessen erfüllen müssen, auf große Resonanz stoßen.

Herausforderung

Über die Unterstützung der Prozessdokumentation, der Organisation von umfangreichen Systemtests oder der Steuerung von

Releasewechseln hinaus, wird der SAP Solution Manager häufig zur prozessgestützten Freigabe von digitalen Dokumenten genutzt. Mit den Funktionen für die elektronische Ablage sowie zur digitalen Signatur von Dokumenten, lassen sich in diesem Umfeld zwar grundlegende Aufgaben bewältigen. Jedoch führt die nur eingeschränkte Flexibilität der Standardlösung bei vielen Unternehmen dazu, dass die Freigabeprozesse für die Dokumentation oder für das Change Management immer noch papierbasiert abgewickelt werden. In den meisten Fällen bietet es sich jedoch an, den SAP Solution Manager unterstützend zur elektronischen Ablage der Geschäftsprozessdokumentation und der Change Management-Prozesse einzusetzen, um künftig auf Papier und handschriftlich unterschriebene Dokumente verzichten zu können. Insbesondere für Unternehmen aus der pharmazeutischen Industrie ist es wichtig, dass Prozesse der US-amerikanischen FDA-Verordnung (Food and Drug Administration) unterstützt werden.

Grenzen der Standardlösung

Zwar bietet der SAP Solution Manager von Haus aus die Möglichkeit, Dokumente elektronisch zu signieren, der hierfür verwendete Prozess kann die in Unternehmen vorhandenen Abläufe jedoch nicht immer in allen Ausprägungen unterstützen. So kann ein SAP-Anwender immer nur eine Signatur leisten, auch wenn ihm mehrere für einen Signaturprozess relevanten Rollen zugewiesen sind. Einzelne Prozessschritte sind manuell zu konfigurieren und können nicht, zum Beispiel anhand einer hinterlegten Geschäftsstruktur, dynamisch zugewiesen und verwaltet werden. Weiterhin ist eine Versionierung von Dokumenten nicht vorgesehen und Informationen über Signaturen lassen sich nicht automatisiert aus dem System heraus versenden.

Erweiterungen

Die von REALTECH entwickelte Erweiterung für den SAP Solution Manager bietet eine Reihe von weiteren Funktionen, wie beispielsweise:

- Mehrfachsignaturen
- Dynamisches Vier-Augen-Prinzip
- Abbildung der Prozessstruktur
- Workflow
- Benachrichtigung per Mail bei erforderlicher Signaturleistung
- Versionierung
- Compliance mit US-FDA-Verordnungen

Für die Realisierung entsprechender Projekte entwickelte REALTECH spezielle Beratungsleistungen für das Dokumenten Lifecycle Management mit Hilfe des SAP Solution Manager. Unternehmen können somit schrittweise das Einsatzgebiet der entsprechenden Lösung erweitern.

Mit der Implementierung von Mehrfachsignaturen kann ein SAP-Anwender, der mehrere Rollen vereint, auch mehrere Unterschriften im Signaturprozess leisten. Ein dynamisches Vier-Augen-Prinzip errichtet individuell einstellbare Sicherheitsstufen und erlaubt eine flexible Anpassung von Berechtigungen. Weiterhin wird die Abbildung der Prozessstruktur des Unternehmens, sowie deren Verknüpfung mit dem Organisationsmodell des SAP-Standards, ermöglicht. Durch diese Zuordnung lässt sich im Signaturprozess dynamisch ermitteln, welcher Verantwortliche eine Unterschrift zu leisten hat. Ebenfalls für mehr Flexibilität sorgt die Möglichkeit, mit Hilfe von Business Workflows eine Applikation zu steuern. Eine höhere Prozesssicherheit wird durch die automatische E-Mail-Benachrichtigung erreicht, die den jeweils verantwortlichen Mitarbeiter auf eine erforderliche Signaturleistung hinweist. Ebenfalls möglich ist nun die Versionierung: Nach jeder geleisteten Signatur und anschließender Archivierung bekommt das jeweilige Dokument eine neue Versionsnummer. Das alte Dokument wird als Vorgänger mit entsprechender Nummerierung abgelegt. Gleichzeitig wird mit der Versionierung eine auditfähige Struktur realisiert. Schließlich ist die Unterstützung der amerikanischen FDA-Verordnung möglich: Die Signaturstrategie kann so konzipiert werden, dass sie der US FDA-Verordnung 21 CFR (Code of Federal Regulation) Part 11 entspricht, welche die Behandlung elektronischer Aufzeichnungen und digitaler Unterschriften regelt.

Mehrwert der Lösung

Mit der Erweiterung für den SAP Solution Manager erhalten Unternehmen Customizing-Transaktionen für Signaturverfahren, Vier-Augen-Prinzip, Unternehmensorganisation und



Geschäftsprozesse, die kundenindividuell anpassbar sind. Des Weiteren wird die Nutzung der Applikation aus dem Business Workplace heraus ermöglicht. Papierbasierte Dokumentationsverfahren und händische Unterschriften lassen sich somit einfach ablösen, wodurch sich Prozesse zur Dokumentenfreigabe beschleunigen. Unternehmen können zudem ein individuelles Berechtigungskonzept und eigene Berechtigungsobjekte nutzen, um die Anwenderzufriedenheit durch eine komfortable workflowgesteuerte Lösung zu erhöhen. Ein weiterer Mehrwert liegt in der Reduzierung der Aufwendungen bei Audits sowie in der Erhöhung der Sicherheit durch die elektronische Dokumentenverwaltung. Die gesamte Geschäftsprozessdokumentation lässt sich elektronisch ablegen und wiederverwenden.

Schematischer Ablauf des Signaturverfahrens.

Der Signaturprozesses im Detail

Die Signatur von Dokumenten erfolgt in einem mehrstufigen Verfahren und beginnt mit dem Erfassen eines neuen Dokuments. Dies wird im SAP Solution Manager in der Transaktion SOLAR01 in der entsprechenden Dokumentationsart erfasst und hochgeladen. Hierbei wird der Initialstatus automatisch auf „In Bearbeitung“ gesetzt. Bei der Erstellung muss der Anwender, anders als im SAP-Standard, einen Geschäftsprozess angeben und darüber hinaus auswählen, ob es sich um einen prozessübergreifenden Ablauf handelt.

Die Dokumentationsart entscheidet über die weitere Signaturstrategie und somit über

die zu leistenden Einzelsignaturen. Der angegebene Prozess sorgt für die Zuordnung zur entsprechenden Organisationsebene innerhalb des Unternehmens. Da diese mit dem Organisationsmodell und somit mit den jeweils verantwortlichen Anwendern verknüpft ist, kann automatisch ermittelt werden, wer eine Unterschrift leisten muss. Die Kennzeichnung als übergreifender Ablauf sorgt dafür, dass Dokumente, die mehrere Prozesse betreffen, nur von einem Prozesseigner der nächst höheren Ebene in der Hierarchie unterzeichnet werden können. Setzt das System den Status auf „In Review“, wird der Signaturprozess gestartet und der erste Prüfer wird automatisch benachrichtigt.

Der Anwender kann den Status auf „In Bearbeitung“ setzen, wenn ein Dokument inhaltlich nicht korrekt ist. Andernfalls signiert der Prüfer das Dokument durch Eingabe seines Passworts, woraufhin der nächste zu Unterzeichnende benachrichtigt wird. Der Status „In Bearbeitung“ führt zu einem Abbruch des laufenden Signaturprozesses. Erst nachdem der Ersteller das Dokument bearbeitet hat, kann er den Prozess wieder starten. Der Signaturprozess ist erfolgreich abgeschlossen, wenn alle zu leistenden Signaturen durch die Verantwortlichen

getätigt wurden. Das Dokument erhält dann den Status „Freigegeben“.

Das Kopieren eines vorhandenen Dokumentes erzeugt automatisch eine neue Version. Das so erstellte Dokument durchläuft ebenfalls das beschriebene Signaturverfahren und wird mit einer neuen Versionsnummer versehen, die automatisch hochgezählt wird. Mit dem Abschluss des Signaturverfahrens für die neue Version wird das Ursprungsdokument automatisch auf den Status „Vorgängerversion“ gesetzt.

Mit einem Workshop starten

Detaillierte Einblicke in die Möglichkeiten des SAP Solution Manager geben die zahlreichen von REALTECH angebotenen Workshops. Die auf ein bis zwei Tage angelegten Trainings vermitteln allgemeine Grundlagen und geben praxisorientierte Tipps für das Upgrade auf eine neue Version. Auch evaluieren die REALTECH-Berater gemeinsam mit den Kunden, welche Optimierungspotenziale sich durch den Einsatz des SAP Solution Manager ergeben. Mehr Details zu dem Leistungsportfolio sowie weiterführende Whitepaper sind im Internet abrufbar unter:

www.realtech.de/sap-solution-manager

Wie Sie mit SAP IT Infrastructure Management den Nutzen des SAP Solution Manager 7.1 steigern

Von Neil Morton
Head of Strategic
Alliances, REALTECH

Angesichts der Komplexität moderner IT-Umgebungen suchen Unternehmen nach immer neuen Wegen, die Aufwände für die Verwaltung ihrer Systemumgebung zu reduzieren. Für viele SAP-Kunden bedeutet dies den Einsatz des SAP Solution Manager. Er unterstützt bei der Überwachung des gesamten Lebenszyklus einer SAP-Anwendung. Mit dem neuen Release 7.1 des SAP Solution Manager werden diese Funktionalitäten noch maßgeblich erweitert. So können jetzt auch Nicht-SAP-Anwendungen und Komponenten über eine einzige

zentrale Plattform verwaltet werden. Ermöglicht wird dies durch das in den SAP Solution Manager integrierte Produkt SAP IT Infrastructure Management.

Die Basis für diese Lösung entstand in enger Zusammenarbeit zwischen REALTECH und SAP. Sie integriert sich nahtlos in den SAP Solution Manager und bietet so eine wertvolle Ergänzung zu den neuen Erweiterungen und Funktionen der Version 7.1. Welche Möglichkeiten ergeben sich nun aus der Kombination dieser beiden Lösungen?

SAP Solution Manager 7.1 – What's New

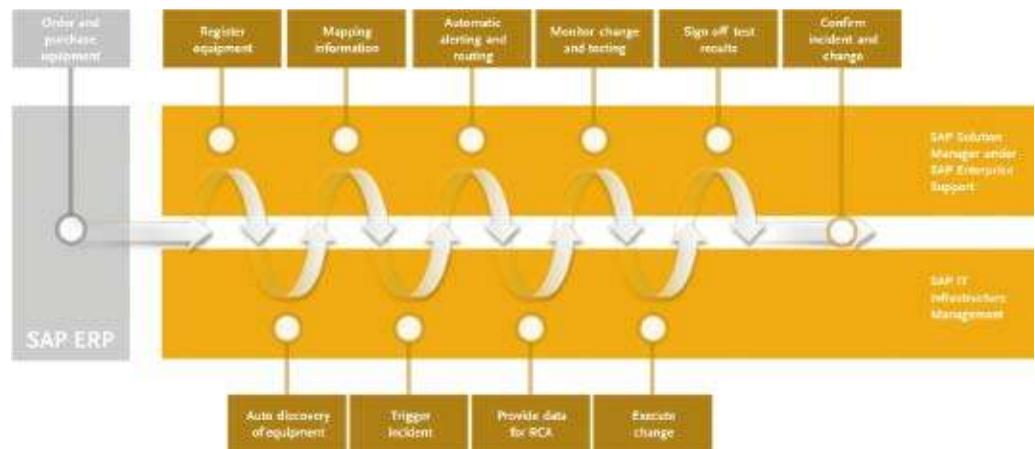
- Erweiterungen für die Funktionen im Bereich des Solution Monitoring und des Change Request Management (ChaRM)
- Integration mit den IT-Service-Management-Funktionen im SAP Customer Relationship Management (SAP CRM 7.0)

Dank dieser Erweiterungen können Kunden das Release 7.1 als zentrale Basis für alle IT-gestützten Aufgaben und Services nutzen. Mit dem SAP Solution Manager kann nun die Lücke zwischen Infrastruktur und Anwendung geschlossen werden. So werden die Kosten reduziert, die durch ein IT-Management mit verschiedenen Tools entstehen. Nach der Integration des SAP Solution Manager in die IT-Umgebung können IT-Abteilungen ihre Anwendungen gemäß der Best Practices der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) verwalten.

Verschaffen Sie sich einen umfassenden Einblick

Durch die Integration von SAP Solution Manager 7.1 und SAP IT Infrastructure Management können Unternehmen nun ihre im SAP Solution Manager verwalteten Geschäftsprozess- und Systemdaten mit Infrastruktur- und Netzwerkdaten anreichern (siehe Abb. 1). Diese werden in einer zentralen Configuration Management Database (CMDB) vorgehalten. Die dort verwalteten Daten, zu allen Configuration Items (CI)

der Systemlandschaft, beinhalten sowohl Statusinformationen zu den jeweiligen CIs als auch Informationen zu den Produkteigenschaften einzelner Komponenten. Die Integration dieser Infrastrukturdaten in den SAP Solution Manager bietet den Vorteil, dass der Anwender auf einen Blick den genauen Standort, sämtliche Relationen und den aktuellen Status eines Infrastrukturelements erkennen kann, ohne dabei auf unterschiedliche Informationsquellen zugreifen zu müssen. Für die Dokumentation der IT-Landschaft bietet SAP IT Infrastructure Management spezielle Werkzeuge zur automatischen Erkennung und Visualisierung der in Betrieb befindlichen IT-Infrastruktur. Die IT-Umgebung und alle darin enthaltenen Elemente können für den Anwender schnell und einfach dargestellt werden.



