# STADT NÜRNBERG
## APPLICATION LIFECYCLE MANAGEMENT ZAHLT SICH AUS

## AUF EINEN BLICK

**Branche**
Öffentliche Verwaltung

**Jahreshaushalt**
1,3 Milliarden Euro

**Mitarbeiter**
9.500

**Standort**
Nürnberg

**Internetadresse**
www.nuernberg.de

**SAP®-Lösungen und -Services**
SAP®-Enterprise-Support-Services, Enterprise-Edition der Anwendungsmanagement-Lösung SAP Solution Manager

**Implementierungspartner**
SAP Consulting

Die Stadt Nürnberg zählt bei kritischen Geschäftsprozessen, wie den Veranlagungen (Steuern und Abgaben) und der Personalwirtschaft, auf SAP®-Anwendungen. Die IT-Organisation der Stadt wird durch SAP-Enterprise-Support-Services und durch SAP Solution Manager mit ganzheitlichem Application Lifecycle Management unterstützt. Damit erhöht die IT-Organisation den wirtschaftlichen Nutzen der Anwendungslandschaft und senkt deren Betriebskosten.

### Herausforderungen und Ziele
- Sicherstellung der Kontinuität von Geschäftsprozessen mit besonderem Augenmerk auf kritischen Prozessen
- Unterstützung der mit SAP-Software laufenden Geschäftsprozesse
- Kosteneffizienz im Test-Management
- Einstieg ins Change-Management

### Entscheidung für SAP
- Ganzheitliches Supportkonzept und einzigartige Servicepalette
- Kompetenz im öffentlichen Bereich
- Supportservices entsprechend den Anforderungen der Stadt
- Günstige Konditionen für das Upgrade zum Enterprise Support

### Highlights der Implementierung
- SAP Solution Manager als zentrale Plattform für ganzheitliches Application Lifecycle Management
- Regelmäßige Telefonkonferenzen
- Wissenstransfer, praktische Anleitung und Beratung

### Verbesserung von Geschäftsabläufen
- Geringe Mehrkosten für Enterprise Support, wesentlich mehr Dienstleistungen
- Schnelles und gezieltes Incident-Management
- Verbesserungen bei Leistung, Stabilität und Ressourcennutzung – ohne zusätzliches Fachpersonal
- Einsparungen bei Hardware-Investitionen
- Schnellere und sichere Upgrades durch Test-Management

### Finanzielle und strategische Vorteile
- Stärkung der Beziehungen zwischen der IT und den Nutzern
- Entlastung von IT-Fachkräften, die sich dadurch stärker auf geschäftliche Aufgaben konzentrieren können
- Verringerung von Ausfällen im Produktivbetrieb
- Senkung der Betriebskosten durch Abschalten eines Servers

### Operative Vorteile
- Senkung der Betriebskosten für den Anwendungsserver um 20 %
- Proaktive Verringerung der Störungen
- Schnellere Call-Auflösung
- Höhere Systemleistung und -stabilität
- Optimierung von kritischem Softwarecode
- Standardisierung und Automatisierung von Testroutinen, weniger Produktionsausfälle
- Reduzierung der Emergency Changes um 12 %
- Reduzierung fehlgeschlagener Changes um 70 %
- Reduzierung der Dauer von Bescheid- und Druckläufen auf 1/3 der ursprünglichen Zeit

Nürnberg

„SAP Enterprise Support hilft uns, den größtmöglichen Nutzen aus unseren SAP-Anwendungen zu ziehen und deren kosteneffizienten Betrieb sicherzustellen. SAP Solution Manager bietet die Transparenz, die wir brauchen."

**Clemens Krechel,** Leiter SAP Customer Competence Center Nürnberg, Stadt Nürnberg

**www.sap.com/germany**

Mit 500.000 Einwohnern ist Nürnberg das Wirtschafts-, Dienstleistungs- und Kulturzentrum Nordbayerns und Mittelpunkt einer Metropolregion mit rund 2,5 Millionen Einwohnern. Die Ressorts der Stadtverwaltung verlassen sich bei ihren Geschäftsprozessen auf SAP®-Anwendungen. Das Referat für Allgemeine Verwaltung, die Finanzverwaltung, das Umweltreferat, das Kulturreferat, die Verwaltung für Familie, Jugend und Soziales sowie die Bauverwaltung nutzen insbesondere die SAP-ERP-Anwendung. Diese bietet Funktionalitäten für Finanzen/Rechnungswesen, Personalwesen, Materialwirtschaft und Controlling sowie Projektsystem-, Liegenschafts- und Investitionsmanagement.

