

PUBLIC

Customer Center of Expertise von SAP

Prozessen und Tools (ehemals Supportability)

Überblick und Insights Dokument für Customer Centers of Expertise

Mai 2023

INHALT

ALLGEMEIN **4**
SAP SUPPORT VERTRÄGE **5**
SAP Enterprise Support (ES) 5
SAP Product Support for Large Enterprise (PSLE) 5
SAP Enterprise Support Cloud Edition 6
SAP-Standard-Support 6
SAP-SUPPORTLEISTUNGEN **6**
CASE/ INCIDENT MANAGEMENT **7**
Wo erhalten Sie Hilfe? 7
SAP Real-Time Support (ehemals SAP Next-Generation Support) 7
Case/ Incident Qualität 8
Der perfekte Case/Incident 8
SERVICE & SUPPORT INFORMATIONS-/ KOLLABORATIONSPLATTFORMEN **9**
SAP Support User Management 9
SAP Support-User ID 9
SAP Universal ID 9
SAP Support Portal 10
SAP for Me @Service & Support (Weiterentwicklung von SAP ONE Support Launchpad) 10
SAP Application Lifecycle Management 10
SAP Solution Manager 11
SAP Focused Run 11
SAP Cloud ALM 11
Tricentis Testautomatisierung 11
SAP ALM Webinare 11
SAP EarlyWatch Alert Workspace 12
Support Reporting in SAP for Me 12
System Overview 13
COMPLIANCE & SECURITY **13**
SAP Trust Center 13
Mein Trust Center 13
Security Card im SAP EWA Workspace 13
Erforderliche Berechtigung 13
Sicherheitshinweise und Neuigkeiten 14
System Recommendations 14
TOOLS UND DIENSTLEISTUNGEN ZUR INNOVATIONS- UND MEHRWERT-REALISIERUNG **14**
SAP Roadmap Explorer 14
Product Availability Matrix 15
Maintenance Planner 15
Custom Code Management 15
Data Volume Management 15
Dev Ops mit SAP Business Technologie Plattform 16
Process Discovery 17
SAP Process Insights 17
Advanced Customer COE 17
ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN & ANLEITUNGEN **18**
Governance und Organisationen 18

Hybride Systemlandschaften 18
Hybrid- und Cloud-Betrieb 18
Whitepaper zu Architektur und Technologie 18

Allgemein

„Prozesse und Tools“ ist die Fähigkeit, eine Systemlandschaft über seinen gesamten Produktlebenszyklus hinweg zu unterstützen. Dies beinhaltet neben klar definierten Bedarfen und Anforderungen auch das Bereitstellen benötigter Hilfmittel wie Support-Anwendungen und Infrastruktur bis hin zum qualifizierten Personal. Kurz gesagt, alles was für den Betrieb der SAP Systemlandschaft erforderlich ist.

Durch klar strukturierte Prozesse und Verantwortlichkeiten (angefangen beim Support Helpdesk bis hin zum proaktiven Monitoring) und das Wissen hierüber profitieren Sie in vielerlei Hinsicht. Sie kennen beispielsweise die verfügbaren SAP Hilfsmittel und Interaktionskanäle mit SAP Support, wenn ein Störfall auftritt. Das führt zu einer zeitnahen Problemanalyse und Lösungsfindung, bewahrt die Geschäftskontinuität und senkt Ihre Betriebskosten nachhaltig.

Transparenz über Prozesse und Verantwortlichkeiten ist ein zentraler Aspekt des Customer COE Konzepts. Der Gedanke ist, alle für den Betrieb einer SAP Lösungslandschaft relevanten Informationen an einer zentralen Stelle zu koordinieren. Das bedeutet nicht, dass alle Aufgaben im Customer COE wahrgenommen oder verantwortet werden. Es geht vielmehr darum, einen **Informationsknotenpunkt** in der Kundenorganisation zu etablieren. Damit wird gleichzeitig die **interdisziplinäre Zusammenabeit** gestärkt, da Informationen zu den Geschäftsprozessen übergreifend vorliegen. Das Customer COE kann das Wissen und seine „Neutralität“ nutzen, um die bereichsübergreifende Zusammenarbeit zu unterstützen und auch zu moderieren. Das schließt die Zusammenarbeit mit SAP ein. Ein Customer COE fungiert somit auch als **Knotenpunkt in der Zusammenarbeit**, als „**Collaboration Hub**“.