Zudem lässt sich schon vor Durchführung einer Änderung präzise bestimmen, welche SAP-Anwendungen und Geschäftsprozesse davon betroffen sein werden. Administratoren können so schon im Vorfeld einen genauen Zeitplan erstellen und Wartungsfenster einplanen, um während des eigentlichen Änderungsprozesses das Risiko von ungeplanten Service-Beeinflussungen auszuschließen.

Die Integration des prozessgetriebenen SAP IT Infrastructure Management mit der automatischen Erkennung und Zuordnung von Ressourcen im SAP Solution Manager, vom Beginn bis zur Behebung einer Störung.

Verwalten Sie Ihre IT-Prozesse

Durch die lückenlose Darstellung der Systeminfrastruktur und die direkte Verfügbarkeit von Informationen zu den Configuration Items im SAP IT Infrastructure Management, kann der SAP Solution Manager jetzt noch einfacher die notwendige Transparenz für alle am IT-Management-Prozess beteiligten Komponenten schaffen. Dabei kann es sich um einfache Aufgaben wie das Anlegen einer Service-Anfrage für den Computer eines Anwenders handeln; aber auch um weitaus kompliziertere Tätigkeiten wie die Dokumentation des gesamten Änderungsprozesses für ein beliebiges Configuration Item. Der SAP Solution Manager dient dem Kunden nun als zentrale Anlaufstelle für die Steuerung dieser kritischen Prozesse.

Profitieren Sie von aussagekräftigen Impact-Analysen

Die Impact-Analyse stellt sicher, dass Auswirkungen von Störungen einzelner Komponenten auf Services und Unternehmensprozesse auf einen Blick ersichtlich sind. Ohne unterstützende Tools eine entmutigende Aufgabe für viele IT-Abteilungen. Grundlage für eine funktionierende Impact-Analyse ist die Darstellung wechselseitiger Abhängigkeiten in der IT-Landschaft. Mit SAP IT Infrastructure Management werden die Abhängigkeiten der Configuration Items im Kontext der verwalteten IT-Umgebung dargestellt. So können die Auswirkungen jeder beliebigen Änderung oder Störung einfach und schnell ermittelt werden.

Schaffen Sie echten Mehrwert

SAP IT Infrastructure Management schafft Transparenz und ermöglicht intelligente Analysen. Die im SAP Solution Manager verwalteten Prozesse der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) können echten Mehrwert schaffen, indem sie die Entscheidungsfindung bei der Planung Ihrer IT-Landschaft auf eine solide Basis stellen. So werden Kosten reduziert und die Effizienz im Management gesteigert. Beispielsweise liefert das SAP IT Infrastructure Management Entscheidungshilfen, wenn es darum geht ob ein IT-Asset im Kontext seiner Anwendung bzw. Geschäftsprozesses erneut repariert oder besser ausgetauscht werden sollte.

Machen Sie sich unser Wissen zu Nutze

REALTECH war in der Entwicklung von SAP Solution Manager 7.1 beteiligt und verfügt daher über tiefgreifendes und fundiertes Lösungswissen und weiß um die Vorteile einer Integration mit SAP IT Infrastructure Management. Durch diese Integration werden die neuen Funktionen und Erweiterungen des SAP Solution Manager optimal ergänzt. Unternehmen erhalten so die umfassende Kontrolle über ihre IT-Landschaft, ohne die ein Betrieb der geschäftskritischen Systeme nur schwer zu realisieren ist.

Weitere Informationen finden Sie unter <https://websmp101.sap-ag.de/support> → SAP Solution Manager → Integrated Tools → SAP IT Infrastructure Management.



www.realtech.com

Mit dem Solution Manager in der Version 7.1 stellt SAP eine umfassende Plattform für das Management von Geschäftsprozessen zur Verfügung

Business Process Management mit dem SAP Solution Manager

Von Matthias Kneissl,
Teamleiter Business
Process Manage-
ment, Fritz & Macziol
(mkneissl@fum.de)

Der Solution Manager 7.1 ist die zentrale Lösung für das Application Lifecycle Management und den Betrieb von Softwarelösungen. Gerne wird auch in diesem Zusammenhang von der „single source of truth“ gesprochen. Das Management heterogener Systemlandschaften wird immer komplexer. Dies beginnt bei der Überwachung und Stabilisierung von Geschäftsprozessen bis hin zur Anpassung und Weiterentwicklung. Der gekonnte Einsatz der einzelnen Szenarien aus dem Werkzeugkasten des Solution Managers unterstützt IT-Verantwortliche dabei, die Zuverlässigkeit und Stabilität von Lösungen zu erhöhen und die Gesamtbetriebskosten zu verringern.

Unter Application Lifecycle Management verstehen Experten eine Kombination aus der Entwicklung und Betreuung von Anwendungssoftware über deren gesamten Lebenszyklus hinweg. Der Solution Manager kann dabei als Dreh- und Angelpunkt für die Zusammenarbeit von Fach- und IT-Abteilungen verstanden werden. Die Kommunikation zwischen allen an den IT-Systemen beteiligten Interessensgruppen wie etwa Fachabteilung, SAP-Basis, Projektteams, externen Beratern sowie Testabteilung wird in einer Lösung zusammengefasst und vereinfacht. Darüber hinaus steht den IT-Verantwortlichen ein transparentes und umfassendes IT Reporting zur Verfügung.

Fritz & Macziol berät Kunden umfassend in allen Szenarien des Application Lifecycle Managements – sowohl bei der Definition einer Strategie als auch bei deren Umsetzung und nachhaltiger Optimierung.

Matthias Kneissl ist beim Systemhaus Fritz & Macziol als Teamleiter Business Process Management tätig. Er studierte Diplominformatik an der Universität Passau. Danach zog es ihn nach Bangkok als Consultant im Application Management Center für Siemens Business Systems. Als Head of Product Management der Galileo Group und als Produktmanager bei Realtech sammelt er seit mehr als acht Jahren Erfahrung im Bereich Business Process Management mit Fokus SAP. Er ist engagiert in der Gesellschaft für Informatik und Mitglied des Executive Committee der deutschen Sektion der IEEE.



Lösungsdokumentation

Ein Großteil der Szenarien beginnt und steht mit der Lösungsdokumentation. SAP-Anwender sind gefordert, ihre Geschäftsprozesse im Solution Manager zu dokumentieren. Das von SAP ausgelieferte Business Process Repository kann als Ausgangslage dienen. Da langjährige Bestandskunden nicht von heute auf morgen ein großes Dokumentationsprojekt starten wollen oder können, sollte hier ein pragmatischer Ansatz gewählt werden. Dieser sieht vor, dass zumindest die Struktur – sozusagen die Gliederung – im Solution Manager aufgebaut wird. Enterprise Support Kunden können hier auf den Reverse Business Engineer zugreifen. Dieser analysiert die vom Kunden genutzten Transaktionen und baut daraus eine Struktur auf. Die Erfahrungen haben gezeigt, dass diese automatisch generierten Ergebnisse nicht perfekt sind, sich aber die Aufwände für die notwendige Überarbeitung doch schwer im Rahmen hält. Die entstandene Struktur kann auch dann mit den Dokumenten versorgt werden, wenn wieder eine größere Umstellung aufgrund von Support Package Updates oder Releasewechsel ansteht. Eine geplante funktionale Erweiterung ist stets ein guter Zeitpunkt, um die Dokumentation zu vervollständigen. Wesentlich und sinnvoll ist jedoch zumindest ein Grundgerüst der Geschäftsprozesse, um damit auch die Testfälle sowie Testfallbeschreibungen zu verknüpfen. Steht das Grundgerüst, kann nicht nur das Testmanagement damit verknüpft werden. Auch die Zuordnung von Störungen (Incidents) zu einem Geschäftsprozessschritt ist vorgesehen.

Incident Management

ITIL definiert einen Incident als ungeplantes Ereignis, das den Standardbetrieb eines Services negativ beeinflusst und zu einer Beeinträchtigung der Servicequalität führt. Während der klassische Service Desk in der Version 7.0 des Solution Managers noch stark auf Incidents im SAP-Umfeld fokussiert war, können nun mit der aktuellen Version auch Incidents mit non-SAP Bezug verwaltet werden. Neu hinzugekommen ist auch die Disziplin des Problem Managements. Diese war bisher im Solution Manager 7.0 unterrepräsentiert beziehungsweise nicht vorhanden. Problem Management befasst sich mit der Ursache von Störungen. Ziel ist es, Lösungen zur Vermeidung oder Umgehung von Incidents zu

erarbeiten. Das Incident Management ist – neben der Geschäftsprozessdokumentation – der erste Einstiegspunkt in das Thema Application Lifecycle Management. Viele Unternehmen haben hier noch keine automatisierte Prozessunterstützung, entwickeln selbst eigene Lösungen auf Sharepoint Basis oder haben gar mehrere Service Desks im Einsatz, die sich zum Verwechseln ähnlich sehen. In den meisten Fällen entsteht jedoch spätestens dann der Medienbruch, wenn aufgrund einer Störung eine Änderung im SAP-Umfeld in Form von Customizing oder Entwicklung notwendig ist. Oftmals werden hierfür ein oder mehrere Transportaufträge angelegt. Im besten Fall wird noch die Nummer des Transportauftrags in die Meldung hineingeschrieben oder in einer Excel-tabelle gepflegt.

Change und Release Management

Änderungen strukturiert anhand eines Workflows produktiv zu setzen und im Nachgang auch nachvollziehen zu können, sind die wichtigsten Faktoren um Transparenz und Qualität einer Softwarelösung zu garantieren. In der Disziplin des Change Managements denkt man hierbei nicht in Transportaufträgen sondern in Anforderungen, die ihren Ursprung meist in einer Fachabteilung haben. Diese Anforderungen münden in Änderungsanträgen. Der Solution Manager unterstützt dabei, die Anforderungen zu verwalten und zu dokumentieren und verbessert dadurch auch die Transparenz und Integration zwischen einer Fach- und einer IT-Abteilung.

Der wesentliche Charakter dieser Lösung im Vergleich zu anderen Change-Management-Produkten von Drittherstellern liegt darin, dass die Transportaufträge mit einer funktionalen Anforderung verknüpft sind. Der Solution Manager steuert im Hintergrund das Transportwesen, so dass das klassische Problem von vergessenen Transporten der Vergangenheit angehört.

Bei der Verwendung von Drittprodukten wird meist die Transportauftragsnummer manuell in einem Change-Dokument mitgeführt – dies führt immer zu Medienbrüchen und kann bei weitem nicht die Transparenz bieten wie ein durchgängiges Change Management.

Ein bitterer Beigeschmack bleibt für die Bestandskunden: Die Vorgangsarten zwischen dem Solution Manager 7.0 und 7.1 haben sich maßgeblich geändert. Dies bedingt, dass Customizing und Erweiterungen nochmals verändert und angepasst werden müssen. Diese neuen Vorgangsarten erweitern das bisherige Spektrum des Change Managements um wesentliche Funktionalitäten. Es ist nun möglich, ein Änderungsdocument mit mehreren Änderungen zu verknüpfen – dies ist vor allem dann erforderlich, wenn sich eine funktionale Anforderung über mehrere

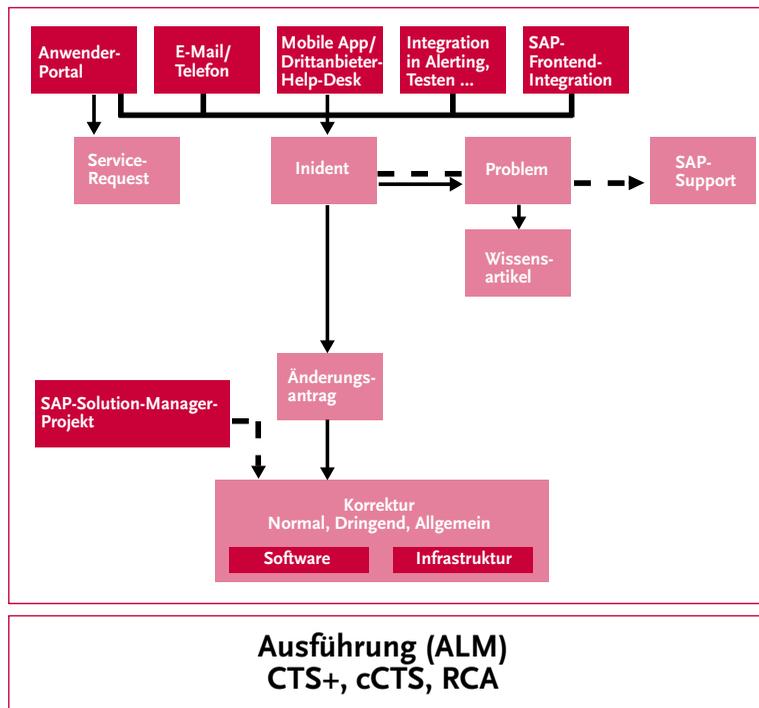
Systemschienen, beispielsweise PI, ERP und BW erstreckt. Für Kunden mit hohen Anforderungen an die Compliance kann das Berechtigungswesen für Anforderungen erweitert werden. Wo es früher nur eine Genehmigung gab, kann nun der Workflow so eingestellt werden, dass mehrere Genehmigungen erforderlich sind, bevor eine Funktionalität zur Entwicklung freigegeben ist. Während die Oberflächen des Solution Manager 7.0 hier noch sehr hausbacken wirkten, erstrahlt nun das IT Service Management mit dem CRM WebUI im neuen Glanz. Das interaktiven Reporting informiert IT und Projektverantwortliche jederzeit umfassend über den aktuellen Status.