## Standardanwendung, Enterprise Support

Als eine der ersten Großstädte in Deutschland führte Nürnberg die doppelte Buchführung ein. Die wesentlichen Geschäftsprozesse der Stadt, darunter die Steuererhebung und die Personalwirtschaft, laufen auf Standardanwendungen von SAP. Das Nürnberg Center of Expertise (COE) ist für eine komplexe SAP-Softwarelandschaft mit fünf SAP-Anwendungen und vier verschiedenen Unternehmenscodes zuständig.

Angesichts steigender Ansprüche und schmälerer Etats schloss die Stadt Nürnberg einen Vertrag für SAP Enterprise Support ab. Dieser Vertrag gewährt der IT-Organisation der Stadt direkten Zugang zu Branchenexperten im Hause SAP, die Supportservices, darunter auch telefonischen Support, entsprechend den Anforderungen der Stadt erbringen.

## Unterstützung durch Branchenexperten

SAP Enterprise Support sichert der Stadt Nürnberg definierte Ansprechpartner zur Problemlösung, bewährte Vorgehensweisen und praktische Beratung sowie Bewertungen. Die durch SAP-Experten erbrachten Supportleistungen ermöglichen es der IT-Organisation der Stadt, schwerwiegenden Servicebeeinträchtigungen vorzubeugen, die Leistung und Laufzeit der SAP-Anwendungen zu maximieren und die Datenbanknutzung zu optimieren.

Dank Wissenstransfer ist es der Stadt gelungen, die Servicelevels ihrer SAP-Anwendungen ohne zusätzliches IT-Fachpersonal zu steigern. Heute ist das Nürnberg COE bestens gerüstet, die Qualität der SAP-Anwendungsservices auch bei stetem Wandel auf hohem Niveau zu halten. Derzeit konzentriert sich das Nürnberg COE auf die Optimierung von Geschäftsprozessen und die Ausrichtung der IT-Investitionen an den künftigen Anforderungen der Stadt.

## Mit weniger mehr leisten

Die Enterprise-Edition von SAP Solution Manager dient der Stadt Nürnberg für ein ganzheitliches Application Lifecycle Management. Die aus der IT Infrastructure Library (ITIL) schöpfende Enterprise-Edition enthält vordefinierte Inhalte für Kerndisziplinen im IT-Management und bietet Best Practices in Bereichen des Application Lifecycle Managements wie Test-Management oder Change-Management.

Anwendungstests stellten eine große Herausforderung dar, denn die Ressorts der Stadtverwaltung investierten nur ungern Aufwand in den Aufbau fundierter Testfälle. Zu kurz greifende Tests führten in der Folge oft zu kostspieligen Anwendungsausfällen im Produktivbetrieb. Das durch SAP Solution Manager unterstützte Test-Management ermöglicht es der Stadt, Testfälle auf Basis realer Testdaten zu erstellen. Die städtischen Ressorts brauchen heute nur noch bei Ausfällen aktiv zu werden. Durch Change-Management ist es der Stadt gelungen, die Anzahl der Emergency Changes ebenso wie die der fehlgeschlagenen Changes wesentlich zu reduzieren.

Die durch SAP Solution Manager gewonnenen Erkenntnisse zahlen sich für Nürnberg aus. Mittels eines eingehenden Tests hat die IT-Organisation weiteres Potenzial für Leistungs- und Stabilitätsverbesserungen ermittelt. Der Test ergab auch, dass einer der Anwendungsserver abgeschaltet werden konnte, wodurch die Stadt Hardware- und Energiekosten einspart.

50 105 431 deDE (11/05)
©2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer 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.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. in den USA und in anderen Ländern.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™