„Prozesse und Tools“ ist eine der Customer COE Dimension, die darauf abzielt, den Einsatz Ihrer SAP Cloud Lösung bzw. den Betrieb Ihrer hybriden SAP-Systemlandschaft während des gesamten Produktlebenszyklus zu unterstützen. Dazu gehören vertragliche oder zusätzliche Support-Services, Infrastruktur sowie Service- und Support-Anwendungen. Mit zunehmenden Cloud-Anwendungen in Ihrer SAP-Systemlandschaft gewinnen jedoch auch Themen rund um die Integrations- und Innovationsplattform von SAP (SAP Business Technology Platform) an Bedeutung wie die bereits erwähnte bereichsübergreifende Zusammenarbeit.

Das Dokument gibt Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Themen. Es kann Ihnen als Startpunkt beim Aufbau Ihres Customer COEs dienen, wie auch als Ausgangspunkt für dessen kontinuierliche Weiterentwicklung (Customer COE´s lifetime journey for continuous success).

SAP Support Verträge

SAP bietet verschiedene Supportangebote an, die im SAP Support Portal erläutert werden. Sie können die Supportangebote von SAP anhand der in den Supportverträgen enthaltenen und zusätzlichen Leistungen unterscheiden.

Ihre Ziele und Herausforderungen sind einzigartig und ebenso die SAP Service- und Supportangebote, um Ihnen zu helfen, in jeder Größenordnung und Geschwindigkeit erfolgreich zu sein.

Zunächst widmen wir uns den in Ihrem Supportvertrag enthaltenen Leistungen.

SAP Enterprise Support (ES)



SAP Enterprise Support bietet Ihnen explizite Service-Level-Vereinbarungen für hochkritische Vorfälle, also solche, die mit der Priorität "sehr hoch" oder "hoch" eingestuft sind. Die Service-Level-Vereinbarung verpflichtet SAP zu einer zeitnahen ersten Reaktion und zur Bereitstellung einer Lösung innerhalb eines festgelegten Zeitraums. Einen Einblick in den vollen Umfang von SAP Enterprise Support erhalten Sie hier. Durch die Zusammenarbeit mit SAP können Sie mit SAP-Experten und Kunden in Kontakt treten. Wenn Sie Lernmaterial benötigen, können Sie die SAP Enterprise Support Academy besuchen. Außerdem bieten wir Ihnen verschiedene Tools und Services, mit denen Sie aus Ihren aktuellen Investitionen das Beste herausholen und von neuen Innovationen profitieren können.

Wenn Sie Geschäftsunterbrechungen minimieren, weniger unvorhergesehene Ausfallzeiten in Kauf nehmen und Probleme schneller beheben möchten, werfen Sie einen Blick auf unseren Mission Critical Support .

SAP Enterprise Support gehört zu den sogenannten „Foundational Support“ Angeboten, die Ihnen umfassende Unterstützung in allen Bereitstellungsszenarien und in jeder SAP-Cloud-Lösung bietet. Ein weiterer Bestandteil des Foundational Support sind die sogenannten „Embedded Launch Activities“. Mit diesem Angobt können Sie Ihr Team auf die Lösungsimplementierung vorbereiten. Durch deführte Schulungen, Roadmaps und Schulungen können Ihre Mitarbeiter das Beste aus Ihren Lösungsinvestitionen herausholen.