Testmanagement

In den Landschaften typischer SAP-Kunden wird heute auf eine klassische dreistufige Systemlandschaft gesetzt (Entwicklung, Qualitätssicherung und Produktion). Vielfach werden jedoch Transporte fortlaufend aus dem Entwicklungssystem in das Qualitätssicherungssystem importiert und kontinuierlich getestet. Oft wird hier von einer Denkweise in Features ausgegangen. Zu einem beliebigen Zeitpunkt möchte die Fachabteilung eine Funktionalität im Produktivsystem bereitgestellt bekommen. Aus diesem Grund wird dann auf dem Testsystem diese Funktionalität getestet. War der Test erfolgreich, werden ganz bestimmte Transporte in das Produktivsystem importiert, in der Hoffnung, dass damit wirklich das eine Feature, das die Fachabteilung produktiv zum Einsatz bringen möchte, funktioniert.

Sollen wirklich Fehler frühzeitig vor einer Produktivsetzung identifiziert werden, muss abhängig von der Art der durchgeführten Softwareänderung, der Testumfang bestimmt werden. Ab dem Beginn der Tests bis zum Ende sollten keine weiteren Transporte in das Qualitätssicherungssystem importiert werden. Diese können nämlich sonst das Testergebnis verfälschen. Letzten Endes wird auch sonst nicht das getestet, was wirklich produktiv gesetzt wird. Oft erfolgt zwar ein Test, aber es werden nicht alle Transporte, die in das Testsystem importiert wurden, produktiv gesetzt sondern nur ein kleiner Teil. Das Ende vom Lied ist oft, dass entweder Customizing oder Workbenchaufträge fehlen oder sich die Funktionalität im Produktivsystem anders verhält als im Testsystem prognostiziert wurde.

Um die Testdurchführung möglichst einfach zu gestalten und Aufwände beim wiederholten Testen zu minimieren, hat die SAP bereits vor Jahren – unabhängig vom Solution Manger – das Werkzeug ECatt den Anwendern zur Verfügung gestellt. Damit lassen sich Tests aufzeichnen, parameterisieren und wiederholt abspielen. Diese Form der Automatisierung hatte jedoch den Nachteil, dass die Aufzeichnung und Verknüpfung von Testfällen aufgrund der technischen



Die Belegzusammenhänge im SAP Solution Manager.

Komplexität nur Entwicklern vorbehalten war. Inzwischen ist es best practice auf ein externes Werkzeug zur Testautomatisierung zu setzen. IBM bietet mit Worksoft Certify ein mächtiges Werkzeug zur Testautomatisierung, mit dem auch eine Fachabteilung in der Lage ist, Testfälle systemübergreifend aufzuzeichnen. Schnittstellen zum Solution Manager gewährleisten ein nahtloses und effizientes Application Lifecycle Management. Aus der Projektdokumentation heraus kann der Testumfang bestimmt, ein Testplan generiert und die Tests im Worksoft Certify angestoßen werden. Die Testergebnisse sind im Anschluss daran wieder im Solution Manager zugänglich und können weiter verarbeitet werden.

Unterstützung für Refactoring

Es ist kein großes Geheimnis, dass sich die Softwarequalität verschlechtert, wenn sich eine Entwicklungsabteilung stets darauf stürzt neue Funktionalitäten zu entwickeln. Meist wird bei diesem Vorhaben die Struktur, die ein Architekt entwickelt hat, in gewissem Maße aufgebrochen. Der Fachmann spricht von der Degeneration der Software. Dieses Problem entsteht insbesondere auch im SAP-Umfeld. Oft werden im Rahmen von Projekten zahlreiche Reports und Funktionalitäten in letzter Minute auf Kosten der Qualität entwickelt, die im Produktsystem dann nie zur Anwendung kommen.

Mit dem Custom Code Management stellt SAP eine Lösung zur Verfügung, die die Wartung und Pflege kundeneigener Entwicklungen

deutlich vereinfacht. Hierfür wurden vier meßbare Dimensionen festgelegt: Quantität, Qualität, Einfluss auf die Kerngeschäftsprozesse und Art der technischen Umsetzung. Besonders die Qualität von kundeneigener Software kommt in Einführungs- oder Upgradeprojekten zu kurz. Diese stellt jedoch für die Wartbarkeit des Systems einen entscheidenden Faktor dar. Jeder ABAP-Entwickler hat sicherlich schon inperformante und nach Spaghetti-Code-Art entwickelte Reports gesehen. Ein weiterer Klassiker sind Code Clones. In früheren SAP Releases war es üblich, anstatt einer Modifikation zum Teil Codestrecken in den eigenen Namensraum zu kopieren und weiterzubearbeiten. Die Tatsache, dass dieser Code nicht mit Support Packages oder OSS-Hinweisen versorgt werden kann, stellt noch eines der geringeren Probleme dar. In Verbindung mit Enhancement Packages und Business Functions führen Code Clones zu Problemen. Viele der Business Functions setzen darauf, dass bei einer Aktivierung Codestrecken generiert werden. In einer Kopie eines Codes geschieht dies dann genau nicht. Im schlimmsten Fall führt dies zu Dateninkonsistenzen. Das Custom Development Management Cockpit (CDMC) unterstützt IT-Verantwortliche beim Finden von Code Clones auf Basis einer Ähnlichkeitsanalyse. Dabei müssen die Code-Duplikate noch nichtmal aus dem SAP-Namensraum heraus entstanden sein. Es gibt durchaus bei dem ein oder anderen SAP-Kunden auch den Fall, dass kundeneigene Includes mehrfach kopiert und adaptiert wurden, anstatt ein vernünftiges, objektorientiertes Design mit Interfaces und Factory Patterns aufzubauen. Mit dem Konzept der Enhancement Spots existiert in der aktuellen SAP-Welt ein mächtiges Konzept, wie sich Coding aus dem SAP-Namensraum ohne eine Modifikation anpassen läßt. Im Gegensatz zu den klassischen User-Exits, die sich mittels der Transaktion CMOD relativ einfach aufspüren lassen, sind die Enhancement Spots und Kundenerweiterungen eher verborgen. Es empfiehlt sich daher, diese Erweiterungen separat zu dokumentieren und zu verwalten.

Geschäftsprozessüberwachung

Der klassische Einsatz des Solution Managers ist und bleibt das Monitoring und die Überwachung der Applikationslandschaft. Beim Weg von einem klassischen Monitoring hin zu einer Geschäftsprozessüberwachung unterstützt Fritz & Macziol IT-Verantwortliche mit einem Stufenkonzept.

Im Rahmen des technischen Betriebs beginnt üblicherweise jeder Kunde damit, Schwellwerte für bestimmte Kennzahlen zu definieren. Mittels der Autoreaktionsmethoden ist der Solution Manager in der Lage, bei einer Über- oder Unterschreitung von Schwellwerten zu alarmieren. Die Definition sinnvoller Kennzahlen

und der dazugehörigen Schwellwerte ist stets Teil eines Monitoringkonzepts. IT-Verantwortliche haben in der Vergangenheit immer wieder damit gekämpft, speziellere Systeme wie etwa die Process-Integration- oder Business-Warehouse-Szenarien zu überwachen. Hierfür stellt der Solution Manager 7.1 Anwendungen bereit, um genau diese Probleme zu adressieren und Schnittstellen effizient zu monitoren.

Mittels End-User-Experience-Monitoring überwacht der Solution Manager eine vorher definierte Transaktion oder ein Szenario aus Sicht des Endanwenders in Hinblick auf Verfügbarkeit und Performance. Bei Abweichungen von den definierten Schwellerten wird automatisch eine Service-Desk-Meldung angelegt. Das Leid des Anwenders, der stets berechtigt oder unberechtigt ein träges oder zu langsames System bemängelt, hat damit ein Ende. Ist zur Lösung eines technischen Problems eine Änderung an den Systemen notwendig, kann diese mit dem Wartungskalender von einem SAP-Basismitarbeiter auch eingeplant werden. Der Solution Manager informiert Anwender mittels der integrierten Benachrichtigungsfunktion über Wartungsfenster oder Nichtverfügbarkeiten.

IT-Verantwortliche müssen nicht nur sicherstellen, dass die technische Verfügbarkeit eines Systems gewährleistet ist, sondern auch Geschäftsprozesse stabilisieren und deren IT-Ablauf sicherstellen. Der Ablauf von Geschäftsprozessen mit den entsprechenden Prozessschritten, Schnittstellen und technischen Komponenten, kann im Solution Manager grafisch dargestellt werden. Sowohl IT als auch Fachabteilungen können Monitoring Objekte definieren, die für die Sicherstellung des Ablaufs überwacht werden müssen. Dadurch können auftretende Probleme – beispielsweise Schnittstellenprobleme – direkt einem Geschäftsprozessschritt zugeordnet werden. Dies erleichtert einerseits die Eingrenzung des Fehlers, liefert aber auch sofort Aufschluss hinsichtlich der Priorität und Relevanz. Bei den verfügbaren Monitoren handelt es sich keineswegs nur um technische Objekte. Auch Fragestellungen wie etwa die Durchlaufzeit von der Anlage eines Kundenauftrags bis zur Wareneingangsbuchung ist eine Kennzahl, die für den Fachbereich von Interesse sein könnte. SAP stellt mehr als 500 vordefinierte prozessspezifische Kennzahlen bereit, die an die kundenindividuelle Situation angepasst werden können.

Vielfältig sind die Auswertungsmöglichkeiten, die der Solution Manager bietet. Das technische KPI Reporting basiert auf Kennzahlen, die eingesetzt werden, um den Betrieb zu optimieren oder Kapazitätsplanungen zu erstellen. Die vordefinierten Reports können durch kunden-eigene Implementierungen erweitert werden. IT-Verantwortliche nutzen die Management

Dashboards und Service Level Reports um auf verdichtete Daten zuzugreifen. Wird das Szenario des Monitorings korrekt eingesetzt, so ist es auch möglich, mit kleinen Teams komplexe Systemlandschaften effizient zu überwachen. Die weitreichenden Möglichkeiten sowie die nahtlose Integration in die SAP-Systemlandschaft schlägt damit jede Drittanwendung.

Fazit

Wie so immer ist das Thema SAP Solution Manager keine reine Werkzeugfrage. Es kann durch aus mit einem sehr umfangreichen schweizer Taschenmesser verglichen werden. Wichtig ist vor dem Einsatz der Szenarien vor allem eine grundlegende Roadmap, in welchen Schritten die einzelnen Punkte angegangen werden. Die Fritz & Macziol bietet hierzu in Form eines Beratungspakets eine Strategie zur Implementierung von Application Lifecycle Management und priorisiert die Umsetzung der einzelnen Szenarien gemeinsam mit dem Kunden. Bei der Umsetzung der Szenarien handelt es sich keinesfalls um reines Customizing. Schon bei der Implementierung eines klassischen Monitorings muss ein Prozess definiert werden, wer wann wie informiert werden soll. In weitergehenden Szenarien, insbesondere im Bereich des Test und Change Managements, ist es umso wichtiger, dass zunächst Prozesse definiert werden und darauf aufbauend der Solution Manager konfiguriert und angepasst wird. Auch der Rollout eines Szenarios ist im Rahmen eines Projekts zu berücksichtigen. Es genügt keineswegs, den Entwicklern per E-Mail und Kurzdokumentation das Change Management nahezubringen.

Den Umgang mit dem Solution Manager versüßt SAP mit der ein oder anderen App für das iPhone oder das iPad. So können Change Requests schnell genehmigt oder der Status des Monitorings einfach abgerufen werden.

Die Erfahrungen der vergangenen Jahre haben gezeigt, dass der Solution Manager ein Werkzeug ist, das den IT-Leiter in der Steuerung seiner Applikationslandschaft vielfach unterstützt. Auch aus diesem Grund muss der Einsatz des Solution Managers im Rahmen einer IT-Strategie definiert werden. Gehversuche und U-Boot-Lösungen sind zum Scheitern verurteilt.

Dem Wunsch nach einer allumfassenden Application-Lifecycle-Management-Lösung kommt SAP mit dem Solution Manager 7.1 sehr nahe. Sicherlich gibt es dennoch ALM-Werkzeuge, die sich außerhalb des SAP-Ökosystems befinden. Die Kunst liegt insbesondere nun darin, diese Lösungen durch Schnittstellen anzubinden. Erst wenn Medienbrüche beseitigt sind und der Kunde eine einheitliche Plattform für die Steuerung und das Reporting besitzt, werden auch Einsparungseffekte deutlich.

bremen online services und Governikus KG:

Ein starkes Duo für den sicheren Datenverkehr im Netz



© RATOCA, Shutterstock.com

Dreiviertel der Anwender mit nPA zufrieden

Ein Jahr nach der Einführung waren bereits fast drei Viertel der Besitzer mit ihrem neuen Personalausweis zufrieden. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Hightechverbandes BITKOM (veröffentlicht Ende Oktober 2011). 35 Prozent der nPA-Besitzer gaben sogar an, sehr zufrieden zu sein. Insgesamt ist die Bevölkerung hinsichtlich des neuen Dokuments aber weiterhin gespalten. 45 Prozent der Bundesbürger stehen ihm grundsätzlich positiv gegenüber, 44 Prozent lehnen ihn weiterhin ab.

