50 092 875 (08/12)
©2008 by SAP AG.
All rights reserved. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world.

Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of Business Objects S.A. in the United States and in several other countries all over the world. Business Objects is an SAP company.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

www.sap.com/contactsap

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

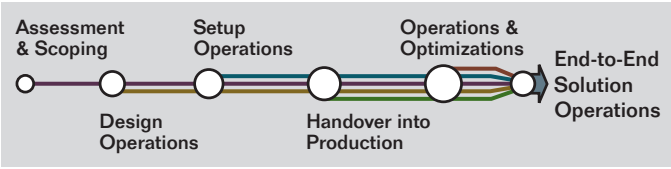
SAP Services

RUN SAP

METHODEN UND STANDARDS FÜR DEN OPTIMIERTEN BETRIEB VON SAP®-ANWENDUNGEN

Run SAP ist die Methodik, um den Betrieb von SAP®-Anwendungen effizient aufzusetzen und kontinuierlich über den gesamten Lebenszyklus der Lösung weiter zu optimieren. Qualität und Flexibilität der in Run SAP eingeflossenen Best Practices, Prozessempfehlungen, Betriebsstandards und Services gründen auf weltweitem Support-Know-how und Erfahrungen aus Tausenden von SAP-Installationen. Dieses Rahmenwerk aus standardisierten und einheitlichen Vorgehensweisen steigert die Effizienz des Managements von SAP-Anwendungen und gewährleistet eine nachhaltige Reduzierung der Betriebskosten bei hoher Prozesssicherheit.

Die Nutzung standardisierter Prozesse und Methoden für das Management und den Betrieb von SAP-Anwendungen führt zu nachhaltigen Kosteneinsparungen und Produktivitätssteigerungen, sodass sich der Aufwand für deren Implementierung innerhalb kurzer Zeit amortisiert.



Nachhaltige Optimierung von Betriebsaufwänden

Die Run-SAP-Methodik ist in SAP Enterprise Support eingebettet. Unter diesem Dach sind eine Vielzahl von Standards, Werkzeugen, Leitfäden, Prozessbeschreibungen für einen effizienten Anwendungsbetrieb (End-to-End Solution Operations) zusammengefasst. Ihr Anwendungsspektrum deckt dabei die Implementierung neuer Lösungen und deren Inbetriebnahme ebenso ab wie die Integration von SAP Enhancement Packages oder die Einführung von Technologien und Konzepten wie SOA und Web 2.0. Run SAP hilft Unternehmen, den Anwendungsbetrieb für neue SAP-Lösungen zu planen und zu organisieren.

Run SAP schafft die Grundlage für eine IT Governance, die technische und personelle Ressourcen sowie Komplexität, Risken und Kosten methodisch steuert.

Die Methodik beweist sich als leistungsstarke Stütze, wenn Unternehmen ihren existenten Anwendungsbetrieb effektiver und kostengünstiger gestalten wollen. Bereits eingeführte Betriebsprozesse und Standardisierungen werden integriert und neue bedarfsgerecht hinzugefügt. Auf diese Weise kann ein individuell kombinierbares Paket für einen durchgängigen End-to-End Support geschnürt werden.

Grafik 2: Run SAP Kurzübersicht

Von der Ausrichtung an ein standardisiertes Rahmenwerk von Methoden und Prozessen profitieren sowohl interne Experten und Teams als auch Berater und Spezialisten von SAP und SAP-Partnern: Mit Run SAP folgen alle in die Prozesse des Anwendungsbetriebs eingebundenen Mitarbeiter bewährten Verfahren und Vorgehensweisen. Insofern ist Run SAP für den Betrieb von Lösungen, was Accelerated SAP für die Einführung ist: eine Methodik, die Betriebskosten senkt, Risiken im IT-Betrieb minimiert und Planungssicherheit erhöht.

„Durch Standardisierungen im IT-Betrieb unserer SAP-Anwendungen bewältigen wir heute den Endanwender-Support mit einem um die Hälfte reduzierten Team und betreuen die doppelte Anzahl produktiver Anwendungen mit der gleichen Anzahl von Mitarbeitern im Systembetrieb."

