

Überblick über SAP Expert Services, verfügbar als Komponente von SAP MaxAttention und SAP ActiveAttention

Dieses Dokument enthält Beschreibungen der SAP Expert Services, die als Komponente der Services SAP MaxAttention und SAP ActiveAttention verfügbar sind. Die Auswahl der Services erfolgt in Abstimmung mit dem Lead Technical Quality Manager (LTQM) und dem Auftraggeber und wird im Engagement-Lieferplan dokumentiert.

Innovationsservices

Beratung und Entwicklung von Innovationen (Innovation Advisory and Engineering)

Dieser Service unterstützt den Kunden bei der Entwicklung innovativer, technologiebasierter Lösungen für seine eigenen, ihm wichtigen geschäftlichen Herausforderungen. Es werden bestimmte innovative Szenarien erarbeitet die dann in nicht-produktive funktionale Prototypen überführt werden können.

Handhabung von Innovationen und Know-How Transfer (Innovation Management and Empowerment)

Dieser Service berät den Kunden hinsichtlich seines digitalen Innovationsportfolios und der Governance und vermittelt ihm Kenntnisse über SAP-Innovationstechnologien, -methoden und -werkzeuge.

Beratung und Unterstützung für eine Innovationsfabrik (Innovation Factory Advisory and Support)

Dieser Service berät den Kunden im Hinblick auf die Einrichtung und Verbesserung der Vorgehensweise seiner digitalen Innovationsvorhaben, um eine kontinuierliche Innovationsentwicklung zu fördern und Innovationen dadurch zu ermöglichen.

Co- Design

Beurteilung von Nutzen und Design (Value and Design Assessment)

Dieser Service führt eine Beurteilung der Geschäftsszenarien durch mit dem Ergebnis einer Nutzendarstellung (sogenannte Value Map), die die potenziellen Vorteile anhand von Branchen-Benchmarks aufzeigt und es dem Kunden ermöglicht, sich auf die Verbesserung der wesentlichen Schlüsselbereiche der Wertschöpfungskette zu konzentrieren.

Designberatung (Design Advisory)

Ausgehend vom Ergebnis der Nutzenanalyse und der Designdiskussion (siehe oben), stellt dieser Service Industrie- und Geschäftsprozessspezifische Expertise zur Verfügung, um die Übersetzung der Nutzendarstellung (Value Map) in einen konkreten Aktionsplan zu erarbeiten und den Kunden beim Aufbau einer entsprechenden Organisations- und Managementstruktur zum nachhaltigen Messen des Erfolges zu unterstützen. Der Einsatz einer SAP Model Company ist Voraussetzung für die Erbringung dieses Services.

Edge-Designunterstützung (Edge Design Support)

Dieser Service bietet Unterstützung bei der Gesamtkonzeption und Durchführung eines SAP-Transformationsprojekts einschließlich der Methoden, Werkzeuge, Kommunikationsstrukturen, Governance und unterstützender Beratung zu aktuellen und geplanten SAP-Funktionen. Der Einsatz einer SAP Model Company ist Voraussetzung für die Erbringung dieses Services.

Architecture Planning

Architektur Begutachtung (Architecture Review)

Dieser Service dient dem Kunden dazu, die aktuelle technische Architektur zu erfassen und eine detaillierte Analyse für eine mögliche Transformation der Architektur vorzunehmen.

Transformation der Architektur (Architecture Transformation)

Dieser Service unterstützt den Kunden bei der Entwicklung einer mehrjährigen Roadmap für die digitale Transformation, einschließlich bestimmter technischer Architekturen, Sizing (Dimensionierung), erforderlicher IT-Infrastruktur, ausgewählter SAP-Softwarekomponenten und Best Practices für die Implementierung und Umsetzung, sowie für die Reduzierung technischer Risiken.

SAP Architecture Point of View

Dieser Service erarbeitet eine „Ist“-Perspektive der aktuellen Unternehmensarchitektur des Auftraggebers, bei der die potenzielle Transformation der Architektur im Hinblick auf ganz spezifische Lösungs- und/oder Technologieschwerpunktbereiche identifiziert wird. Der Service wird: (i) Anforderungen des Auftraggebers überprüfen/dokumentieren, (ii) eine SAP-Perspektive präsentieren, die ggf. eine SAP-Industriereferenzarchitektur umfasst, und (iii), je nach Bedarf, Empfehlungen, Vorlagen sowie Herangehensweisen bereitstellen, um die Verfeinerung der Zielarchitektur des Auftraggebers zu unterstützen.