IT-Infrastrukturen für sichere, rechtsverbindliche und vertrauenswürdige Datenkommunikation ohne Medienbruch zwischen Verwaltungen, Bürgern und Unternehmen zu betreiben – darauf ist die bremen online services GmbH & Co. KG (bos) seit ihrer Gründung im Jahr 1999 spezialisiert. Die privat-öffentliche Gesellschaft, deren Mehrheitseigentümer die Freie Hansestadt Bremen ist, zählt zu den führenden Anbietern von IT-Lösungen für den sicheren Datenverkehr im E-Government und E-Justice. Das Unternehmen mit Sitz im Bremer Technologiepark ist von Jahr zu Jahr stetig gewachsen und beschäftigt inzwischen über 100 Mitarbeiter. Den Grundstein für erfolgreiches Agieren im deutschen und europäischen IT-Sicherheitsmarkt legte die bos im Jahr 2001 mit der Entwicklung der Sicherheitsmiddleware Governikus – der ersten OSCI-basierten Anwendung in Deutschland, die wesentlich dazu beigetragen hat, bundesweit den Weg ins E-Government-Zeitalter zu ebnen. (OSCI steht für Online Service Computer Interface und ist ein Protokollstandard für die deutsche öffentliche Verwaltung.) Durchweg modular aufgebaut bietet die Middleware Governikus eine Architektur, die aus einzelnen Server- und Client Komponenten besteht. Zentraler Bestandteil ist das Governikus Kernsystem, das grundlegende technische Funktionalitäten und kryptografische Funktionen übernimmt.

Der 2004 geschlossene Rahmenvertrag mit dem Bund war ein Meilenstein für das Bremer Unternehmen: Seitdem ist Governikus die

Basiskomponente der virtuellen Poststelle des Bundes für Versand, Signatur, Authentisierung und Verschlüsselung. Die Bundesbehörden sowie alle Länder nutzen die Middleware für elektronische Transaktionen im E-Government und tauschen auf sichere und nachvollziehbare Weise Nachrichten über das Internet aus. So auch die deutsche Justiz – denn auch die Kommunikationsinfrastruktur für das Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach basiert auf Governikus. Bundesweit nutzen Gerichte und Verfahrensbeteiligte die Software. Unternehmen, Rechtsanwälte und Notare können damit Nachrichten übermitteln, zum Beispiel im Mahn- und Insolvenzverfahren oder fürs Handelsregister.

Neben Bund, Ländern und Justiz vertrauen aber auch seit vielen Jahren Geschäftspartner aus der Privatwirtschaft auf die Kompetenzen der bremen online services. Um ihre Produkt rund um Governikus in Zukunft verstärkt auch außerhalb des angestammten E-Government-Marktes an Kunden in Industrie, Handel, dem Dienstleistungssektor sowie im Ausland zu vermarkten, wurde im Jahr 2009 die Governikus GmbH & Co. KG als hundertprozentige Vertriebsgesellschaft der bos gegründet. Insbesondere der neue Personalausweis sowie aktuelle elektronische Kommunikationsvorhaben wie De-Mail und E-Postbrief sind wichtige Geschäftsfelder, um den Einsatz der Produkte Governikus Autent und Governikus MultiMessenger in neuen Zielmärkten zu fokussieren (Mehr dazu auf den folgenden Seiten).

Neuer Personalausweis mit Rückenwind

Am 1. November 2010 ging der neue Personalausweis (nPA) an den Start. Heute, knapp 18 Monate später besitzen bereits über 10 Millionen Deutsche das handliche Dokument im Scheckkartenformat, das viele Vorteile bringt: einen einheitlichen Login, sicheres Online-Banking, rechtssicheren E-Commerce und Unterschriften in Echtzeit.

Nach anfänglich hitziger Debatte um die Sicherheit des neuen Personalausweises bekommt das vom Bundesinnenministerium initiierte Projekt immer mehr Rückenwind. In der Praxis nehmen die Angebote für den neuen Personalausweis zu. Beispiele sind etwa die Abfrage des Rentenkontos bei der Deutschen Rentenversicherung, Online-Kindergeld bei der Bundesagentur für Arbeit, Zugang zu den Portalen einer steigenden Anzahl von Versicherungen, Online-Schufa-Auskunft, Login bei einigen Krankenkassen und auch die Authentifizierung innerhalb der sozialen Netzwerke StudiVZ und MeinVZ. Zudem bieten immer mehr Kommunen Verwaltungsdienstleistungen über einen Login mit dem neuen Personalausweis an.

Möglich machen dies die neuen Funktionalitäten des nPA: Auf dem Funkchip sind gleich mehrere Identitätsmerkmale gespeichert. Zum einen sind das die persönlichen Daten wie Name, Vorname, Wohnort und Geburtsdatum sowie ein digitales Lichtbild und – wenn man zustimmt – die Fingerabdruckdaten als biometrisches Merkmal. Auf Wunsch erhält der Ausweisinhaber eine weitere digitale Identität, die sogenannte „eID“, mit der er Online-Geschäfte leichter vornehmen oder sich als Erwachsener legitimieren kann. Dritten kann der Ausweisinhaber eine qualifizierte digitale Signatur beantragen, die „online“ rechtsgültige Unterschriften ermöglicht.

Ein Etappenziel in Richtung sichere Internetgeschäfte ist der elektronische Identitätsnachweis. Verbraucher können sich via eID bei Online-Shops oder Banken eindeutig ausweisen. Auch Behördengänge können sie bequem von zu Hause aus erledigen. Dabei spart der Nutzer nicht nur die Wegstrecke ein, sondern es entfällt auch das zeitraubende Ausfüllen von Formularen, weil die Daten direkt aus dem nPA übernommen werden.

Ein besonderer Schwerpunkt liegt beim neuen Personalausweis auf dem Schutz persönlicher Daten: Nur berechtigte Anbieter von Dienstleistungen dürfen die Daten des Ausweises abfragen. Der Ausweisinhaber selbst behält die volle Kontrolle darüber, welche seiner persönlichen Daten an den Anbieter übermittelt werden. Aufgrund des umfassenden Sicherheitskonzepts hilft der neue Personalausweis, Internetkriminalität zu bekämpfen. Auch sind sich die Experten einig, dass das Vertrauen der Bevölkerung in elektronische Transaktionen kontinuierlich zunehmen wird, je mehr Bürger von den neuen Services Gebrauch machen. Und nicht zuletzt stärkt der nPA den Schutz vor Identitätsdiebstahl und bietet neue benutzerfreundliche Möglichkeiten für die Umsetzung des Jugendschutzes, wie es beim Kauf von altersbeschränkten Waren wie Zigaretten, Alkohol oder Erotikartikeln erforderlich ist.

Der neue Ausweis im Überblick

Im Prinzip besitzt der nPA folgende vier Stufen:

- Die sichtbare Oberfläche mit Foto und persönlichen Angaben.
- Dieselben Informationen elektronisch auf dem Chip, wobei das Bild biometrische Daten enthält. Auf Wunsch kann der Inhaber zwei Fingerabdrücke biometrisch hinterlegen.
- Eine Authentifizierungsfunktion im Internet. Sie dient der Altersverifizierung, dem Login oder dem Identitätsnachweis beim Online-Banking oder E-Commerce. Diese Authentifizierungsfunktion muss der Anwender eigens freischalten lassen und kann sie auch wieder sperren.
- Eine Zusatzoption bildet die digitale Signatur in Form eines Zertifikats, das der Inhaber auf die Karte laden kann. Damit unterzeichnet der Anwender digitale Dokumente wie Kaufverträge oder Abonnements verbindlich und rechtssicher.

Einfach sicher – eID Service mit Governikus Autent

Governikus Autent ermöglicht in Verbindung mit dem neuen Personalausweis einen äußerst sicheren Identitätsnachweis im Internet.

Technische Kernkomponente für Unternehmen, um die eID-Funktionen zu nutzen, sind eID-Server und eID-Client. Der eID-Client ist eine Software, die eine verschlüsselte Verbindung zwischen dem Personalausweis (nPA) des Anwenders und dem eID-Server des Unternehmens herstellt und dadurch die elektronische Authentisierung des neuen Personalausweises ermöglicht.

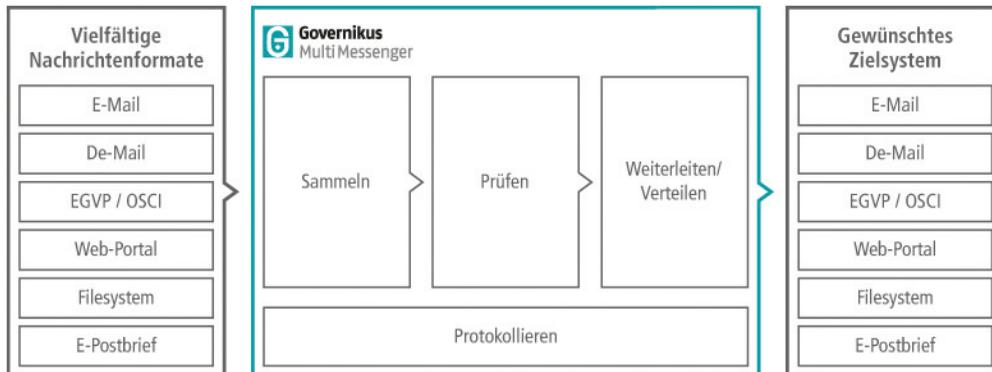
Einen eigenen eID-Server zu implementieren erfordert für Unternehmen und Behörden jedoch einen nicht unerheblichen Aufwand, wie zum Beispiel die Anschaffung benötigter und vorgeschriebener sicherer Hardware (Hardware Security Modules, kurz HSM). Dafür stellt bremen online service die Lösung Governikus Autent als

eID-Service für die öffentliche Verwaltung zur Verfügung, ebenso tut dies die Vertriebs Tochter Governikus KG für den Einsatz außerhalb des E-Governments, z.B. für Banken, Versicherungen etc. Governikus Autent ermöglicht – je nach sicherheitskritischem Einsatzszenario – neben der Authentisierungs- und Altersnachweisfunktion des nPA auch eine zertifikats- oder user/password-basierte Authentisierung und gewährleistet dadurch einen flexiblen Einsatz.

Der eID-Service mit Governikus Autent entspricht höchsten Sicherheitsanforderungen: Das Rechenzentrum, über das der eID-Service abgewickelt wird, ist ISO 27001-zertifiziert. Diese Norm dient als Nachweis, dass bremen online services und Governikus KG die Compliance-Anforderungen bezüglich Informationssicherheit nach einem internationalen Standard erfolgreich umsetzen. Darüber hinaus ist Governikus Autent als Bestandteil der Sicherheitsmiddleware Governikus evaluiert gemäß Common Criteria.

Was die De-Mail bringt

Kurz vor Start der De-Mail spricht vieles für eine Erfolgsgeschichte. Sie bietet Unternehmen, Behörden und Bürgern eine rechtsverbindliche Kommunikation – auf schnellere, sicherere und vor allem langfristig deutlich günstigere Art und Weise als der Brief auf dem herkömmlichen Postweg.



auf dem Computer zu verlangen. Im einfachsten Fall nutzt man De-Mail über ein Web-Portal. Doch größere Unternehmen und Behörden, die über eigene Infrastrukturen für elektronische Nachrichten verfügen (E-Mail Client/Server Architekturen, ERP- und CRM-Systeme sowie weitere Unternehm-

menssoftware), brauchen intelligente Lösungen, die eine medienbruchfreie Transaktion und Weiterverarbeitung der De-Mail ermöglichen. Genau dies gewährleistet die Software Governikus MultiMessenger (GMM).

Seit Mai 2011 ist das De-Mail-Gesetz in Kraft. Jeder Anbieter, der die dort festgelegten Anforderungen an die organisatorische und technische Sicherheit erfüllt, kann sich als De-Mail-Provider akkreditieren lassen. Bislang gibt es in Deutschland vier davon: United Internet (1&1, GMX und WEB.DE), Mentana Claimsoft, Deutsche Telekom und Deutsche Post, die ihre Lösungen im März auf der CeBIT präsentieren werden. Mentana Claimsoft hat das Akkreditierungsverfahren bereits durchlaufen und wird bereits zur CeBIT mit dem Echtbetrieb starten. Zur Registrierung einer De-Mail-Adresse, die gemäß De-Mail-Gesetz auch mit der eID-Funktion des nPA ermöglicht werden muss, setzt beispielsweise Mentana Claimsoft auf Governikus Autent.

Der GMM führt verschiedene Kommunikationskanäle auf einer Plattform zusammen und der User kann bequem unterschiedliche Formate wie E-Mails, De-Mails, E-Postbriefe, XML-Daten, Webservices und OSCI-Nachrichten (Verwaltungs- und Justizstandard) bearbeiten und weiterleiten. So kann beispielsweise ein Empfänger genau definieren, dass er De-Mails in seinem E-Mail-Client oder in einem System seiner Wahl erhalten möchte, bis zu welcher Dateigröße seine Nachrichten übermittelt werden, welche Anhangformate eingehen dürfen oder wie mit gepackten Daten verfahren werden soll. Darüber hinaus protokolliert der GMM bei der De-Mail durchgehend die Strecke vom Provider bis hin zum tatsächlichen Empfänger. Für absolute Gewissheit, dass die Nachricht im virtuellen Postfach des Empfängers angekommen und dort von ihm abgerufen wurde, erhält der Absender jeweils eine Bestätigungsnachricht.

Dann wird es möglich sein, Dokumente und Nachrichten verbindlich und vertraulich über das Internet zu versenden. Ob Mahnung, Rechnung, Versicherungsvertrag oder Behördenantrag – all das kann in Kürze ohne Briefmarke und Papier sicher auf die virtuelle Reise gehen. Allein Versicherungen erwarten Einsparungen von mehreren Millionen Euro pro Jahr, wenn sie künftig ihre Policen und Anträge per De-Mail verschicken können und dadurch Porto-, Bearbeitungs- und Aufbewahrungskosten reduzieren.

Medienbrüche überwinden

Dem Wunsch nach Einfachheit folgend, verzichten die De-Mail-Anbieter bewusst darauf, vom Anwender zusätzliche Installationen

Ob die De-Mail die heute noch bestehenden Medienbrüche zwischen print und digitaler Welt endgültig überwindet, wird die Praxis zeigen. Große Chancen für mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit bietet die De-Mail allemal. Unternehmen und Verwaltung sollten sie ergreifen.