Rinat Gimranov, IT-Leiter, Gas- und Ölförderungskonzern Surgutneftegas (auf der SAPPHIRE 2008 in Berlin)

Wandel und Weiterentwicklung leichter bewältigen

Das Konzept von Run SAP ist eine Antwort auf die vielfältigen Herausforderungen, denen sich IT-Verantwortliche ausgesetzt sehen: Sie müssen Innovation und Differenzierung vorantreiben, Kunden und Lieferanten in Geschäftsprozesse integrieren, Merger und Akquisitionen bewältigen, Gesetze und Compliance-Vorschriften berücksichtigen und neue Technologien einführen. Gleichzeitig wird erwartet, dass sie Kosten und Risiken des IT-Betriebs im Griff behalten, Ausfallzeiten minimieren und trotz zunehmender Komplexität die Hochverfügbarkeit der Geschäftsprozesse jederzeit sicherstellen.

Ein gelungener Produktivstart ist ein wichtiger Schritt auf dem langen Weg eines Softwarelebens: Run SAP hilft Ihnen, ein effektives Anwendungsmanagement zu implementieren und damit auch die folgenden Schritte im Lebenszyklus erfolgreich zu bewältigen.

Eine wesentliche Rolle spielt dabei der Anwendungsbetrieb. Er nimmt den größten Teil des IT-Budgets in Anspruch. Umso bedeutsamer wirken sich standardisierte Prozesse und Methoden aus, die in Form von Best Practices sowohl die Qualität als auch die Wirtschaftlichkeit des Betriebs von End-to-End-Lösungen verbessern. Run SAP schafft die Voraussetzungen dafür.

Ihr Nutzen: Nachhaltige Effizienzsteigerung und hohe Prozesssicherheit

Run SAP gewährleistet mit der Straffung von Prozessen und der Fokussierung auf methodisches Handeln eine nachhaltige Reduzierung der Betriebskosten bei hoher Prozesssicherheit:

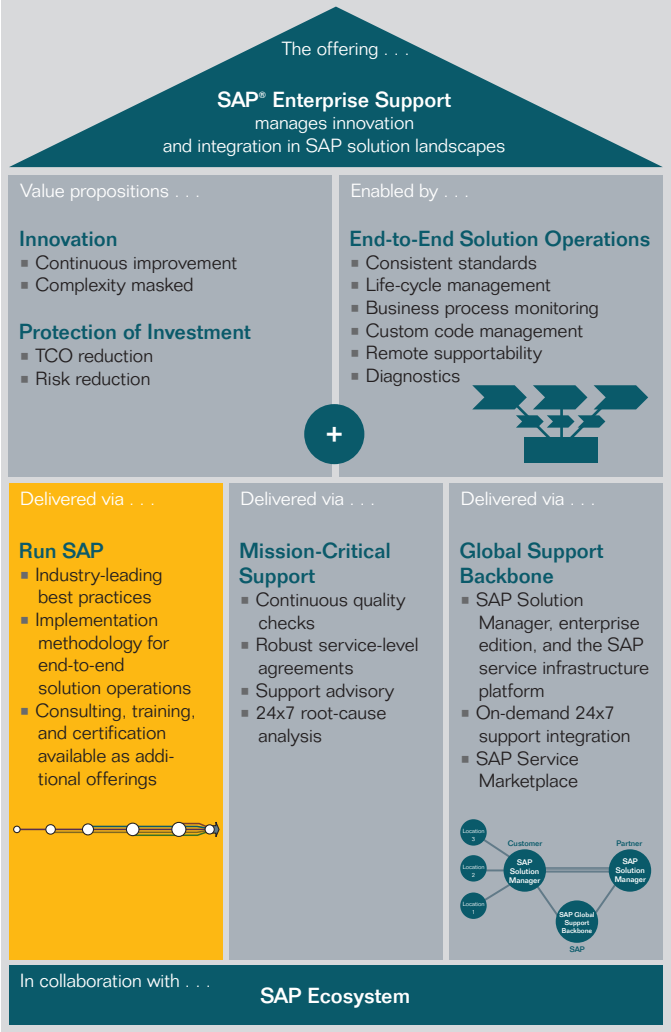
- Die Nutzung von Standards, die flexibel auf unterschiedlichste Anforderungen angepasst werden können, erspart Zeit, Personal und Kosten.
- Einheitliche Methoden und Tools reduzieren Komplexitäten, eliminieren unnötigen Aufwand und gewährleisten eine hohe Prozesssicherheit.
- Ausfallzeiten werden minimiert und damit die Verfügbarkeit softwareunterstützter Geschäftsprozesse erhöht.
- Qualitätsmanagement und das Einrichten eines Customer Center of Expertise ermöglichen die optimale Ausführung der empfohlenen Betreibsprozesse.
- Zielgerichteter Know-how-Transfer bewirkt einen exakt auf den tatsächlichen Bedarf und Ihre Innovationsprojekte ausgerichteten Wissensstand Ihrer Mitarbeiter.

