

*Der SAP Solution Manager
Change Request Management*

Chancen und Risiken

Die Einführung des SAP Solution Manager Change Request Management (ChaRM) impliziert große Chancen. Veralterte Werkzeuge können abgelöst und Prozesse vereinheitlicht werden, das Transportwesen kann automatisiert und in das SAP-System integriert werden.



Auch der IT-Manager kann sich freuen, endlich bekommt er aussagekräftige und aktuelle Auswertungen über seinen Auftragsstand. Aber es gibt auch Risiken. Für den IT-Leiter wäre es sicherlich ein Horrorszenario, wenn wichtige und eilige Korrekturen nicht in die Produktivumgebung transportiert werden könnten. Genauso wenig erfreulich wären unzufriedene Anwender und Produktivitätsverluste, beispielsweise durch fehlende Berechtigungen für Entwickler oder Change Manager.

Besonders in großen Unternehmen will ein Solman ChaRM Implementierungsprojekt wohl geplant und vorbereitet sein. Und die Unterstützung des Managements ist natürlich unabdingbar. In den nachfolgenden Abschnitten werden die Chancen und Risiken eines Solman ChaRM Einführungsprojekts im Einzelnen beleuchtet und Maßnahmen zur Risikoreduzierung skizziert.

Planung und Vorbereitung

Abhängig von den jeweils zu implementierenden Prozessen kann der Pro-

jekt-Scope beliebig groß oder klein geschnitten werden. In der Minimalausprägung gibt es für die Implementierung der Kernprozesse Beteiligte aus der Entwicklung und der SAP-Basis. Üblicherweise kommen Change Manager, Auftraggeber, das Testmanagement und die Produktionssteuerung dazu.

Weitere Indikatoren für den Umfang eines Implementierungsprojektes sind beispielsweise die Komplexität der anzuschließenden System-Landscapes sowie das Transportverfahren (tägliche ad hoc Auslieferungen versus Rollout von Releases).

Es besteht das latente Risiko, dass im Projekt der Budgetrahmen gesprengt wird oder dass das Projekt nicht rechtzeitig oder nicht vollumfänglich fertig wird. Was kann man dagegen tun? Wichtig ist eine sorgfältige und detail-

lierte Projekt- und Budgetplanung mit einer genauen Definition und Abgrenzung des Projekt-Scope. Auch die Einbindung von Stakeholdern in den jeweiligen Organisationseinheiten hat sich als sehr nützlich erwiesen.

Proof of Concept

Die größte Befürchtung von IT-Verantwortlichen ist, dass wichtige und notwendige Transporte nach Einführung des Solman ChaRM nicht in die Produktionsumgebung übernommen werden können. Dieses Risiko ist beherrschbar, da auch mit Einsatz des Solman ChaRM immer noch auf Betriebssystemebene transportiert werden kann.

Weiterhin empfiehlt es sich, einen Proof of Concept der Transportwege vor oder zu Beginn des Projektstarts



WEB-TIPP:
www.innobis.de

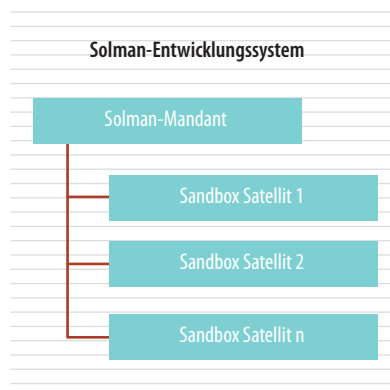


Bild 1: Satelliten-System als Sandbox-Systeme.

durchzuführen. Üblicherweise werden die in der späteren Implementierung am Solman angeschlossenen Satelliten-systeme als Sandbox-Mandanten im Solman Entwicklungssystem abgebildet (Bild 1).

Start mit Version 7.0 oder mit 7.1?