IT-Service Management mit Solution Manager 7.1

Nutzen Sie die neuen Funktionen des SAP Solution Managers optimal und steigern Sie die Effizienz Ihrer IT-Prozesse.

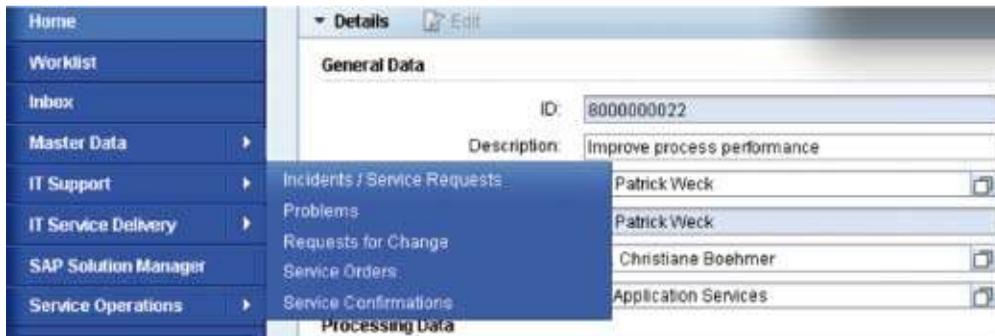


Abbildung: Ausschnitt aus der WEB UI Oberfläche eines Incident Tickets im neuen SAP Solution Manager 7.1

Mit der neuen, integrierten ITSM Lösung aus dem SAP CRM® 7.0 und den weiter entwickelten Solution Manager Funktionalitäten können Sie ein vollständiges IT-Service Management aufbauen – für den Betrieb von SAP Landschaften und für den Bereich der Clients, des Rechenzentrums und der Infrastruktur in einer integrierten Systemlösung.

Ein integriertes IT-Service Management Tool für die gesamte IT

Der neue SAP Solution Manager ist mit dem neuen Release 7.1 in der Lage, eine hochprofessionelle und vollständige Abbildung der aus dem ITIL bekannten IT-Service Management Prozesse zu unterstützen. Durch die neue CRM 7.0 Plattform des Solution Managers kann die im CRM Standard enthaltene und zertifizierte ITSM Lösung auch im Solution Manager genutzt werden. Dies eröffnet allen Kunden neue Möglichkeiten, ihre SAP

Solution Manager Installation für eine umfangreiche Abbildung und Steuerung der Prozesse der gesamten IT Organisation zu nutzen.

Die bereits in den vorherigen Versionen bereitgestellten Funktionalitäten für die Einführung und den Betrieb von SAP Landschaften wurden überarbeitet und bieten allen SAP Kunden eine Werkzeugsammlung, die je nach Bedarf genutzt werden kann.

Usability großgeschrieben

Mit der Auslieferung des neuen Solution Managers 7.1 können die ITSM Prozesse im neuen Web UI des CRM 7.0 genutzt werden. Dies ist für die Nutzer – IT Mitarbeiter und IT User gleichermaßen – ein riesiger Fortschritt. Die Anpassbarkeit auf den Bedarf der einzelnen Rollen und die intuitive Benutzerführung steigern die Akzeptanz des neuen Solution Managers.

SIRIUS best-practices und zielgerichtete Implementierung

SIRIUS Consulting & Training AG ist seit 10 Jahren darauf spezialisiert, IT Organisation zu beraten. Unsere Referenzen umfassen deutsche und internationale Kunden – von der IT eines mittelständigen Unternehmens bis zur IT Organisation eines international aktiven Konzerns.

Dabei sind wir darauf fokussiert, effiziente IT-Service Management Prozesse in der IT Organisation zu verankern und nutzen zur Unterstützung dieser Prozesse Lösungen der SAP AG.

Nutzen Sie unsere Erfahrungen bei der Auswahl der für Sie geeigneten ITSM Strategie und des Vorgehensmodells für die Implementierung des neuen SAP Solution Managers 7.1.

SIRIUS Consulting & Training AG
Schulstrasse 34
65719 Hofheim a. Taunus



Die Evolution des Solution Managers

Vom Support-Werkzeug zur ganzheitlichen Application Management Lösung.

IT-Prozesse müssen schlank, agil und effektiv sein. Wie Sie die Theorie in die Praxis umsetzen, demonstrieren wir Ihnen live.

Evolution auf Softwareebene

Mit der Einführung des Solution Managers 2.1 im Jahr 2001 beschritt SAP neue Wege im Bereich des IT-Management. Anfänglich standen Funktionen des System-Monitorings und die ASAP Roadmap zur Verfügung; nach den ersten Meilensteinen in Version 4.0 stieg der Funktionsumfang an. In der aktuellen Version 7.1 steht der Solution Manager als ganzheitliches Application Lifecycle Management (ALM)-Tool zur Verfügung und unterstützt damit prozessgetriebene IT-Organisationen.

Evolution auf Prozessebene

Mit ALM steht Organisationen ein ganzheitlicher Lösungsansatz von der Anforderungsaufnahme, Umsetzung bis hin zum Betrieb und der Optimierung zur Verfügung. Die eindeutige Definition von Leistungsversprechen gegenüber den internen und externen Kunden ist zentraler Bestandteil von ALM. Die Effektivität und Effizienz von Prozessen und Services wird sichtbar und somit planbar. Der SAP Solution Manager unterstützt diesen Weg als ALM-Kernkomponente.

(R)Evolution in der Praxis?

ALM stellt IT-Organisationen vor die Herausforderung Prozesse zu definieren, einzuführen und mit der Unterstützung von Softwarelösungen nutzbar zu machen. Allein die Auswahl der passenden Lösung kann hohe Aufwände verursachen. Vor allem die Entscheidung „Passe ich meine Prozesse an die Lösung an oder umgekehrt?“ kann zur Gretchenfrage werden. Auch müssen funktionierende Prozesse und wertvolles Know-how berücksichtigt werden.

Um diese Fragen beantworten zu können, ist es wichtig den ALM-Kreislauf in 4 Phasen zu betrachten.

- **Anforderungsaufnahme:** Anpassungen haben in dieser Phase ihren Ursprung. Bereits hier stoßen Organisationen auf neue Herausforderungen: „Wie werden Anforderungen definiert, verwaltet und freigegeben?“. Standards wie z.B. ITIL geben eine Orientierung. Die Adaption auf die jeweilige Organisation erfordern jedoch Erfahrung und Sensibilität.

- **Entwicklung:** Um effizient zu sein, sollte die Realisierung von Anforderungen mit geringem koordinativen Mehraufwand erfolgen. Die größte Herausforderung ist sicherzustellen,

dass Business-Anforderungen möglichst genau umgesetzt werden und die Zielerreichungsquote hoch ist.

- **Test & Abnahme:** Die Verprobung der Entwicklung gegen die Anforderungen stellt einen maßgeblichen Beitrag zum Qualitätsmanagement dar. Denn nachhaltige Kundenzufriedenheit erfordert neben einem attraktiven Preismodell eine gleichbleibend hohe Qualität. Die technische und organisatorische Umsetzung dieses Ziels ist die größte Herausforderung.

- **Betrieb & Optimierung:** Etablierte Services und Prozesse müssen auf einem konstant hohen Niveau betrieben werden. Wie kann dieser Qualitätsanspruch erreicht, gehalten und optimiert werden, ohne damit verbundene Aufwände zu steigern?

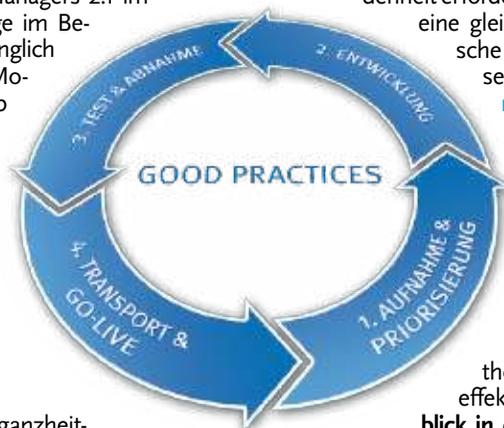
Die Umsetzung und Annäherung an das ALM-Ideal stellt eine optimale Methode dar, um vorhandene Ressourcen effektiver zu nutzen. **Um Ihnen einen Einblick in die Potentiale bei der Etablierung SAP Solution Manager gestützter ALM-Prozesse zu geben, haben wir 11 kostenfreie Webinare mit begrenzter Teilnehmerzahl zusammengestellt (→ Tabelle).**

Future: Next Exit?

Mit den kommenden Solution Manager Versionen wird die Verzahnung zwischen IT und Business steigen. Nutzen Sie die nächsten zwei Jahre, um für die Zukunft gerüstet zu sein – wir helfen Ihnen gerne dabei.

Webinar-Themen & Termine

SAP Solution Manager als ALM Plattform	15.06.2012
Solution Documentation	29.06.2012
End User Experience Monitoring	13.07.2012
Technical Monitoring	20.07.2012
ITSM	21.09.2012
Testmanagement im SAP Solution Manager	28.09.2012
Quick Wins durch Berechtigungsmanagement im SAP Solution Manager	12.10.2012
Upgrade und Tools	26.10.2012
Job Scheduling Management	09.11.2012
Change Request Management	23.11.2012
Test Management Tools im Vergleich	07.12.2012



Bautzen IT.Group GmbH & Co. KG

Bertolt-Brecht-Allee 24
01309 Dresden

Telefon: +49 (0) 351 31444-0
Telefax: +49 (0) 351 31444-200
E-Mail: webinar@bautzen-it.de
Online: www.bautzen-it.de/webinar



Was macht ein erfolgreiches SAP-Portal aus?

Mit Click Stream, dem SAP Portal Analysetool von Sweetlets, wissen Sie was in Ihrem Portal geschieht

Wie oft und für wie lange loggen sich Ihre Benutzer in das Portal ein? Welche Seiten werden am häufigsten besucht? **Click Stream** – das leistungsstarke Analysetool – entwickelt von SAP Portal Experten – hilft Ihnen, diese Fragen zu beantworten.

Der Inhalt macht den Erfolg

Die Mehrheit der IT-Abteilungen fokussiert sich auf Inhalte, die irrelevant sind. Sie hören ihren Nutzern nicht zu oder werten die Nutzungsdaten nicht aus. Sie halten sich mit Design, Layout und Technologiethemata auf und nicht mit Inhalten, die die Endverbraucher erwarten. Oder sie halten sich mit Inhalten auf, die für ein Portal nicht geeignet sind.

„Wenn es nicht gut aussieht, wird es keiner benutzen“ ist eine allzu vertraute Bemerkung. Sehen Sie sich die am häufigsten besuchten Webseiten der Welt an – Amazon, Facebook, eBay usw. Diese Seiten sind nicht besonders hübsch, jedoch besuchen sie Millionen von Menschen jeden Tag. Sie bieten einen Mehrwert und orientieren sich am Verhalten und den Wünschen der Nutzer.

Wie viele Seiten werden tatsächlich benutzt?

Wenn **Click Stream** in einem Portal zum ersten Mal eingerichtet wird, ist es typisch, dass die Ergebnisse zuerst überraschen. Ein Bericht, insbesondere das Dashboard, zeigt das Verhältnis aktiv genutzter Seiten zu Seiten insgesamt. Bei vielen Kunden zeigt dieser Bericht, dass oft weniger als 20% der Seiten im Portal aktiv genutzt werden. In den meisten Portalen werden ca. 75% und mehr Seiten nicht benutzt. In der Regel werden aber immer mehr neue Seiten hinzugefügt, in der Hoffnung, eine Steigerung der Nutzbarkeit zu erreichen. Das alles ist unproduktiv, erzeugt hohe Unkosten und erschwert das Auffinden relevanter Seiten - ein Teufelskreis solange Sie nicht wissen, was in Ihrem Portal passiert.

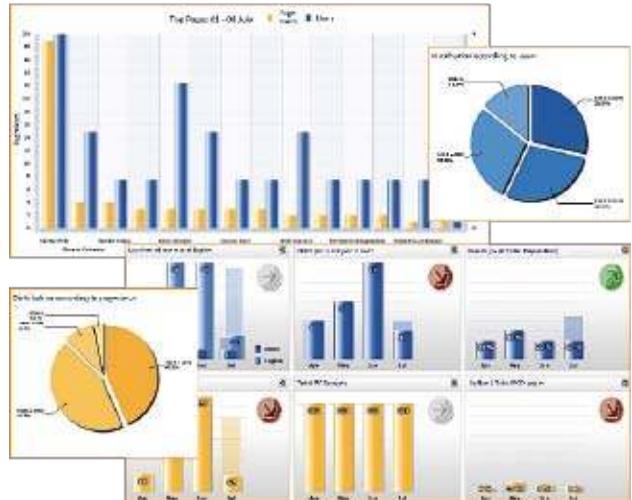
Click Stream verschafft Ihnen den Überblick

Mit dem **von SAP zertifizierten Business-Package** können Sie die Nutzung Ihres SAP-Portals im Detail analysieren. **Click Stream** ermöglicht dies durch die Verwendung der SAP User Management Engine (UME) und des SAP Portal Content Directory (PCD) sowie die Nutzung von Attributen aus Ihrem Active Directory. Das zeichnet **Click Stream** u.a. im Vergleich zu allgemeinen Webanalyse-Tools aus.