Um eine erfolgreiche Implementierung sicherzustellen, bieten wir Ihnen zudem einen geführten Onboarding-Prozess an. Über die sogenannten „Customer onboarding resource center“ erhalten Sie Hilfestellung, Unterstützung und Services, die sich auf die Entwicklung Ihrer Teams, die Durchführung erfolgreicher Implementierungen und das Erreichen der wichtigsten Geschäftsziele konzentrieren.

SAP Product Support for Large Enterprise (PSLE)



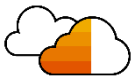
SAP Product Support for Large Enterprise (PSLE) spiegelt die Situation und die unterschiedlichen Anforderungen von großen und SAP-erfahrenen Kunden wider. Werfen Sie einen Blick auf die Leistungsbeschreibung, um einen vollständigen Überblick über die in diesem Supportvertrag enthaltenen Leistungsangebote zu bekommen. SAP PSLE bietet Ihnen das Wissen, die Werkzeuge und Funktionen, die Sie für die Implementierung,

den Betrieb und Erweiterung Ihrer SAP-Lösungen benötigen. SAP PSLE-Kunden haben Zugriff auf SAP Services, Remote Services sind als Self-Services verfügbar.

Möchten Sie den Status Ihrer SAP-Lösung, Ihrer Support-Services und Ihrer Leistungen analysieren und dokumentieren? Hierfür steht auch SAP PSLE Kunden das Support Reporting in SAP for Me zur Verfügung. Es handelt sich um ein interaktives Dashboard, das alle relevanten Informationen über Ihre Systemlandschaft und Ihre Wartungssituation anzeigt.

Für große und entsprechend komplexe SAP Systemlandschaften sind zudem die SAP Premium Engagement Angebote interessant. Weitere Informationen finden Sie auch unter „SAP Support Leistungen“ weiter unten in diesem Dokument.

SAP Enterprise Support Cloud Edition



Sobald Sie eine SAP Cloud Lösung subskribiert haben, erhalten Sie Leistungen der SAP Enterprise Support Cloud Edition. So ist beispielsweise das Cloud-basierte Application Lifecycle Management (ALM) in Ihrem Cloud-Support-Vertrag enthalten. SAP Cloud ALM optimiert den Betrieb von Cloud- oder Hybrid-Umgebungen in Ihrem Unternehmen. Wenn Sie mehr über die SAP Enterprise Support Cloud Edition erfahren möchten, dann schauen Sie doch mal hier.

Aber was sind die konkreten Leistungen, die wir Ihnen im Cloud-Kontext zur Verfügung stellen? Die vertragliche Grundlage für die Cloud-Subskription sind die Cloud-Support-Bedingungen, die in der Support Policy for SAP Cloud Services zusammengefasst sind.

Wenn Sie mehr wollen, dann können Sie zusätzliche Leistungen in Anspruch nehmen - nach dem gleichen Prinzip wie bei den On-Premise-Verträgen. SAP Preferred Success bietet alle Vorteile der Cloud-Editionen, und darüber hinaus zusätzliche Funktionen, die Sie beim Betrieb Ihrer SAP-Cloud-Lösung unterstützen.

SAP-Standard-Support

SAP Standard Support umfasst Basis-Support-Services für einen effektiven Betrieb Ihrer SAP Systeme. Hierzu stellen wir Ihnen Services und Tools zur Verfügung, mit denen Sie Ihre Betriebskosten und Risiken minimieren können. Daneben umfasst SAP Standard Support auch Leistungen zur kontinuierlichen Verbesserung der SAP Lösung, beispielsweise durch neue Software-Releases und Support-Packages. Einen Überblick über die konkreten Leistungen finden Sie hier.

SAP-Supportleistungen



Einen Überblick über alle SAP Support Services, die Ihnen im Rahmen Ihres Vertrags zur Verfügung stehen, erhalten Sie hier. Die aufgelisteten Services können sich ändern. Wenn Sie weitere Informationen zu den Services und zum Bestellprozess benötigen, kontaktieren Sie bitte Ihr lokales SAP Customer Interaction Center.