Wer jetzt ein Solman ChaRM Projekt angeht, sollte unbedingt mit der Version 7.1 starten oder ein Upgrade-Projekt von 7.0 auf 7.1 vorschalten. Der SAP Solution Manager 7.1 ist über ein Jahr auf dem Markt. Latente Risiken wie „Kinderkrankheiten“ der Software oder Performance-Probleme hat SAP inzwischen im Griff.

Welche Vorteile bietet die Version 7.1? Die Software bietet beispielsweise eine moderne WebGUI und ein mehrstufiges Genehmigungsverfahren. Zudem liefert sie wichtige Details für den täglichen Betrieb, wie die Abbildung der Transportnummer als Attribut im Änderungsdocument oder die Möglichkeit, einem Änderungsdocument mehrere Transporte zuzuordnen (Bild 2).

Ein weiteres gewichtiges Argument für den Start mit 7.1 ist die SAP Roadmap für den SAP Solution Manager. Die Version 7.0 läuft Ende 2013 aus der Wartung. Investitionen in 7.0 lohnen sich nicht mehr.

Wichtig: Design und Abstimmung der Prozesse

Insbesondere in großen Unternehmen ist das Design und die Abstimmung der zu implementierenden Prozesse eine umfangreiche und anspruchsvolle Aufgabenstellung, die entsprechend zu pla-

nen ist. Es geht um Fragestellungen wie „Wer darf Aufträge einstellen?“ oder „Wer muss wann in welcher Reihenfolge Aufträge genehmigen?“ oder „Dürfen Fachabteilungen Zugriff auf das Tool haben?“. Es empfiehlt sich, die Abstimmungen in Workshops mit allen Prozessbeteiligten durchzuführen und durch eine grafische Darstellung, beispielsweise in Form von Swimlanes, gut vorzubereiten (Bild 3).

Umgekehrt ergibt sich daraus die gute Möglichkeit, mit allen Beteiligten verbindlich vereinbarte und akzeptierte Prozesse zu erarbeiten. Und wer im Unternehmen auf ITIL setzt, hat die große Chance, ITIL-konforme Prozesse zu etablieren.

Basisaktivitäten nicht unterschätzen

Ein SAP Solution Manager ChaRM Projekt ist nicht nur ein Prozessdesign- und Customizing-Projekt. Es ist vor allem auch ein SAP-Basis-Projekt. Der Aufwand für die basisnahen Aufgaben, wie die Definition der Systemlandschaft und das Design des Transportwesens, wird häufig hinsichtlich Komplexität und Zeit unterschätzt. Insbesondere die Anbindung der Satellitensysteme an den SAP Solution Manager kristallisiert sich oftmals als ein äußerst mühsamer Prozess heraus. Wichtig ist das frühzeitige Einbinden und konstante Mitwirken der Basis-Kollegen über alle Projektphasen hinweg, von der Planung, über die Konzeption und Implementierung bis hin zum Rollout. Und natürlich in der Post Going-Live-Phase.

Berechtigungen intensiv testen

Eine nicht zu unterschätzende Aufgabe ist die Bereitstellung von funktionierenden Berechtigungen. Zu unterscheiden sind hier Berechtigungen für Anwender wie Entwickler oder Change Manager im SAP Solution Manager und auf den angeschlossenen Satellitensystemen sowie Berechtigungen für technische User im SAP Solution Manager für die „Trusted RFC Destination“. Werden die Transporte nicht durch die Anwender direkt, sondern per Report angestoßen, gilt es auch hier entsprechende Berechtigungen einzurichten.



„Insbesondere in großen Unternehmen ist das Design und die Abstimmung der zu implementierenden Prozesse eine umfangreiche und anspruchsvolle Aufgabenstellung, die entsprechend zu planen ist.“