Die Nutzung der Methoden, Werkzeuge, Leitfäden, Prozesse und Best Practices von Run SAP setzt Ressourcen frei, die Sie für eine stärkere Fokussierung auf Innovation und Differenzierung nutzen können.

Ihr Nutzen: Nachhaltige Effizienzsteigerung und hohe Prozesssicherheit

Standards statt Selbermachen: Erstklassiges Wissen in vordefinierter Form

Run SAP vereinfacht mit vordefinierten Prozessen und standardisierten Verfahren den Betrieb Ihrer geschäftskritischen Anwendungen. Was Sie dabei in effizienter Form unterstützt, ist aus tausendfacher Projekterfahrung entstanden – das Beste aus der Supportwelt von SAP in gebündelter und direkt nutzbarer Form. Ergänzende Definitionen verdeutlichen die verschiedenen Rollen innerhalb der End-to-End Solution Operations und deren Zusammenspiel für ein leistungsstarkes Anwendungsmanagement. Mehr noch: Standards beschreiben, wie sich die im Rahmen von Run SAP bereitgestellten Werkzeuge und Services am besten nutzen lassen. Ihre IT- und Geschäftsprozess-Experten erhalten Best Practices an die Hand, die Ihren Lösungsbetrieb verbessern und mit denen sich neue Technologiestrategien wie SOA gezielter umsetzen lassen. Kurzum: Sie schaffen die Voraussetzungen für eine IT-Governance, die technische und personelle Ressourcen sowie Komplexität, Risiken und Kosten rund um den Betrieb von SAP-Lösungen souverän steuert.



Grafik 3: End-to-End Solutions Standards von SAP Enterprise Support

Standards statt Selbermachen: Erstklassiges Wissen in vordefinierter Form

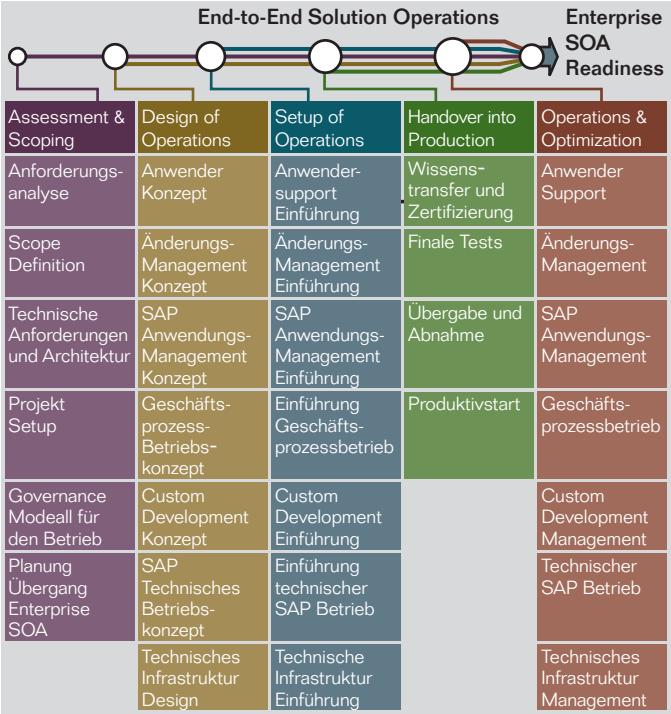
Fazit: Mit Run SAP reduzieren Sie Kosten und Risiken des Betriebs von End-to-End-Lösungen