Analytics und Datenmanagement

Evaluierung und Validierung von Anwendungsfällen für Analytics und Datenmanagement

Dieser Service unterstützt die Konzeption neuer Anwendungsfälle und Geschäftsprozesse und deren Nutzen unter Berücksichtigung der Geschäftsanforderungen mithilfe von SAP-Analyse- und -Datenmanagementlösungen.

Expertenberatung zu Zielarchitektur und Roadmap-Vorbereitung

Dieser Service bietet Hilfestellung bei der Ausrichtung der Geschäftsanforderungen des Kunden auf die Zielarchitektur und die Roadmap und unterstützt die Analytics und Datenmanagement Strategie des Kunden.

Einsatz von Analytics und Datenmanagement Lösungen

Dieser Service zeigt die neuesten Möglichkeiten der SAP-Lösungen und Innovationen im Bereich der Geschäftsdatenanalyse und des unternehmensweiten Datenmanagements auf und bietet Hilfestellung bei der Einführung einer unternehmensweiten Analytics und Datenmanagement Plattform.

Best Practices für Analytics und Datenmanagement Lösungen

Dieser Service bietet dem Kunden Best Practices und Empfehlungen für den Projektmanagementansatz, Konfigurationsrichtlinien, Projektzeitplan, Methoden und Werkzeuge speziell für die SAP Analytics und Datenmanagement Lösung.

Schneller Einstieg in neue Analytics und Datenmanagement Lösungen

Dieser Service bietet konkrete Hilfestellung bei der initialen Implementierung eines durchgängigen Anwendungsfalles im Bereich Data Analytics und Datenmanagement.

Analytics und Datenmanagement für das „intelligente Unternehmen“ (*Intelligent Enterprise*)

Dieser Service unterstützt Kunden bei der Einführung und beim Umgang mit SAP Intelligent Enterprise. Dabei werden die Technologien von SAP Machine Learning zur Analyse von Kundendaten und zum Erkennen von Mustern und Trends genutzt, um eine Neudefinition und Automatisierung der Geschäftsprozesse zu ermöglichen.

Implementation Support

Planen der digitalen Transformation

Dieser Service unterstützt einen durchgängigen Plan der Digitalisierungsstrategie des Kunden basierend auf möglichen SAP-Lösungen. Der Service kann mit der Erstellung einer strategischen Roadmap beginnen und mit der konkreten Transformationsplanung für ein SAP-Implementierungsprojekt enden. Dieser Service kombiniert die entsprechenden Teile von Best Practices, Lösungen und Trends mit den Geschäftsanforderungen, um eine kundenspezifische Roadmap für die Transformation abzuleiten, die sich an den kundenspezifischen Werten, Risiken und Maßnahmen orientiert, die alle auf die SAP-Landschaft des Kunden ausgerichtet sind.

Platform Design Support

Dieser Service bietet eine detaillierte konzeptionelle Sicht der technischen On-Premise-Architektur und -Infrastruktur (Hardware-Plattform, HA/DR-Lösung bzw. Überprüfung der vorhandenen Lösung und ggf. Datenskalierungslösung) für die SAP-Lösung auf der Grundlage des im vorausgesetzten Technical Architecture Workshop definierten, vorläufigen Designs sowie zusätzlicher Angaben des Auftraggebers.

Support für Datenmigrationsdesign

Dieser Service bietet Hilfestellung bei der Definition der Datenmigrationsanforderungen für Konsolidierungen, Transformationen und Implementierungen von SAP-Lösungen.

Build-Design-Support

Dieser Service deckt relevante funktionale Designaktivitäten während der Implementierung von SAP-Lösungen ab. Auf der Grundlage des in der Planungsphase des Projekts festgelegten funktionalen Scope wird Hilfestellung bei der Konzeption und Dokumentation der SAP-Ziellösung des Kunden gegeben.

Analytics Design Support

Dieser Service bietet Hilfestellung bei der Nutzung und Implementierung von SAP-Produkten für Analytics und Enterprise-Data-Warehousing und bei der Integration in die IT-Infrastruktur des Kunden.

Verwaltung kundeneigener Entwicklungen (Custom Code Management)

Dieser Service unterstützt den Aufbau eines effizienteren und effektiveren Managements kundeneigener Entwicklung. Er bietet eine Analyse aller Phasen des Lebenszyklus kundeneigener Entwicklung, gefolgt von der Erstellung eines auf den Kunden zugeschnittenen Verbesserungsvorschlags für das Management kundeneigener Entwicklungen und kann auch Unterstützung bei der Implementierung umfassen. Er beinhaltet eine klassische Analyse und eine Auswirkungsanalyse von kundeneigenen Entwicklungen sowie umfassende Unterstützung bei der Identifikation und Verbesserung möglicher Problemfelder.