Für Unternehmen, die aufgrund ihres Umfelds hohe Anforderungen an Sicherheitsbestimmungen und Datenschutz stellen, bietet SAP zusätzlich den SAP Advanced Secure Support an.

Über die oben genannten SAP Support Serivces hinaus bieten wir Ihnen Premium Engagements an, zu denen SAP MaxAttention und SAP ActiveAttention gehören. Im Detail handelt es sich dabei um eine ganzheitliche Partnerschaft, die alle SAP Lösungen über den gesamten SAP Lebenszyklus hinweg abdeckt – mit dem Ziel, Geschäftskontinuität auch in schwierigen Zeiten zu gewährleisten.

Mit „Erfolgsplänen und Services“ erhalten Sie weitere Unterstützungsangebote über den gesamten Lebenszyklus Ihrer SAP-Lösungen hinweg. Erfahren Sie, wie Sie mit SAP Preferred Success die Cloud-Einführung sowie die Geschäftsergebnisse beschleunigen können, beispielsweise anhand von Empfehlungen zur Nutzung und Optimierung Ihrer SAP Cloud Lösung.

Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen und nutzen Sie die SAP Cloud Application Services beim Betrieb Ihrer SAP Private- Cloud-Lösungen. Ihre Anwendungen werden über SAP-Cloud-Lösungen hinweg gemanaged, einschließlich Hyperscaler-, Hybrid- und Multi-Cloud-Szenarien. Steigern Sie die Effizienz Ihres IT-Betriebs, indem Sie kritische Geschäftsprozesse absichern und optimieren.

Über Managed Business Services können Sie spezifische, wiederholbare Geschäftsfunktionen auslagern, um Ressourcen für Ihr Kerngeschäft und Ihre Innovationen freizugeben.

Bauen Sie die digitalen Fähigkeiten Ihres Unternehmens auf, indem Sie von Experten geleitete, praktische Schulungen durchführen, um das Beste aus Ihren SAP-Lösungen herauszuholen mit SAP Learning Hub.

Case/ Incident Management

Gemäß dem ITIL-Standard (Information Technology Infrastructure Library) wurde die Terminologie von "Incident" in "Case" geändert. Weitere Informationen finden Sie im SAP Knwoledge Base Article 3067028.

Wo erhalten Sie Hilfe?



Wenn Sie ein Problem mit SAP-Produkten haben und technische Unterstützung benötigen, erhalten Sie Support gemäß Ihres Wartungsvertrags. Weitere Informationen, z.B. wie Sie SAP für technische und nicht-technische Unterstützung kontaktieren oder wie Sie zwischen Beratung und Support für Ihre On Premise- und für Ihre Cloud-Lösungen unterscheiden können, finden Sie im SAP Support Portal und auf den ersten Seiten des Customer COE Case/ Incident Management Flipbooks.

SAP Real-Time Support (ehemals SAP Next-Generation Support)

SAP Real-Time Support ist ein Ansatz, der innovative Tools und Services nutzt, um Ihnen jederzeit und überall von jedem Gerät aus zu helfen.



Mit SAP Real-Time Support helfen wir Ihnen, effektiver mit unserer Software zu arbeiten, indem wir Lösungen vereinfachen, Werkzeuge wie unsere Wissensdatenbank, maschinelle Lernservices wie Case/ Incident Solution Matching und Echtzeit-Interaktion mit SAP-Experten bereitstellen, z. B. über "Expert Chat" oder den 30-minütigen Anruf "Schedule an Expert".

Lesen Sie auch unser Customer COE Flipbook "Case/ Incident Management Process End to End", das Ihnen Details und Tipps gibt, wie Sie die verschiedenen Live-Support-Kanäle und die SAP-Tools zur Fehlerbehebung Schritt für Schritt in Ihrem Incident-Prozess nutzen können. Oder lesen Sie die Online Hilfe.