Mit Run SAP holen Sie sich den Nutzen von Methoden, Werkzeugen, Leitfäden, Prozessen und Services ins Haus, die Ihnen helfen,

- ein kontinuierliches Anwendungsmanagement für den gesamten Lifecycle zu installieren
- beim Betrieb von SAP-End-to-End-Lösungen die Kosten zu reduzieren und Risiken im Griff zu behalten
- Hochverfügbarkeit und Transparenz der Geschäftsprozesse zu gewährleisten
- Upgrades, Patches, Prozesserweiterungen und Optimierungen methodischer zu bewältigen
- Einführungen von Enhancement Packages ohne Ausfallzeiten umzusetzen
- Überführungen in SOA zu vereinfachen
- Komplexität, Technologien und Compliance-Anforderungen zu meistern
- Ressourcen gezielt zu entwickeln und einzusetzen
- Veränderungen systematisch zu planen und Produktionsausfälle zu vermeiden.

Fazit: Mit Run SAP reduzieren Sie Kosten und Risiken des Betriebs von End-to-End-Lösungen

Die Run SAP Roadmap auf einen Blick: methodisch durch alle Projektphasen von der ersten Analyse der Betriebsanforderungen bis zur Übergabe in den Betrieb.



Run SAP Roadmap

Klarer Kurs: Via Roadmap zu strukturiert geplanten und eingerichteten End-to-End Solution Operations

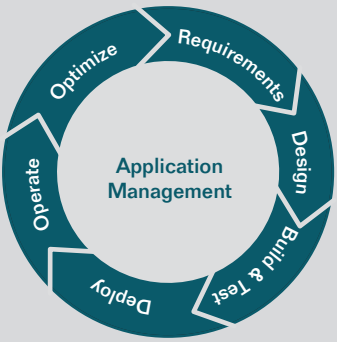
Schritt für Schritt zu einem reibungslosen Betrieb Ihrer SAP-Lösungen: Mit der Roadmap innerhalb von Run SAP lenken Sie den Weg von der ersten Planung bis zum kontinuierlichen Betrieb Ihrer SAP-Lösungen in methodische Bahnen. In der Praxis bewährt sich die Roadmap als Leitfaden für Vorgehensweisen, die wie Zahnräder ineinandergreifen. Das gilt für alle Projektphasen – vom Erfassen des jeweiligen Ist- versus Sollzustandes des Anwendungsbetriebs und der Festlegung von Optimierungspotentialen über Design und Implementierung von Betriebsoptimierungen und der Übergabe vom Projekt- an das Betriebsteam bis hin zur laufenden Optimierung des Betriebs. Die im Rahmen der Roadmap angebotenen Methoden und Best Practices spiegeln Expertenwissen aus vielen tausend Installationen wider. Sie erfahren nicht nur, was zu implementieren ist, sondern auch wie. So stellen Sie von vornherein die richtigen Weichen für einen Lösungsbetrieb, mit dem Sie über den gesamten Lebenszyklus hinweg das Beste aus Ihren Anwendungen herausholen. Mehr noch: Sie können mit der Nutzung der Run SAP Roadmap sicher sein, dass künftige Betriebs- und Changesituationen Sie nicht unvorbereitet treffen.

Klarer Kurs: Via Roadmap zu strukturiert geplanten und eingerichteten End-to-End Solution Operations

Run SAP umfasst auf der Grundlage von SAP Solution Manager die beiden Hauptkomponenten End-to-End Solution Operations Standards und Run SAP Roadmap. Darauf aufbauend werden Trainings und Zertifizierungen sowie ergänzende Beratungsdienstleistungen für die Implementierung von End-to-End Solution Operations angeboten.