Absicherung für das Cloud-Onboarding (Assurance for Cloud Onboarding)

Dieser Service bietet Cloud-Projektplanung, formale Überprüfungen und Unterstützung durch SAP-Fachexperten für jede Projektphase (d. h. „Prepare“, „Explore“, „Realize“ und „Deploy“). Die Ergebnisse der Überprüfungen und der Unterstützung werden in einem Bericht mit Empfehlungen zusammengefasst.

Support des Integrationsdesigns (Integration Design Support)

Dieser Service bietet Hilfestellung zum technischen Design für die Integration zwischen SAP- und SAP/Nicht-SAP-Systemen im Kontext von SAP S/4HANA.

Cybersecurity und Compliance

Transparenz und Risikominimierung (Transparency and Mitigation)

Dieser Service bietet eine Sicherheitsanalyse der Kunden-SAP-Lösung und entsprechende Verfahren, um potenzielle Lücken, potenzielle Optimierungsbereiche und Verbesserungen der wichtigsten SAP-Sicherheitsfeldern aufzuzeigen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine eigenen Sicherheits- und Konformitätsanforderungen zu definieren und deren Einhaltung zu überprüfen.

Kontinuierliche Verbesserung (Continual Improvement)

Dieser Service bietet eine detaillierte technische Analyse der SAP-Sicherheitsanforderungen des Kunden und einen Vergleich mit den SAP-Sicherheitsfunktionalitäten und Best Practices, wobei eine Roadmap zur Verbesserung der SAP-Sicherheit und kundenspezifische Sicherheitsstandards und -verfahren entwickelt werden. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Sicherheits- und Konformitätsanforderungen zu definieren und deren Einhaltung zu überprüfen.

Strategie und Architektur (Strategy and Architecture)

Dieser Service bietet eine Überprüfung der technischen Architektur und unterstützt die Entwicklung einer strategischen Roadmap für SAP-Sicherheitslösungen. Der Service wird darüber hinaus die nicht-produktive Prototypenstellung mit einem agilen Ansatz unterstützen, um Kunden dabei zu helfen, die Implementierung und Bereitstellung der Roadmap zu beschleunigen. Der Kunde ist dafür verantwortlich, seine Sicherheits- und Konformitätsanforderungen zu definieren und deren Einhaltung zu überprüfen.

PaaS und DevOps

Eigenständige Anwendungsentwicklung auf der SAP Cloud Platform

Dieser Service bietet eine Anleitung zur Entwicklung und Bereitstellung benutzerzentrierter Anwendungen in der SAP Cloud Platform durch den Einsatz von Werkzeugen oder nativer Cloud-Codierung. Der Kunde wird durch den Prozess der Auswahl der richtigen Infrastruktur für die Cloud-Plattform und deren Integrationsmöglichkeiten geführt.

SAP EXPERT SERVICES

Heranführung an die Entwicklung auf der SAP Cloud Platform

Dieser Service bietet einen Workshop zum Know-How Transfer für ausgewählte IT-Mitarbeiter des Kunden, in dem Best Practices für die Entwicklung und Bereitstellung von Cloud-Anwendungen mit der SAP Cloud Platform vermittelt werden.

Erweiterung der Kerngeschäftsprozesse auf der SAP Cloud Platform

Dieser Service unterstützt die Erweiterung der Kerngeschäftsanwendungen des Kunden durch SAP Cloud Platform, einschließlich Softwarearchitekturkonzepte, grundlegender Sicherheitskonzepte, Übertragung kundenspezifischer Entwicklungen in die Cloud, Datenmanagement in der Plattform, Systemintegration und Hinweise zum Produktivstart auf der SAP Cloud Platform. Darüber hinaus bietet der Service On-Premise-Anwendungsprüfungen hinsichtlich der Nutzbarkeit in der Cloud- und Unterstützung bei der Implementierung eines kontinuierlichen Integrationsprozesses.

DevOps und Anwendungsmanagement

Dieser Service unterstützt Kunden, die SAP Cloud Platform als Entwicklungsplattform nutzen, um ihre Entwicklungsprozesse in agile Prozesse mit kontinuierlichen Entwicklungszyklen zu überführen. Darüber hinaus unterstützt er die Integration dieser Entwicklungsprozesse in die Betriebsabläufe des Kunden, indem er die erforderlichen DevOps-Werkzeuge und -Methoden für das Management vom Kunden entwickelter Cloud-Anwendungen einführt.