Zusammenfassung

Hier sind die wichtigsten Erkenntnisse, die Sie zweifellos bei der Analyse Ihres SAP Portals entdecken werden:

- Gewissheit, was für Ihre Endverbraucher wirklich wichtig ist
- Keine vergebliche Mühe für Bereitstellung unwichtiger Inhalte
- Ein höherer Return on Investment
- Nützliche Inhalte für gelegentliche Nutzer und Poweruser
- Ein schlankeres Portal mit relevanten Inhalten
- Managementtaugliche Berichte
- Zufriedenere Nutzer



Verschiedene Reports über die Nutzung des Portals

Mit **Click Stream** erhalten Sie ein intuitiv nutzbares Tool, das übersichtlich und logisch aufgebaut ist und jede Menge **Fakten** liefert. So können Sie sehr gute Ergebnisse in der Optimierung Ihres Portals erzielen. Sie erhalten eine detaillierte grafische Übersicht der Nutzungsaktivitäten, umfassende Aktivitätsberichte zu Portalseiten, und das bei einem geringen Gesamtkosten- und Wartungsaufwand.

„*Click Stream* gibt uns einen detaillierten Einblick, wie unsere Mitarbeiter, Kunden und Partner unser SAP Portal nutzen – ein Einblick, den wir bis jetzt noch nicht hatten. Die Möglichkeiten von *Click Stream* erlauben uns, den Erfolg unseres Portals zu messen und unsere Portal-Inhalte gezielt maßzuschneidern und zu verbessern.“ - **Chaya Buhari - Konica Minolta, Australien***

*Auszug aus dem SAP Ecohub

Über Sweetlets

Sweetlets bietet nutzerfreundliche Lösungen:

- speziell für das SAP NetWeaver Portal entwickelt
- ausgerichtet an den Bedürfnissen der Kunden
- weiterentwickelt auf Basis von Kunden-Feedback

Für mehr Informationen besuchen Sie unsere Website www.sweetlets.com oder lesen Sie die offenen Kommentare unserer Kunden auf dem SAP Ecohub: <http://snipurl.com/2335wic>



Sweetlets

Eine Marke der Pentland Firth Software GmbH
Fon: +49 (0)89 59 08 37 0
info@sweetlets.com
www.sweetlets.com

SAP Solution Manager – IT-Leitstand mit Zukunftspotenzial:

Auf dem Weg zum ERP-System für die IT

Wer eine vielschichtige SAP-zentrische Systemlandschaft mit den damit verbundenen IT-Prozessen betreibt, kennt die typischen Probleme und Anforderungen einer IT-Organisation. Ein ideales Werkzeug, um die Komplexität in den Griff zu bekommen, ist der SAP Solution Manager. Die XEPTUM Consulting AG unterstützt Unternehmen bei Einführung und Betrieb und bietet mit der XEPTUM Systemlandkarte die Möglichkeit, die Systemdaten im SAP Solution Manager grafisch darzustellen.



© monarx3d, Shutterstock.com

Der integrative und durch den SAP Solution Manager systemtechnisch unterstützte IT-Managementansatz birgt für Kunden das Potenzial, langfristig IT-Kosten zu senken, Risiken zu minimieren und die Qualität der internen IT-Serviceleistungen signifikant zu steigern.

Für die einzelnen Bausteine des IT-Managements bietet der SAP Solution Manager als integrierter IT-Leitstand zusammen mit dem XEPTUM-Dienstleistungsangebot folgende Ansatzpunkte:

IT-Service-Management (ITSM):

Für jedes Unternehmen ist es selbstverständlich, dass die externen Kunden die gewünschten Produkte und Dienstleistungen per Auftrag bestellen und gemeldete Störungen in einem System erfasst werden. Bei Terminverschiebungen wird der Kunde informiert oder kann sich selbst über den aktuellen Stand informieren. Auch der Einkauf wird erst aktiv, wenn er von der Produktion oder vom Lager eine

entsprechende Bedarfsmeldung erhält – auch dabei handelt es sich um eine „Bestellung“.

Und genau so sollte es bei der Beauftragung der IT-Organisation durch die Fachbereiche verhalten: Anforderungen oder Störungen sollten über Tickets oder Incidents bei der IT-Abteilung gemeldet werden. Viel zu oft werden durch die IT Änderungen an bestehenden Systemen und Prozessen durchgeführt, ohne dass diese kostenmäßig freigegeben, sprich „beauftragt“ sind und ohne eine ausreichende Dokumentation der Anforderungen, der durchgeführten Tests und Abnahme sowie der technischen Änderungen.

Von einem sauberen Auftragseingang in der IT hängen alle Folgeaktivitäten ab:

- Müssen Systemparameter oder Programme geändert werden (Change Request Management)?
- Müssen Fehlerursachen tiefer analysiert werden (Problem-Management)?
- Müssen Berater oder Entwickler bereitgestellt

werden (Ressourcen-Management)?

- Werden daraus Projekte initiiert (Projekt-Management)?
- Sind Geschäftsprozesse betroffen und müssen gegebenenfalls angepasst oder optimiert werden (Prozess-Management)?

Der SAP Solution Manager bietet über das integrierte ITSM die Möglichkeit, die Input-Parameter für alle Ressourcen-brauchenden IT-Prozesse zu erfassen, zu verwalten und zu überwachen. Dies sorgt für die Transparenz der IT-Prozesse in allen Phasen und Facetten. Dadurch lassen sich i.d.R. keine unmittelbaren Kosten sparen und Flexibilität steigern, aber zur Erreichung einer Risikominimierung und Betriebssicherung sowie einer IT-Governance ist das ITSM ein Muss.

Die zugrunde liegende IT-Infrastructure Library (ITIL) bildet ein umfassendes Nachschlagewerk für das IT-Service-Management. Dies sollte jedoch als Idee-Geber und nicht als „Maß der Dinge“ dienen: Viele gute Ansätze der ITIL lassen sich in pragmatische, kostengünstige und dennoch effektive Maßnahmen umsetzen. XEPTUM unterstützt Unternehmen bei der Gestaltung und Umsetzung der IT-Prozesse.

Business Process Management (BPM):

Auch wenn das BPM oder das Geschäftsprozessmanagement in der Regel nicht explizit zum IT-Management gezählt wird, stellt es für XEPTUM einen wesentlichen Bestandteil dar. Dabei wird unter BPM das Managen, sprich das Verwalten und Steuern von betriebswirtschaftlichen Prozessen, verstanden, die (teilweise) auf IT-Systemen ablaufen. Hier gilt es, die Brücke zwischen Fachbereich und IT sinnvoll zu schließen. Ein wesentlicher Schritt ist eine für beide Seiten verständliche und zugängliche Prozessdokumentation. Diese muss offen genug sein, um einerseits nicht-IT-relevante Schritte aufzunehmen und andererseits erforderliche technische Aspekte abzubilden.

Zum BPM gehören auch die Standardisierung und Harmonisierung von Geschäftsprozessen. Dazu bedarf es einer starken IT, die den Template-Gedanken für den globalen Einsatz von „wartbaren“ Prozessen forciert. Es gilt, den Spagat zwischen zunehmender Systemkonsolidierung und gleichzeitiger Globalisierung zu schaffen. Zwingend erforderlich sind dazu eine Integration und Vereinheitlichung von Prozessen über Landes- und Geschäftsbereichsgrenzen hinweg.

Auch hier bietet der SAP Solution Manager pragmatisch nutzbare Funktionen, die beiden Welten gerecht werden und durch die zentrale Ablage und Basis für das Test-Management einen wichtigen Mehrwert darstellen.

Die hohe Kunst ist es, das BPM mit dem ITSM so zu koppeln, dass die Transparenz der IT-relevanten Vorgänge (im Rahmen von Support- und Projekttätigkeiten) steigt, ohne dass die Kosten und Komplexität wachsen.

Programm- und Projekt-Management:

Das Arbeiten in der IT ist neben dem täglichen Support in verschiedenen Bereichen geprägt durch Projektarbeit, die im Rahmen der strategischen Programmplanung stattfindet. Neben den typischen Anforderungen und Problemen von Projektarbeit kommen auf die IT-Organisationen weitere Komplexitätsstufen hinzu:

- Oft wird im Support und Projekt auf die gleichen (knappen) Ressourcen zurückgegriffen, so dass es zu Zeit- und Prioritätskonflikten kommt.
- IT ist nie statisch, das heißt Projekte „schießen“ häufig auf bewegte Ziele auf der gleichen (IT)-Plattform.

In einem umfassenden IT-Management-Ansatz wird versucht, den verschiedenen Aufgaben der IT Rechnung zu tragen und Daten zentral zusammenzufassen, um Transparenz zu schaffen. Dadurch können Konflikte erkannt und gegebenenfalls aufgelöst oder idealerweise ganz vermieden werden.

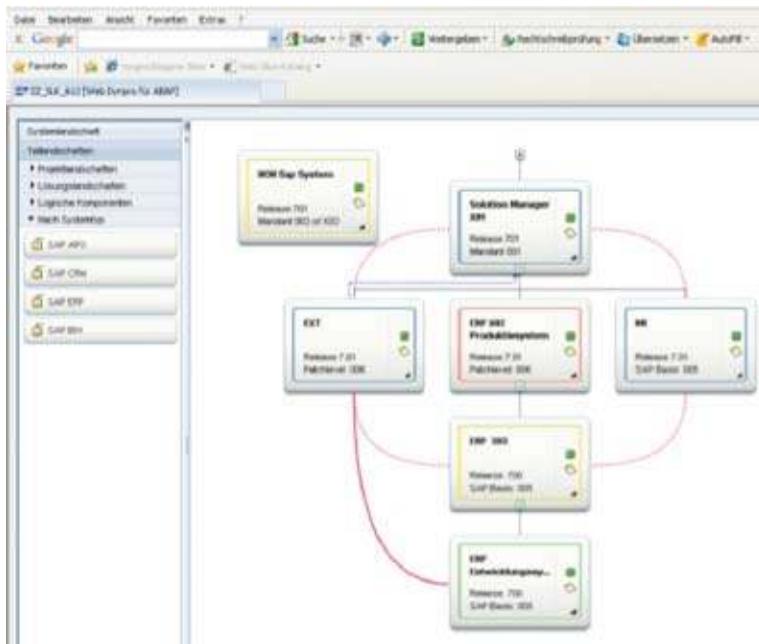
Zudem muss die IT-Organisation Portfolio-Management betreiben, um ableiten und bewerten zu können, welche Projekte und Aktivitäten einen Mehrwert besitzen und im Sinne der Unternehmensstrategie einen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten.

Für diese Aufgaben verfügt der SAP Solution Manager über keine ausreichenden Funktionen. Auch die propagierte Integration zur SAP cProject Suite und zu SAP Resource and Portfolio Management (SAP RPM) ist nicht zufriedenstellend – häufig würde deren Nutzung sogar zu einem „Overkill“ führen.

XEPTUM kennt durch langjährige Erfahrungen die typischen Stolperfallen in diesem Bereich und unterstützt Unternehmen im Rahmen erprobter, pragmatischer Ansätze, Projekte effizient durchzuführen.

Ressourcen-Management (Betrieb / Projekt)

Einer der häufigen Knackpunkte in der IT ist die Planung und Verteilung der internen und externen Kapazitäten zur Aufrechterhaltung des laufenden Betriebs sowie zur Umsetzung laufender oder anstehender Projekte. Sieht man von Outsourcing ab, ist der Betrieb relativ planbar, jedoch verursachen die Planung und Zuteilung von Mitarbeitern auf Projekte meist Probleme. Würde es sich um ein rein zeitliches



Prozess- und Technologieintegration (Nahtstellen statt Schnittstellen!) stellen. Eine stabile und robuste IT ist dazu unerlässlich.

- Nur wenn IT-Prozesse integriert und sicher ablaufen (Sicherheit), Informationen und Dokumentationen zentral und einheitlich zur Verfügung stehen (Dokumentation) sowie die IT-Kosten ermittelt werden (Transparenz), kann eine IT-Organisation effektiv geführt werden und nachhaltig einen Wertbeitrag zum Erfolg des Unternehmens leisten.

XEPTUM betrachtet den SAP Solution Manager als das zentrale Tool für SAP-zentrierte IT-Organisationen. Von zentraler Bedeutung sind die im aktuellen Release 7.1 neu verfügbaren ITSM-Funktionen sowie die teilweise bereits bestehende Integration zum SAP ERP, das die Basis für ein Ressourcen-Management und Controlling-Funktionen darstellen könnte.

Noch bestehende funktionale Lücken im SAP Solution Manager können durch pragmatische Ansätze überbrückt werden.

Problem handeln, wäre dies eher in den Griff zu bekommen. Jedoch müssen auch die fachliche Eignung und gegebenenfalls persönliche Befindlichkeiten der Mitarbeiter berücksichtigt werden.

Über die technischen Unterstützungspotenziale hinaus erhalten Unternehmen von XEPTUM nur den einen wichtigen Rat, unbedingt für Transparenz und offene Kommunikation zu sorgen. Denn auch in der IT ist der Mensch Wertschöpfungsfaktor Nr. 1!

SAP Solution Manager – der IT-Leitstand

Was in Fachbereichen wie Vertrieb, Einkauf und Controlling selbstverständlich ist, wird in der IT häufig ausgeblendet: Die Notwendigkeit eines integrierten IT-Systems, das die oben genannten Management-Ansätze zusammenführt. In diesem Zusammenhang kann der SAP Solution Manager als Leitstand für SAP-zentrierte IT-Organisationen dienen. Er hat damit das Potenzial, sich zu einem ERP-System für die IT zu entwickeln.

