

SAP SUPPORT SERVICES

Überblick über SAP Support Services, verfügbar als Komponente von SAP Value Assurance

Dieses Dokument enthält Beschreibungen der SAP Support Services, die als Komponente der SAP Value Assurance Services verfügbar sind. Die Auswahl der Services erfolgt zwischen dem Lead Technical Quality Manager (LTQM) oder der designierten SAP-Ressource und dem Auftraggeber und wird im Plan dokumentiert.

Planung, Orchestrierung und Safeguarding

Planung 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.

Absicherung für das Cloud-Onboarding

Dieser Service bietet Cloud-Projektplanung, formale Prüfungen 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.

Value-Assurance-Foundation

Dieser Service bietet Unterstützung bei der Einrichtung des SAP Solution Manager für die Bereitstellung von SAP Value Assurance und bei Bedarf Unterstützung durch Agile Methodology und Tool Coach.

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.

Übergang zum operativen Betrieb

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

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.

Business Process Insights and Improvement

Dieser Service identifiziert und analysiert Prozessineffizienzen und erstellt Empfehlungen für den Aufbau, die Konfiguration sowie die Schulung des Kunden in SAP Business Process Intelligence Lösung(m).
Voraussetzung: SAP Business Process Intelligence.

Design

Support für das Plattformdesign

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 Kunden.

Support des 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.

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.

Verwaltung von kundeneigenen 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 von kundenspezifischem Code, 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.

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

© 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>.