Safeguarding

Absicherung des Erfolgs der digitalen Transformation

Dieser Service unterstützt bei der funktionalen und technischen Validierung von Kerngeschäftsprozessen im Hinblick auf geschäftliche und IT-Anforderungen sowie bei der Identifizierung von Risiken. Bei Upgrade-/Wartungsprojekten für SAP-Lösungen bietet der Service eine Beurteilung, technische Validierung und Beratung für geplante Upgrades und/oder Wartungsarbeiten (z. B. Support Package, NetWeaver, SAP-Kernelaktualisierungen).

Übergang zum operativen Betrieb

Dieser Service gibt Hilfestellung beim Aufsetzen notwendiger IT-Supportprozesse, Werkzeuge und Teams, die der Kunde für einen sicheren und effizienten Betrieb der implementierten SAP-Lösung in der jeweiligen Umgebung nach dem Produktivstart benötigt.

End-to-End Hybrid Operations

Performanceverbesserung

Dieser Service analysiert kritische Geschäftsprozessschritte, Parametereinstellungen, Kundenprogramme und das Setup der Hardware, um Verbesserungsempfehlungen zu geben.

Ständige Systemdiagnose (Continuous Operations Health Check)

Dieser Service führt eine Bewertung der operativen IT-Herausforderungen durch und empfiehlt eine priorisierte Roadmap für Verbesserungsmaßnahmen.

Management des SAP Systems / der SAP Lösung

Dieser Service stimmt technische und funktionale Aspekte der Kerngeschäftsprozesse miteinander ab, identifiziert potenzielle Probleme, gibt Empfehlungen und schlägt gegebenenfalls zusätzliche Verbesserungs-Services vor.

Engagement Foundation für das SAP Operations Control Center (SAP OCC)

Dieser Service unterstützt die Definition, die Einrichtung und die Kundenimplementierung eines SAP Operations Control Center.

Herausarbeiten der Sinnhaftigkeit und der Vorteile für das SAP Operations Control Center

Dieser Service hilft, Schwachstellen in den Betriebsabläufen beim Kunden zu identifizieren und zu quantifizieren, erläutert das Konzept von Run SAP Like a Factory und Operations Control Center als Werkzeuge/Methoden zum Identifizieren von Schwachstellen. Darüber hinaus ermittelt der Service Möglichkeiten zum besseren Handhaben von Schwachstellen in den Betriebsabläufen, definiert einen übergeordneten OCC-Scope und erstellt einen Benefit Case.

Scoping und Planung für das SAP Operations Control Center

Dieser Service bietet eine Fit/Gap-Analyse des Lösungsbetriebs und einen Vergleich mit SAP Best Practices, um Kundenstandards und Prozesse zu identifizieren, die einer Überarbeitung bedürfen.

Prozesse und Integration für das SAP Operations Control Center

Dieser Service führt eine Analyse der IT-Supportprozesse des Kunden für Incident Management, Problem Management und Monitoring durch und dokumentiert Scope, Set-Up, Betrieb, Kundenerwartungen und Erfolgs-KPIs in einer OCC-Agenda.

Konfiguration des SAP Operations Control Center

Dieser Service führt Analysen durch und gibt Empfehlungen für die Verbesserung von zentralen Geschäftsprozessen und Datenanforderungen für die System-/Anwendungsüberwachung.

Rollout und Verbesserung des SAP Operations Control Center

Dieser Service unterstützt die Implementierung von SAP Operations Control Center basierend auf den in der OCC-Agenda definierten Anforderungen.

Platform Design für das SAP Operations Control Center

Dieser Service überprüft die geplante Architektur, das geplante Nutzungsszenario und die Sizing-Anforderungen sowie neue Funktionalitäten zur Unterstützung der Implementierung und Konfiguration des SAP Solution Manager.

Geschäftsprozessverbesserung

Dieser Service gibt Empfehlungen zur Vorbereitung des SAP-Solution-Manager-Systems für die Nutzung der Funktionalität zur Verbesserung einzelner Geschäftsprozesse. Diese Empfehlungen ermöglichen die Konfiguration der Methodik zur Geschäftsprozessverbesserung für ausgewählte Kennzahlen für bis zu drei Prozesse, Anwendungen oder Nutzenbereiche.

Datenvolumenmanagement

Dieser Service bewertet die Strategie des Kunden für das Management des Datenvolumens und definiert priorisierte Richtlinien für die Implementierung und Verbesserung, um durch Überwachung des Datenwachstums, Reduzierung des Datenvolumens und effiziente Datenspeicherung die Dynamik des Datenvolumens zu beherrschen.