- Über eine einheitliche Abbildung der IT-Prozesse und die damit verbundene Aufwertung der IT wird der IT-Support selbst zu einem zentralen Faktor / Kernprozess der Unternehmen.
- Sind die Kernprozesse im ERP nahezu durchgehend abgebildet, ist ein optimaler und sicherer Ablauf zwingend erforderlich, um die Wertschöpfung des Unternehmens nicht zu gefährden. Aus dem Zusammenspiel von Kunden, Lieferanten und Dienstleistern entstehen häufig integrierte Wertschöpfungsnetze, die jedoch sehr hohe Anforderungen an

Automatisierte Systemlandkarte

Aus diesem Grund entwickelte XEPTUM eine automatisierte Systemlandkarte auf Basis der Systemdaten im SAP Solution Manager. Die XEPTUM Systemlandkarte zeigt alle im System Landscape Directory hinterlegten Systemdaten in grafischer Form auf Basis von WebDynpro. Die Umsetzung wurde komplett über SAP-Standards realisiert, so dass keine zusätzlichen Installationen erforderlich sind.

Alle Elemente sind frei verschiebbar und editierbar, da die XEPTUM Systemlandkarte über eine dynamische Benutzeroberfläche verfügt. Die Art der Schnittstellen zwischen den Systemen wird durch verschiedene Verbindungslinien dargestellt. Non-SAP-Systeme werden – soweit in der Systemlandschaft des Solution Managers gepflegt – ebenfalls abgebildet. Neben Zoomfunktion für umfangreiche Systemlandschaften, so genannte Navigator-Fenster, stehen zahlreiche weitere Funktionen wie Suche, Filter und Drill-down, zur Verfügung. So lassen sich eigene Ansichtsversionen speichern und später erneut aufrufen. Diese Ansichten können auch über eine Druck- und Exportfunktion in verschiedenen Dateiformaten ausgegeben werden (XML, PDF, BMP).

Langjährige Erfahrungen und Ideen

Die XEPTUM Consulting AG unterstützt Unternehmen bei der Umsetzung Ihrer IT-Strategie und der Erreichung der strategischen IT-Ziele auf Basis langjähriger Erfahrungen und innovativen Ideen aus einer Vielzahl von Projekten unterstützt durch die Module und Funktionen des SAP Solutions Managers.

SQL Cockpit, das Tool für super schnelle Supportbearbeitung – spart Zeit und Geld

Die perfekte Ergänzung für Ihre Supportprozesse durch schnelle Datenanalysen, Auswertungsreports auf Knopfdruck – ohne Customizing, ohne Entwicklung und ohne Transporte!

In SAP Systemen gibt es unzählige Anforderungen und Zusatzentwicklungen, die fast alle datenbasiert sind und diese Datenbankzugriffe laufen oft nach einem ähnlichen Schema ab: Lese Daten von der Datenbank, stelle diese für die weitere Bearbeitung zur Verfügung oder zeige diese direkt dem Benutzer an. Mit Hilfe des SQL Cockpits von Cadaxo werden diese Abläufe nun vereinfacht und automatisiert. Der User erstellt nur mehr den SQL Zugriff. Um den Rahmen rundherum kümmert sich die Applikation.

Das Wiener IT- und Beratungsunternehmen BIAC – Business Insurance Application Consulting, das SAP-Competence-Center der Vienna Insurance Group, war eines der ersten, das sich für den Einsatz des SQL Cockpits entschieden hat. Die Argumente, die für den Ankauf des Cockpits sprachen, fasst Michael Birkel, Abteilungsleiter bei BIAC, so zusammen: „Eine erfolgreiche SAP CCC Abteilung zeichnet sich durch rasche und kompetente Problemlösungen aus. Mit den Möglichkeiten des SQL Cockpits können unsere Kollegen der Supportabteilung nun viele Probleme wesentlich rascher analysieren bzw. lösen und somit den Anwendern schneller eine Lösung anbieten.“ Inzwischen wurden 16.291 SELECT-Abfragen mit Hilfe des SQL Cockpits ausgeführt, eine Zwischenbilanz, die sich wahrlich sehen lässt.

Bei BIAC wird das SQL Cockpit vor allem in der Supportbearbeitung, bei schnellen Analysen und bei Massendatenanalysen genutzt. Das Tool unterstützt in erster Linie die IT-Mitarbeiter, um Entwicklungen schneller umzusetzen oder Supportanfragen schnell und umfassend zu beantworten. Eine Datenanalyse, für die man früher oft mehrere Stunden gebraucht hat, ist mit dem SQL Cockpit nun in wenigen Minuten erledigt. Aber auch klassische Auswertungsreports funktionieren mit dem Report Wizard des Cockpits auf Knopfdruck.

Diese enorme Zeitersparnis kommentiert Abteilungsleiter Birkel so: „Der Faktor Zeit spielt in einem SAP CCC eine wesentliche Rolle. Mit Hilfe des SQL Cockpits ist es uns nun in vielen Fällen möglich, rascher und flexibler die Problemmeldungen unserer User zu bearbeiten beziehungsweise zu lösen.“

Alle Vorteile auf einen Blick:

- Direkte Eingabe von SQL Statements
- Komplexe SQL Statements möglich (Aggregatsfunktionen, JOIN, ...)
- Ergebnisse in ALV Grid sofort ersichtlich
- Schnelle Datenanalyse auch in produktiven Systemen möglich
- Generierung von Programmen für Endanwender
- Entwicklungsbeschleunigung
- Umfangreiches Berechtigungs- und Sicherheitskonzept zum Schutz von Daten
- Ablegen von Varianten, Ausführen von Teilen eines SELECT Befehls
- Datenabfragen dauern lange? Einfach als Job einplanen



Die Möglichkeit mit dem SQL Cockpit flexible Abfragen direkt im SAP-System durchzuführen und zwar ohne Entwicklung, ohne Customizing und ohne Transporte ist ein weiteres Highlight, das den Arbeitsalltag bei BIAC enorm erleichtert.

Außerdem ermöglicht das SQL Cockpit bis zu 16 Anfragen gleichzeitig und zwar auf einen Blick, also kein Wechseln zwischen mehreren Fenstern.

Implementierung auf Knopfdruck

Sobald man die Software in Händen hält, kann diese innerhalb von 5 Minuten installiert und verwendet werden. Das Cockpit ist vorkonfiguriert und somit sofort einsatzbereit. Die Installation erfolgt mittels eines SAP Transportauftrages in das SAP System des Kunden.

Systemanforderungen

Das Cadaxo SQL Cockpit kann in jedem SAP System (egal ob ERP, CRM, BI, SRM...) installiert werden, dass auf einem SAP Web Application Server 6.40 oder höher aufsetzt.

Sicherheit und Datenschutz

Zunächst sind nur lesende Zugriffe auf die Daten möglich. Alle Datenmanipulationen werden verhindert. Zusätzlich gibt es eine umfangreiche Berechtigungssteuerung, die den Zugriff auf die einzelnen Funktionen steuert. Auch der Zugriff auf einzelne (sensible) Inhalte (HR Tabellen) kann unterbunden werden.

Kostenlose Testversion für 60 Tage

Cadaxo bietet das SQL Cockpit ab sofort als kostenlose Testversion für 60 Tage an. Testen Sie die Vorzüge des SQL Cockpits risiko- und kostenfrei am eigenen SAP-System. Überzeugen Sie sich, welche enorme Zeit- und in Folge Kostenersparnis das Cockpit Ihnen beschert.

Um das SQL Cockpit auszuprobieren, ist es lediglich erforderlich, sich auf der Homepage von Cadaxo www.cadaxo.com zu registrieren und die kostenlose Testversion wird zugeschickt.

Cadaxo GmbH
Mariahilfer Straße 89a/22
1060 Wien
www.cadaxo.com



Der Solution Manager ist „Mehr Wert“: Nachnutzbarkeit, konsequenter Service und Support von Anfang an

Mehr Schub für Ihre SAP-Lösung

Im übertragenen Sinne steht dem SAP Solution Manager die Rolle des Fluglotsen zu, der vom Tower aus die Aktivitäten überwacht und steuert. Die Gründe dafür, warum diese Funktion noch(!) nicht ausgefüllt wird, sind vielschichtig und in der Fachpresse oft diskutiert.



Achim Töper leitet bei der Salt Solutions GmbH das Beratungsgeschäft SAP Solution Management. Dazu gehören neben der methodischen Beratung auch solche zum Solution Manager sowie der Einsatz und die Umsetzung von SAP Business Workflow-Projekten. Achim Töper ist zertifizierter „Run SAP-Support Consultant“ und verfügt über mehr als 15 Jahre Erfahrung im SAP Basis- und Entwicklungsbereich sowie in leitenden Funktionen im Handel (unter anderem in SAP-zertifizierten Kundenkompetenz-Centern).

Der Solution Manager ist die zentrale Methodik und das Werkzeug des Active Global Support der SAP. In Abhängigkeit vom jeweils gewählten Wartungsvertrag mit der SAP stehen den Kunden verschiedene Funktionalitäten kostenfrei zur Verfügung. Aber was verbirgt sich genau hinter dem auch heute noch oft unterschätzten Werkzeug? Der Solution Manager wird im Allgemeinen zur Installation und Verwaltung von Wartungszertifikaten, Erweiterungspaketen und Upgrades benötigt. Häufig kommen hier nur die obligatorischen Funktionen zum Einsatz, die benötigte Wartungen (Maintenance Optimizer) oder Frühwarnindikatoren (Early Watch Alert) ausgeben. Ein genauerer Blick zeigt jedoch, dass ein Großteil des Leistungsumfangs bisher ein Schattendasein geführt hat. Mit der Version 7.1 hat SAP sowohl die Vermarktung des Solution Managers aktiv vorangetrieben als auch Funktionslücken geschlossen. Er bietet jetzt eine vollständige und ausgereifte ITIL-konforme Anwendungs-Suite zur Gewährleistung der Supportfähigkeit der SAP- und non-SAP-Landschaften. Dazu gehören Implementierungs-, Upgrade- und Qualitätssicherungs-Maßnahmen ebenso wie Service Desk und Änderungsmanagement. Die zunehmende Aufmerksamkeit rund um das Thema stellt viele Kunden nun vor die Entscheidung, nicht zu prüfen ob, sondern wie der „neue Fluglotse“ seinen Platz im Tower am besten einnehmen kann. Genau an dieser Stelle setzt Salt Solutions an und unterstützt Kunden mit Beratungs- und Implementierungsleistungen rund um den Solution Manager (siehe Grafik).

Application Lifecycle Management (ALM)

Der Solution Manager adressiert alle wesentlichen Aspekte des Lebenszyklus der SAP-Lösung und der angeschlossenen Systeme. Ausgangspunkt ist eine Prozessaufnahme, die die Basis für die weiteren Funktionen bildet. Alle Vorgänge (Störungen, Änderungsvorgänge, Probleme und bekannte Lösungen) werden in dem im Solution Manager integrierten Service Desk zentral erfasst, kategorisiert und einer Bearbeitung zugeführt. Der Nutzer wird dabei so durch moderne und intuitive CRM-Benutzeroberflächen geführt, dass keine

Werkzeugwechsel und Medienbrüche mehr auftreten. Zu dem in vielen Fällen bereits im Einsatz befindlichen externen Service-Desk-System kann eine standardisierte Schnittstelle benutzt werden. Für das Monitoring (technisch und von Geschäftsprozessen) bringt der Solution Manager wertvolle Werkzeuge mit, die mit der entsprechenden Wartungsvereinbarung mit der SAP genutzt werden können. Viele Kunden stellen die Frage nach der Revisionsicherheit, der Darstellung von Abhängigkeiten in größeren Softwarelieferungen und möchten eine Mehrschrittgenehmigung, die dem unternehmenseigenen Qualitätsmanagement gerecht wird. Dies ist mit dem im Solution Manager darstellbaren Change Request Management möglich. Die Änderungen an der Kundensoftware werden schlüssig vom Änderungsantrag über die Entwicklung und den Tests bis hin zur Software-Auslieferung durchgeführt und lückenlos dokumentiert. Somit ist jederzeit bei entsprechenden Prüfungen der Weg der produktiven Änderung nachvollziehbar.

Die Erfahrung von Salt Solutions zeigt, dass der größtmögliche Nutzen für den Kunden dann erzielt wird, wenn die Methoden und Werkzeuge des Solution Managers konsequent in Projektvorbereitung, -durchführung und -nachbereitung zum Einsatz kommen.

Prozessaufnahme

Frühere Betrachtungsweisen für die beschleunigte Einführung von SAP-Software und -Lösungen endeten mit deren Implementierung. Elementar sind jedoch die Erweiterung der Vorgehensweise und die Betrachtung von Supportfähigkeit und Wartbarkeit der gerade geschaffenen Lösung. Oft ergibt sich aus der Nutzung firmeninterner Regelwerke und Vorgehensmodelle ein zusätzlicher Mehrwert durch Wiederverwendbarkeit. Die erschaffene Lösung bekommt durch ihre wegweisende Vorgehensweise Vorlagencharakter und wird für wiederkehrende Projektarten herangezogen. Gleichzeitig spart der Kunde Zeit und Aufwand und steigert somit die Effizienz im Projekt. Die Möglichkeiten zur Zusammenarbeit und der gemeinsamen Nutzung von Dokumentablagen im Solution Manager dienen ebenfalls der Effizienzsteigerung.