Denken Sie daran, wie wichtig es ist, mit unserem Support-Portal und den SAP Real-Time Support-Angeboten für Self-Service, Case/ Incident Vermeidung und der Echzeit-Interaktion vertraut zu sein. Dadurch kann in Ihrem Unternehmen nach einem Problem so schnell wie möglich wieder weitergearbeitet werden. Ein erfolgreiches Durchlaufen der Zertifizierung Ihres Customer COEs ist dabei ein erfreulicher Nebeneffekt.

Case/ Incident Qualität



Die von Ihnen gegebene Beschreibung des Problems und der unternommenen Lösungsversuche spiegelt sich in der Case/ Incident Qualität wider. Diese beeinflusst maßgeblich, wie schnell eine Lösung zur Verfügung gestellt werden kann. Je genauer Sie Ihren Vorfall beschreiben, desto schneller erhalten Sie Hilfe und desto einfacher ist dieser Prozess für uns. Es ist eine Win-Win-Situation!

Die Case/ Incident-Qualität wird anhand einer Erfüllungsquote vorab definierter Kriterien gemessen. Das Ergebnis können Sie über das "Customer COE Case/ Incident Quality Dashboard" überprüfen. U.a. können Sie über die „Peer Benchmark“ Ansicht Ihrer Qualitätsergebnisse im Vergleich zu allen SAP-Kunden einsehen.

Weitere Informationen zu den Qualitätskriterien und deren Bewertung sowie zum Aufbau des Dashboards erhalten Sie hier. Geleitende Informationen zum Peer Benchmark finden sie hier.

Der perfekte Case/Incident



Durch einen gut vorbereiteten Case/ Incident können Sie Zeit sparen. Und warum? Sie beschleunigen die Zusammenarbeit mit dem SAP Support. Denn für uns wird es dadurch einfacher, Ihr Problem korrekt zu verstehen und die benötigte Hilfe zu leisten. In dem bereits genannten Customer COE Case/ Incident Management Flipbook erfahren Sie weitere Tipps und Tricks, wie Sie den perfekten Case/ Incident erstellen.

Darüber hinaus bieten wir Ihnen verschiedene Self-Services zur Problemlösung an. Beispielsweise werden Ihnen bereits bei der Erstellung eines Incidents über das sogenannte Case/ Incident Solution Matching verschiedene Lösungen für Ihr spezifisches Problem angeboten. Grundlage hierfür sind die jeweils von Ihnen eingegebenen Informationen.

Service & Support Informations-/ Kollaborationsplattformen

In diesem Abschnitt erhalten Sie einen Überblick über die zentralen Services und Support Portale, Plattformen zur Interaktion mit SAP sowie einen Einblick in die verschiedenen SAP Angebote im Application Lifecycle Management. Die Zusammenstellung gibt Ihnen einen Einstieg, die hinterlegten Links Zugang zu weiterführenden Detailinformationen.

SAP Support User Management

SAP Support-User ID



Mit Ihrer SAP-Support-User ID („S-User“) haben Sie Zugriff auf Support-Applikationen, Portale und viele weitere Service- und Informationsangebote. Ihren S-User benötigen Sie beispielsweise, um an Diskussionen in der SAP Community teilzunehmen, eine SAP-Schulung zu buchen, Produkte oder Services im SAP Store zu kaufen oder die Produktdokumentation vom SAP Help Portal herunterzuladen. Hierzu benötigen Sie neben Ihrer S-User ID entsprechende Berechtigungen.

Bei Neukunden erstellt SAP die erste Benutzer-ID und weist ihr die höchste Berechtigungsstufe zu, was sie zum sogenannten „Super-Administrator“ oder im Falle eines SAP-Cloud-Kunden zum „Cloud-Administrator“ macht. Nach dieser Anfangsphase ist SAP aus Sicherheitsgründen nicht berechtigt, weitere S-User für Kunden anzulegen oder zu verwalten. Es ist der initiale S-User, der zusätzliche IDs und Berechtigungen verwaltet. Dem SAP Support User Management liegt ein Administratoren Konzept zugrunde, welches die Benutzerverwaltung näher beschreibt. Weitere Informationen finden Sie zudem im SAP Support Portal unter „Users & Authorizations“.