Reduktion der Geschäftsausfallzeit

Dieser Service trägt zur Reduzierung von Geschäftsausfallzeiten bei, indem er jeden Geschäftsschritt und seine Abhängigkeiten innerhalb der betroffenen Systemlandschaft analysiert und so eine effiziente Planung von Ausfallzeiten und eine Reduzierung der Geschäftsauswirkungen auf produktionskritische Prozesse während des Übergangs unterstützt.

Application Lifecycle Management

Dieser Service umfasst die Analyse der kundenseitigen Transportlandschaft, Transportstrategie und Veränderungsprozesse sowie die Einrichtung eines Change-Control-Management-Szenarios. Darüber hinaus führt er eine Analyse der aktuellen Incident-Management-Prozesse des Kunden durch und gibt Empfehlungen für die Konfiguration des SAP Solution Manager. Zusätzlich leistet der Service Know-How-Transfer und gibt Empfehlungen für die Dokumentation der Lösung im SAP Solution Manager.

Verbesserung des SAP Solution Manager

Dieser Service unterstützt die Architektur, die Einrichtung, das Upgrade und die Verbesserung der Installation des SAP Solution Manager.

Unterstützung beim Aufbau des Customer Center of Expertise (CCoE)

Dieser Service unterstützt die Planung, Implementierung, Verbesserung und Zertifizierung des Customer Center of Expertise.

Verbesserung von Volumentests

Dieser Service trägt dazu bei, die Zuverlässigkeit der Ergebnisse von Volumentests zu verbessern, indem er den Volumentestplan bewertet, den Volumentest unterstützt und Empfehlungen zur Lösung der im Volumentest identifizierten Probleme gibt.

Hochleistungsfähiger Hybridbetrieb

Dieser Service unterstützt eine verbesserte Kundenimplementierung und die Stabilisierung des Betriebs nach dem Produktivstart.

SAP Improvement Analysis und Roadmap

Dieser Service bietet eine Analyse und Identifizierung potenzieller Lösungs-, Prozess- und Datenverbesserungen und kann funktionale Bereitschaftsprüfungen und/oder Service-Roadmaps umfassen.

SAP EXPERT SERVICES

SAP Engagement Planning und Safeguarding

Dieser Service bietet Analysen und Empfehlungen in einem oder mehreren der folgenden Bereiche: (i) IT-Betrieb, (ii) Validierung der Lösungsintegration oder (iii) Verbesserung der technischen Leistung.

Innovative Business Solutions Support

Konfliktprüfung und -lösung für Innovative Business Solutions

Um die fortlaufende Kompatibilität von Funktionen, die von SAP Innovative Business Solutions entwickelt und bereitgestellt wurden, mit der Basissoftware zu beurteilen, kann der Auftraggeber SAP auffordern, mögliche Konflikte zwischen den Funktionen und nachfolgenden SAP-Aktualisierungen (z. B. SAP Support Packages, SAP Feature Packages etc.), die für die Basissoftware zur Verfügung gestellt werden, zu untersuchen. SAP gibt gegebenenfalls Optionen und/oder Empfehlungen zur Behebung oder Vermeidung von Konflikten.

Wissenstransfer für Innovative Business Solutions

Als Teil dieses Service bietet SAP einen praktischen Wissenstransfer zur Nutzung, zum Betrieb und zur Verbesserung der Funktionen, die von SAP Innovative Business Solutions entwickelt und bereitgestellt wurden.

Enhancement Evaluation für Innovative Business Solutions

Nachdem der Auftraggeber die Funktionen, die von SAP Innovative Business Solutions entwickelt und bereitgestellt wurden, implementiert oder produktiv genutzt hat, möchte er die Funktionen möglicherweise erweitern oder verbessern. Im Umfang dieses Service ist die Durchführung einer Bewertung potenzieller Erweiterungen oder Ergänzungen zu den Funktionen durch SAP enthalten.

Eine Erwähnung von Best Practices, Optimierungen oder Innovationen soll keine Feststellung oder Umsetzung aller solcher Möglichkeiten oder maximalen Verbesserungen oder konkreter Ergebnisse implizieren.

SAP EXPERT SERVICES

www.sap.com/contactsap

© 2020 SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die von SAP SE oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP SE oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP SE oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere sind die SAP SE oder ihre Konzernunternehmen in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der SAP SE oder ihrer Konzernunternehmen können von der SAP SE oder ihren Konzernunternehmen jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Dem Leser wird empfohlen, diesen vorausschauenden Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.

SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP SE (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit. Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Zusätzliche Informationen zur Marke und Vermerke finden Sie auf der Seite <https://www.sap.com/germany/about/legal/trademark.html>.