- Standards statt Selbermachen: vordefinierte Prozesse für den Betrieb geschäftskritischer Anwendungen auf der Basis eines generellen Organisationsmodells
- Klarer Kurs: die Run SAP Roadmap für die methodische Planung und Umsetzung eines reibungslosen Betriebs Ihrer Anwendungen – heute wie morgen
- Know-how für einen exzellenten Betrieb: Schulungen für den Transfer aktuellen Run SAP Know-hows und Zertifizierungen als Ausweis für erworbenes Wissen
- Tragende Rolle: zentraler Zugriff auf alle verfügbaren Werkzeuge, Methoden und Leitfäden und „single-point-of-control“ durch Integration mit Run SAP Roadmap
- Maßgeschneidert auf Ihre Anforderungen: Servicepakete und Serviceprogramme für die Planung und das Management des Betriebs Ihrer SAP-Anwendungen über deren kompletten Lebenszyklus hinweg.

- SAP-Support-Services
- Identifizierung der Kerngeschäftsprozesse
- Innovationsmanagement
- Lösungsdokumentation mit kundenspezifischenEntwicklungen
- Lösungsimplementierung/ASAP
- Integrationstest
- Integration Validation
- Deployment von Lösungsupdates
- Überwachung geschäftskritischer Prozesse
- Incident Management
- Ursachenanalyse
- Wartung von SAP-Lösungen
- Verbesserung von Prozessen, Komponenten und Lösungen
- Upgrade von R/3 auf SAP Business Suite



Grafik 5: SAP-Solution-Manager-Szenarien

Tragende Rolle: Solution Manager

Enterprise Edition ist die mächtige und bewährte Application-Management-Lösung der SAP. In einem ganzheitlichen Ansatz deckt sie den kompletten Lebenszyklus Ihrer SAP-Lösungen ab, stellt die effiziente Zusammenarbeit zwischen Ihnen, der SAP und Partnern sicher, ermöglicht den Zugang zum Wissensschatz der SAP, und unterstützt Sie effizient beim Meistern des Lebenszyklus, des Incidentmanagments, der Serviceliegerung und der Softwareupdates.

„Der Einsatz von SAP Solution Manager ist ein bedeutsamer Schritt zur Vorbereitung auf die Welt serviceorientierter Architekturen.“

Derek Prior, AMR Research

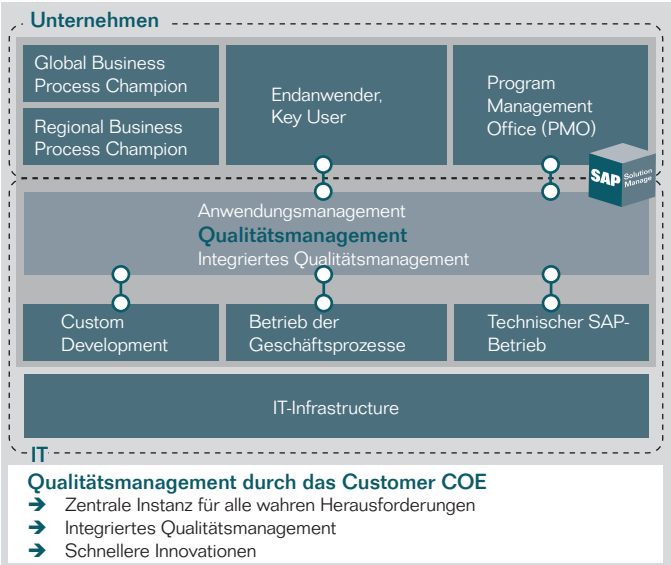
Mit der Einrichtung eines Customer Center of Expertise (Customer COE) schaffen Sie eine zentrale Instanz für alle Herausforderungen von IT-Betrieb und –Support. Sie erhalten eine Schaltstelle für die funktionelle Zusammenarbeit zwischen Ihren Geschäfts- und IT-Einheiten auf der einen und zwischen Ihrem Unternehmen und SAP auf der anderen Seite. Auf diese Weise können Sie die Transparenz der Geschäftsprozesse steigern, Ausfallzeiten verringern, die Verfügbarkeit des Systems und der Geschäftsprozesse erhöhen und die Gesamtbetriebskosten reduzieren.