Dieter Koenen
Manager Consulting Services
innobis AG

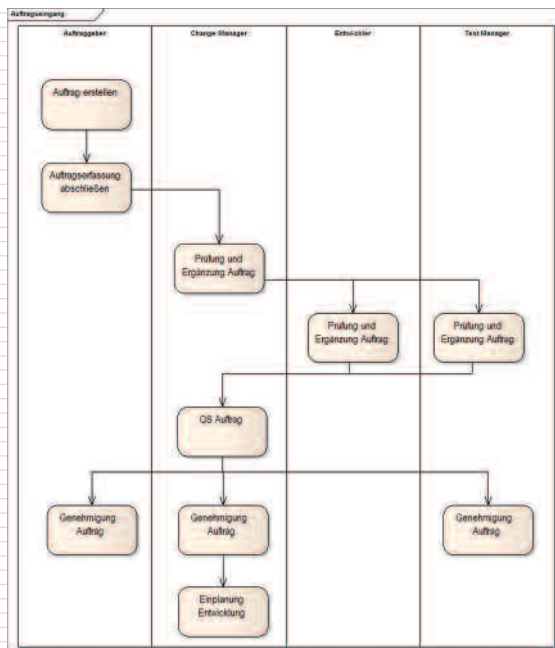


Bild 2: Prozessdarstellungen in Form von Swimlanes.

Zuerst die gute Nachricht: SAP liefert Sammelrollen aus, die in der Regel gut passen. Aber der Teufel steckt, wie so häufig, im Detail. Die Sammelrollen passen oft nicht genau, Mitarbeiter haben zu viele Berechtigungen oder können bestimmte Aktionen wegen fehlender Berechtigungen nicht ausführen. Häufig ist die Ursache nicht sofort erkennbar, da optionale Aktionen erst gar nicht in der Oberfläche angezeigt werden.

Das Risiko besteht letztendlich darin, dass nach dem Going Live beispielsweise Entwickler keine Transportaufträge in den Satellitensystemen anlegen und Change Manager keine Aufträge genehmigen können oder nicht in die Produktionssysteme transportiert werden kann.

Was kann man tun? Hier ist das klassische Vorgehen angesagt: Erstellung und Abstimmung eines Berechtigungskonzeptes, umfangreiche Berechtigungstests in der Testumgebung und Vorab-Berechtigungstests in der Produktionsumgebung. Letztere sind zwingend notwendig, da üblicherweise in der Testumgebung durch die Sandbox-Mandanten im Entwicklungs-Solman die Produktionsumgebung nur simuliert wird. Weiterhin sollten die Verantwortlichen ein Notfall-Konzept für

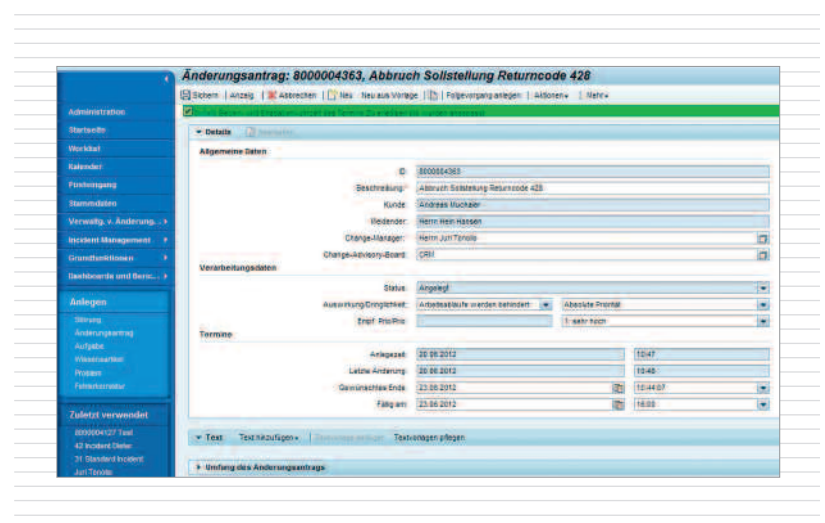


Bild 3: WebGUI.

eventuell notwendige Transporte auf Betriebssystemebene in der Hinterhand haben.