Service Desk & Application Incident Management

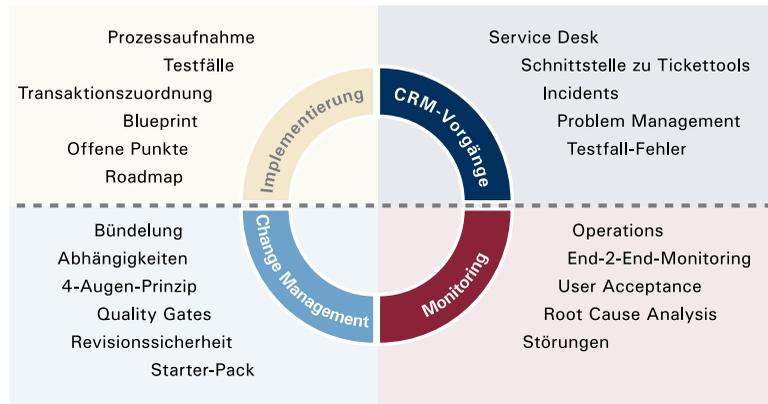
Das Augenmerk von Salt Solutions gilt in der Sicherstellung des Schutzes der kunden-eigenen Investitionen in SAP-Anwendungen. Dies ist durch die Aufrechterhaltung von Geschäftsprozessen sowie dem Management der Services und des Lebenszyklus‘ seiner Anwendungen gewährleistet. Genau hier liegt die Stärke des Solution Managers, der mit seinen integrierten Werkzeugen den ITIL-Gedanken aufgreift. Rund um dieses Thema bewegt sich die Beratungsleistung von Salt Solutions. Dabei versetzen sich die Berater in die Lage des Störfall-Managements sowie des kundeneigenen Managements der Anwendungen. Das Ergebnis ist eine auf den Kunden zugeschnittene Lösung unter dem Dach des Good-Practice-Standards ITIL. Oft sind dabei bestehende, aber nicht integrierte Tools beim Kunden im Einsatz, die um die hochintegrativen Anwendungen des Solutions Managers ergänzt oder zu großen Teilen sogar abgelöst werden können.

Change Request Management

Dem Change Request Management kommt ebenfalls eine zentrale Bedeutung zu. Ein nachvollziehbarer und stabiler Veränderungs- und Erweiterungsprozess ist erfolgskritisch für eine kontinuierliche Verbesserung von IT-Services. Um einen reibungslosen Informationsfluss zu gewährleisten, setzt SAP auf das integrierte Change Management. Vorteile, die der Kunde erwarten kann, sind unter anderem eine optimierte Wartungs- und Projekteffizienz, verkürzte Phasen bei Implementierungen und Korrekturen sowie eine Risikominimierung für Projektmanagement und IT.

Ein ganzheitliches Service- und Support-Versprechen

Durch den Solution Manager wird die Service- und Supportqualität erhöht. Er hilft bei der Früherkennung von Störquellen und bietet zudem ITIL-konforme Funktionalitäten zur Bearbeitung von Störungen im Service Desk an. Proaktiv können Störquellen betriebswirtschaftlicher und technischer Art durch die vielfältige integrierte Monitoring-Funktionalität des Solution Managers erkannt werden. Der proaktiven Betrachtung der laufenden Prozesse und deren Laufzeiten sowie der fallbezogenen Analyse der betroffenen schadhafte Komponenten widmet sich das sogenannte End-2-End-Monitoring. SAP-Systeme unterstützen den Kunden mit dezentralen Messfunktionen, die laufend technische und prozessuale Informationen aufzeichnen und an ein Solution Manager-System senden. Diese Monitoring-Funktionalitäten nutzt Salt Solutions bereits und vermeidet so kostspielige Ausfälle von kernkritischen Geschäftsprozessen im produktiven



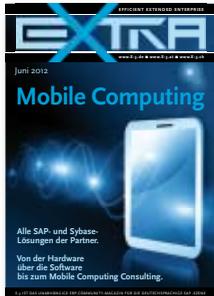
Kundensystem. Durch den frühzeitigen Einsatz des Solution Managers noch in der Implementierungsphase wird eine höhere Supportqualität erreicht. Beispielsweise können alle wichtigen Projektinformationen logisch den Prozessknoten zugeordnet werden. Durch die organisatorisch richtige Zuordnung kann sich der Support-Mitarbeiter dieser Informationen bedienen und den ursprünglichen Systemzustand beschleunigt wiederherstellen.

Durchstarten mit Salt Solutions

Um den Umgang mit der Methodik und den Werkzeugen des Solution Managers abschätzen zu können, braucht es keine großen Investitionen. Salt Solutions bietet maßgeschneiderte Startpakete, die anhand von schnell implementierbaren Funktionen im Live-Betrieb die Basis darstellen, auf der der Umfang zukünftiger Investitionen direkt abschätzbar wird. Salt-eigene Erfahrungen mit dem Solution Manager zeigen, dass für den Support von komplexen SAP-Landschaften der Solution Manager wertvolle Dienste leistet. Hervorzuheben sind die hohe Integration (unter anderem mit dem Active Global Support), die Offenheit der Schnittstellen und das deutlich verbesserte Look & Feel der neuen Version. Medien- und Werkzeugwechsel sind in der aktuellen Version auf ein Minimum reduziert. Der Solution Manager ist das perfekte Multifunktions-Werkzeug, um beginnend mit der Dokumentation und Qualitätssicherung im laufenden Betrieb und Support den notwendigen Mehrwert zu schaffen. Mit ihm lassen sich Multiprojekte, IT-Anforderungen und Releasewechsel genau so effizient realisieren wie die Bearbeitung von Störungen. Das Zusammenspiel des Solution Managers mit den fachlichen ERP-Systemen wird im Unternehmen jederzeit gewährleistet. Kurzum: Der Einsatz des SAP Solution Managers nutzt sowohl dem zertifizierten Support-Dienstleister als auch dem zertifizierten Kunden-Kompetenzteam bei der täglichen Arbeit. Im übertragenen Sinne also gleich mehreren Fluglotsen im Tower der IT-Welt!

www.salt-solutions.de/gosolman

Vorschau



Juni 2012

RED/AZS: 04.05.2012
DUS: 14.05.2012
EVT: 29.05.2012

Mobile Computing: Von der Hardware über die Software bis zum Consulting: Laut Gartner sollen bis 2015 etwa 326 Millionen Media Tablets verkauft werden. Hinzu kommen Millionen von Smartphones, Notebooks und andere Mobile Devices. Die Zahl der Menschen, die von zu Hause aus, per Smartphone oder Tablet arbeiten, steigt, und damit auch die Erreichbarkeit, Flexibilität und Produktivität. Gleichzeitig werden Ressourcen eingespart und ByoD (Bring your own Device) schafft zusätzliche Herausforderungen. Über die besten Konzepte und Plattformen sowie die Angebote der SAP-Partner lesen Sie im E-3 Extra Juni 2012.



Juli/August 2012

RED/AZS: 01.06.2012
DUS: 11.06.2012
EVT: 24.06.2012

E-3 Community Almanach: Ein Mal im Jahr präsentieren sich die SAP-Partner mit ihren Kernkompetenzen und erfolgreichen Kundenberichten der SAP-Community. Sind auch Sie als SAP-Partner dabei, denn diese einzigartige Plattform gibt Ihnen die Möglichkeit für nachhaltige Bildungsarbeit. Der SAP-Bestandskunde ist auf den Wissenstransfer in der Community angewiesen. Buchen Sie jetzt und beteiligen Sie sich an dem notwendigen und erfolgreichen Informationsaustausch.

E-3 EXTRA Impressum



Abonnement-Service
und Verwaltung:
www.e3abo.info oder
office@e3abo.info

Chef vom Dienst (CvD):
Andrea Niederfriniger
Tel.: +49(0)89/210284-20
andrea.niederfriniger@b4bmedia.net

Marketing & Anzeigenverkauf:
Vanessa Kitowski
Tel.: +49(0)89/210284-27
vanessa.kitowski@b4bmedia.net
oder

Beate Klepper
Tel.: +49(0)89/210284-23
beate.klepper@b4bmedia.net
oder

Annemarie Trattner
Tel.: +49(0)89/210284-29
annemarie.trattner@b4bmedia.net

Chefredakteur und Herausgeber (v.i.S.d.P.):
Peter M. Färbinger, pmf@b4bmedia.net
Produktionsleitung und Art Direktion:
Kerstin Haid, kerstin.haid@b4bmedia.net
Tel.: +49(0)89/210284-25
Schlussredaktion und Lektorat/Korrektorat:
Dr. Daniela Müller und Martin Gmachl
Druck: alpha print medien AG, Kleyerstraße 3,
64295 Darmstadt, Tel.: +49(0)6151/8601-0
Mediadaten 2012: www.e3media.info
Erscheinungsweise: 10 Ausgaben pro Jahr
Herausgeber: B4Bmedia.net AG, 80335 München,
Dachauer Str. 17, www.b4bmedia.net
Druckauflage & Verbreitung:
35.000 Stück in Deutschland, Schweiz, Österreich
Vorsitzender des B4Bmedia.net AG Vorstands:
Peter M. Färbinger
Vorstand für Finanzen, Controlling und Org.:
Brigitte Enzinger, briggitte.enzinger@b4bmedia.net
Aufsichtsrat der B4Bmedia.net AG:
Erich Lebeiner (Vorsitzender), Heinz Hartinger
und Professor Wolfgang Mathera
Medieninhaber und Lizenzgeber:
Informatik Publishing & Consulting GmbH
5020 Salzburg, Griesgasse 31, www.ipc-gmbh.at

© Copyright 2012 by B4Bmedia.net AG. E-3, Efficient Extended Enterprise, ist ein Magazin der B4Bmedia.net AG. Gegründet wurde das Magazin 1998 von der IPC GmbH und SITC Ltd. E-3 ist das unabhängige ERP-Community-Monatsmagazin für die SAP-Szene in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Für unverlangt eingesandte Manuskripte und Bilder wird keine Haftung übernommen. Für namentlich gekennzeichnete Beiträge übernimmt die Redaktion lediglich die presserechtliche Verantwortung. Die redaktionelle Berichterstattung des ERP-Community-Magazins E-3 ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte insbesondere der Reproduktion in irgendeiner Form, die der Übertragung in fremde Sprachen oder der Übertragung in IT/EDV-Anlagen sowie der Wiedergabe durch öffentlichen Vortrag, Funk- und Fernsehwerbung, bleiben ausdrücklich vorbehalten. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Das E-3 Magazin wird nicht durch die SAP AG (69190 Walldorf) oder sonstige SAP-Anwendergruppen gesponsert oder unterstützt und erscheint unabhängig von solchen Unternehmen. Mit ihnen bestehen auch keine anderen geschäftlichen Verbindungen bei der Veröffentlichung dieses Magazins. Die Nennung von Marken, geschäftlichen Bezeichnungen oder Namen erfolgt in diesem Werk ohne Erwähnung etwa bestehender Marken, Gebrauchsmuster, Patente oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte. Das Fehlen eines solchen Hinweises begründet also nicht die Annahme, eine nicht gekennzeichnete Ware oder Dienstleistung sei frei benutzbar. SAP, R/3, NetWeaver 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.



Alles über SAP HANA
transparent
unabhängig
kritisch
konstruktiv
nachhaltig
detailliert



Bildungsarbeit für Business Analytics und Realtime Enterprise

In-memory Computing Conference

4. und 5. Juni 2012
Maritim Hotel Düsseldorf

Die Konferenz IMCC bringt der SAP-Community betriebswirtschaftliche, organisatorische und technische Fakten zum Thema In-memory Computing und HANA. Jeder SAP-Bestandskunde ist angesprochen, wenn es gilt, nach der Client/Server-Evolution den nächsten ERP-Meilenstein kennenzulernen und vorzubereiten. HANA-Partner, SBO- und ERP-Referenzkunden, Analysten, Wissenschaftler und Experten vermitteln neutral, objektiv und umfassend Aspekte und Strategien: „Extreme Applications“ ist die deutschsprachige Keynote an 5. Juni von Xiaoqun Clever, President of SAP Labs China. Eine Pflichtveranstaltung für die SAP-Community.

Anmeldung auf www.in-memory.cc

Folgen Sie uns
auf Twitter
 @imcc2012



Gerhard Oswald,
SAP



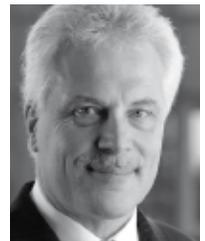
Prof. Dr. Christoph Meinel,
Hasso-Plattner-Institut



Ulrich Meister,
T-Systems



Dr. Joseph Reger,
Fujitsu



Thomas Volk,
Dell

Teilnahmegebühr pro Person: € 499 exkl. MwSt. (regulär)

Siehe AGB's unter www.in-memory.cc



Platin-Sponsor



Gold-Sponsoren



Special-Sponsor



Siber-Sponsoren



Veranstalter



PR-Agentur



Event-Logistik



Content-Partner

Veranstalter

PR-Agentur

Event-Logistik





QUALITY BY KNOWLEDGE

Seit unserer Gründung beraten wir Unternehmen unterschiedlicher Größen und Geschäftsfelder bei der Optimierung von Prozessen, SAP-Systemen sowie IT-Lösungen. Dabei kombinieren wir betriebswirtschaftliches Know-how und langjährige IT-Erfahrung. Unabhängig von der Branche ergeben sich bei unseren Kunden Fragen und Anforderungen zu Themen wie z. B. Business-Process-Management, Globalisierung oder zukunftsorientierter Ausrichtung von IT-Organisationen.

Unsere Zielsetzung ist es, für unsere Kunden eine nachhaltige Wertschöpfung zu erreichen. Dies garantieren wir durch einen vertikalen Beratungsansatz – von der Konzeption bis zur technologisch ver-

sierten Implementierung und Nachbetreuung. Unsere Mitarbeiter sind Experten und versiert im Umgang mit der neuesten Technik. Damit sichern wir langfristig das hervorragende Niveau unserer Dienstleistungen.

XEPTUM steht für höchste Kompetenz, kundenorientierte Flexibilität und kompromisslose Qualität. Der Erfolg der Kunden ist zugleich Spiegel unserer Leistungen und ihre Zufriedenheit die Messlatte einer gemeinsam gelungenen Zusammenarbeit. Wir sind der richtige Partner für Unternehmen, die sich kontinuierlich weiter entwickeln sowie parallel ihre Organisationsabläufe effizient und wirtschaftlich gestalten wollen.