Das Center of Expertise hat einen klaren Auftrag: dem IT-Vorstand kritische Aufgaben abzunehmen. Dabei handelt es sich in erster Linie um:

- die Standardisierung des Anwendungsmanagements und die Einrichtung einer zentralen Instanz zur Bewältigung der praktischen Herausforderungen des IT-Betriebs
- die Integration aller Einheiten in einen durchgehenden Qualitätsmanagementprozess
- die Verwaltung von Quality Gates mit dem Ziel, Software erst dann bereitzustellen, wenn sie den hohen Standards für die Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs im Unternehmen entspricht
- die Absicherung, dass alle Innovationen direkt von SAP in Anspruch genommen werden, um unnötige eigene Codeänderungen zu vermeiden
- die Zusammenführung aller Beteiligten an einen Tisch, um Herausforderungen und Probleme unabhängig von den Zuständigkeiten zu lösen.

Um diese Ziele zu erreichen, werden unterschiedliche Rollen innerhalb des Customer COE implementiert. Die Teamleitung übernimmt in diesem Zusammenhang Führungsaufgaben, überwacht die Prozess-Compliance und trägt die Verantwortung für die Arbeit des Teams. Außerdem sollten die folgenden Qualitätsmanager-Rollen (QM) geschaffen und Mitarbeitern zugewiesen werden:

- QM for safeguarding integration validation
- QM for business continuity
- QM for business process improvement
- QM for protection of investment.

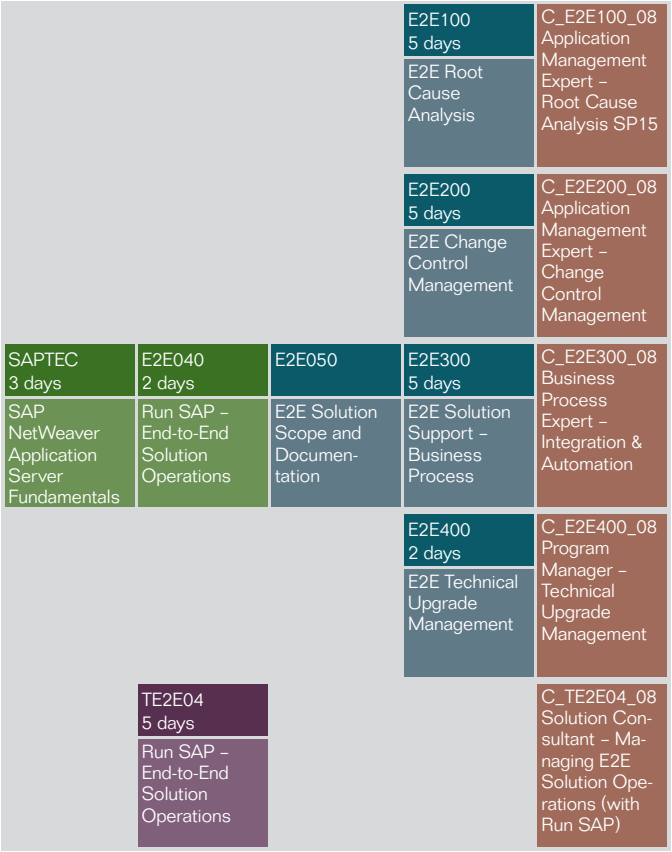


Grafik 6: Organisationsmodell für den Lösungsbetrieb im Unternehmen

Gehen Sie mit Run SAP in die Know-how-Offensive. Transferieren Sie Wissen und Erfahrungen im Einsatz der Methoden, Werkzeuge und Best-Practice-Dokumente von Run SAP in Ihre eigene Organisation. Mit einer Vielzahl von Schulungen, Workshops und Zertifizierungsmöglichkeiten erleichtern wir diesen Transfer. Ihre Mitarbeiter lernen Standards und Werkzeuge näher kennen, um SAP-Lösungen mit Run SAP erfolgreich zu betreiben, Geschäfts-

Systematischer Know-how-Transfer im Rahmen von Run SAP leistet durch die Vermittlung von praxisnahem Wissen über die Anwendung standardisierter Methoden und Prozeduren für den Lösungsbetrieb einen entscheidenden Beitrag zum Ausbau Ihrer operativen Stärken und zur Senkung Ihrer Betriebskosten.

zenarien und -prozesse schnell zu planen und zu entwickeln, die Standards der Ursachenanalyse zu beherrschen und Probleme in heterogenen Landschaften zeitnah und dauerhaft zu lösen. Ob durchgängiges Änderungsmanagement, Steuerung der Prozessautomatisierung oder technisches Upgrade-Management: Der thematische Bogen der zur Run SAP Methodik angebotenen Schulungen ist umfassend.