Anwenderschulungen und Anwenderdokumentation

Unzufriedene Anwender können die beste Software in ein kritisches Licht rücken – und kosten viel Geld. Insbesondere für Change Manager und Entwickler, aber auch für die Basis beziehungsweise für die Produktionssteuerung ändern sich nach der Einführung

„Es ergibt sich die große Chance auf ein in SAP integriertes und automatisiertes Transportwesen, auf übergreifend abgestimmte ITIL-konforme Prozesse und letztendlich auf die Steigerung der Produktivität in der Software-Entwicklung.“

des Solman ChaRM die täglichen Arbeitsabläufe radikal. Und es ist auch für den Anwender, der der neuen Software gewogen ist, gar nicht so einfach, zwischen Änderungsantrag, Änderungsdocument als „Normale Änderung“, als „Dringende Änderung“ oder als „Allgemeine Änderung“ und der „Fehlerkorrektur“ zu unterscheiden.

Um dem entgegen zu wirken, empfehlen sich umfangreiche und zielgruppenspezifische Anwenderschulungen kurz vor dem Going Live. Bewährt haben sich Workshops mit einem Mix

aus Prozessschulungen, Live-Demonstrationen im Solman ChaRM und Praxisübungen.

Die Erstellung und Pflege eines vollständigen Anwenderhandbuchs ist eine weitere Herausforderung. Die Abläufe sind teilweise komplex, es gibt viele Statusübergänge und alternative Eingabemöglichkeiten und davon abhängige Verzweigungsmöglichkeiten im System. Dazu kommt der Aspekt, dass insbesondere in der IT kaum jemand gern lange Texte liest.

Als weit kostengünstigere und von den Anwendern bevorzugte Alternative haben sich die Bereitstellung von Statusnetzen sowie eine Prozessgrafiken mit Verknüpfungen zu ScreenCam-Shows, die die Abläufe in kleinen Filmchen zeigen, bewährt.

Support nach Going Live

Es ist ein Irrtum zu glauben, mit der Einführung des Solman ChaRM seien alle Projektaktivitäten abgeschlossen. Insbesondere in großen IT-Sites arbei-

ten ab einem Stichtag 100 bis 200 Mitarbeiter mit einem neuen Werkzeug und mit neuen oder veränderten Prozessen. Besonders in der Startphase gibt es viele Anfragen zu den Prozessen, zum Handling des Tools oder auch Probleme mit Berechtigungen. Bewährt haben sich Maßnahmen wie das Etablieren einer Hotline, das Einrichten eines zentralen Eingangspostkorbes sowie das Bereitstellen eines kleinen Support-Teams mit Prozess-, Basis- und Berechtigungsexperten.

Fazit

Die Risiken, wie mangelnde Anwenderakzeptanz oder Transport- und Berechtigungsprobleme, sind beherrschbar, wie die oben genannten Maßnahmen zeigen. Der Aufwand für ein erfolgreiches Einführungsprojekt in großen Unternehmen ist allerdings nicht zu unterschätzen. Insbesondere kleine und mittlere Unternehmen haben es hier einfacher, da sie in der Regel weniger Prozessbeteiligte, weniger Komplexität

und weniger Anwender haben und ein Einführungsprojekt somit relativ klein schneiden können.

Auf der anderen Seite ergibt sich die große Chance auf ein in SAP integriertes und automatisiertes Transportwesen, auf übergreifend abgestimmte und ITIL-konforme Prozesse, auf ein transparentes und aktuelles Auftragsbuch für das Management, auf zufriedene Anwender und letztendlich auf die Steigerung der Produktivität in der Software-Entwicklung.

Der Einsatz der SAP Solution Manager ChaRM Komponente ist lizenzkostenfrei. Durch die Einsparung von Lizenzgebühren abzulösender Werkzeuge lässt sich das Projekt gegebenenfalls zumindest in Teilen refinanzieren. Zudem bietet sich die Möglichkeit, in weiteren Einführungsstufen vorgeschaltete Prozesse wie das Incident- und Problem Management ITIL-konform mit dem SAP Solution Manager einzuführen. Eine weitere Option ist die integrierte Nutzung der SAP Test Workbench.

DIETER KOENEN