Grafik 7: Run SAP Training and Certifiaction

Know-how für einen exzellenten Betrieb: Gezielter Wissenstransfer zum Ausbau Ihrer operationalen Stärken

Maßgeschneidert auf Ihre Anforderungen: Services für die Implementierung von Run SAP

Sie sind an Run SAP interessiert. Es fehlt Ihnen aber an Ressourcen und Kompetenzen für die Einführung. Sie benötigen über eigene Kräfte und Expertise hinaus ergänzende externe Dienstleistungen. Kein Problem: SAP steht Ihnen mit Servicepaketen und -programmen zur Seite, die Planung und Umsetzung in den praktischen Lösungsbetrieb im gesamten Lebenszyklus der Anwendungen begleiten. SAP MaxAttention™, Safeguarding oder Run-SAP-Beratung im Rahmen von SAP IT Excellence sind Beispiele für diese Servicepakete, die unterschiedliche Aufgabenstellungen abdecken. Welche Sie davon in welchem Umfang benötigen, entscheidet Ihr individueller Bedarf. Wie auch immer Ihre Entscheidung ausfällt: Experten von SAP Active Global Support oder SAP Consulting bieten Ihnen vielfältige Optionen für eine maßgeschneiderte Unterstützung vom Planungsstadium bis zum operativen Betrieb. Das schließt auch kundenspezifische Projekte ein, die im Rahmen der Implementierung definiert werden.

SAP Active Global Support begleitet Einführung und Umsetzung von Run SAP mit individuell zugeschnittenen Services, die Ihre Betriebsorganisation entlasten und einen gezielten Know-how-Transfer gewährleisten.

Maßgeschneidert auf Ihre Anforderungen: Services für die Implementierung von Run SAP

Run SAP ist ein praxisbewährtes Konzept mit Standardverfahren und -terminologie für all diejenigen, die SAP-Lösungen implementieren und betreiben. Es ist für Kunden und Partner gedacht, aber ebenso auch für den SAP-Services-Bereich. Darüber hinaus hat SAP spezielle Programme entwickelt, mit denen Partner ihre eigenen Standards, Werkzeuge und Verfahren im Einklang mit Run SAP entwickeln und anpassen können. Partnerunternehmen, die diese Programme erfolgreich abgeschlossen haben und Zusatzkenntnisse in diesen Bereichen anbieten, dürfen das Logo „SAP-Certified in the Run SAP Methodology" verwenden. Zahlreiche renommierte SAP-Implementierungspartner befinden sich bereits im Zertifizierungsprozess. Dadurch können sie nachweisen, dass sie speziell für die Steuerung von Kundenprojekten mit Run SAP ausgebildet wurden, den Betrieb von SAP-Lösungen mit dieser Methode unterstützen und diesbezügliches Know-how an ihre Kunden weitergeben können.

Eine wachsende Zahl an Partnern schließen derzeit ihr Run-SAP-Training ab, erhalten die Zertifizierung und wenden ihre Kenntnisse in der Praxis an. Hierbei werden sie von SAP mit dem passenden Know-how-Transfer und Zertifizierungsprogrammen unterstützt.

Neben dem Run-SAP-Zertifizierungsprogramm für Implementierungspartner wird ein spezielles SAP-Partnerprogramm für Systembetriebspartner eingeführt werden. Hierbei handelt es sich um Outsourcing-Partner (Application-Management und Hosting-Partner), die die Run-SAP-Methode übernehmen, und die SAP-Standards für Solution Operations in ihre eigenen Betriebsstandards übernehmen und zukünftig auch in den SAP Support Service integriert sein werden.

Für weitere Informationen zum Partner-Programm von Run SAP senden Sie bitte eine E-Mail an: SAPAGSRunSAPPartner@sap.com.

Kontaktdaten SAP AG

www.service.sap.com/runsap
runsap@sap.com