Ein strukturiertes Support User Management ist demnach von zentraler Bedeutung. In der Praxis liegt deshalb die Verantwortung des Support User Managements häufig direkt im Customer COE, zumindest die Steuerung der Aktivitäten, auch wenn die Verwaltung als solches dezentral von Service Teams durchgeführt wird.

Über die Applikationen „User Management“ und „My Authorizations and Functions“ im SAP ONE Support Launchpad/ SAP for Me erhalten Sie einen Überblick über die S-User in Ihrem Unternehmen und führen User Management Aktivitäten durch. Weitere Informationen zu den Aktivitäten und den Applikationen erhalten sie über die „Online Help: User Management“

Daneben empfehlen wie Ihnen, sich über die sog. Release Information for Launchpad and the SAP for Me Portal auf dem Laufenden zu halten bzgl. aktueller und zukünftiger Änderungen von Support Applikationen.

SAP Universal ID

SAP Universal ID ist ein einheitliches Benutzerkonto für alle SAP-Webseiten. Es verknüpft sämtliche vorhandenen Unternehmenszuordnungen (S-User-IDs). Sie verwalten damit nur ein einziges Benutzerkonto. Die Verknüpfung macht es Ihnen möglich, nach Bedarf zwischen den vorhandenen Konten bzw. Usern zu wechseln, ohne sich ab- und anmelden zu müssen. Wie Sie sich eine Universal ID erstellen können, erfahren Sie hier.

SAP Webseiten unterstützen in zunehmendem Maße die erweiterte Integration von SAP Universal ID. Alle vorhandenen und neuen S-User müssen mit einer SAP Universal ID

verknüpft sein, da die Berechtigungen am S-User hängt. Die Migration soll 2023 abgeschlossen sein. Danach wird es keine eigenständigen S-User mehr geben.

Weitere Details entnehmen Sie bitte der SAP Idenity und User Management Policy.

SAP Support Portal



Das Herzstück unserer Support-Infrastruktur ist das SAP Support Portal. Dieses Portal ist Ihre primäre Informationsquelle zu allen Themen rund um Service & Support. Neben wichtigen Updates und interessanten Begleitinformationen bietet Ihnen das SAP Support Portal auch Zugang zu allen SAP Support-Kanälen.

Um schnell das zu finden, was Sie suchen, können Sie die Suchleiste verwenden oder unsere Communities besuchen. Zusätzlich empfehlen wir SAP for Me - Ihren digitalen Begleiter – und das nicht nur für Supportthemen.

SAP for Me @Service & Support (Weiterentwicklung von SAP ONE Support Launchpad)



Über das Kundenportal Portal SAP for Me können Sie einfach mit uns kommunizieren und umgehend Unterstützung für die besten Lösungen finden. Hier sind wichtige Benachrichtigungen, Kennzahlen und Einblicke in Ihr SAP-Produktportfolio an einem zentralen Zugriffspunkt vereint. Weitere Informationen zum Kundenportal finden Sie auf der Einführungsseite von SAP for Me.

Auch für Themen rund um den hybriden Betrieb Ihrer SAP-Landschaft entwickelt sich SAP for Me zu Ihrem zentralen Einstiegspunkt. Bis auf wenige Ausnahmen bietet SAP for Me sehr ähnliche Verweise ("Cards") oder gleichwertige Anwendungen. In dieser Übersichtsseite ist aufgeführt, wo sie bekannten Launchpad Kacheln in SAP for Me finden.

Sie können sich direkt in SAP for Me über die wichtigsten Neuigkeiten (Release Notes) auf dem Laufenden halten. Gehen Sie hierfür im User Profil Menü auf „Welche Neuigkeiten gibt es in SAP for Me?“

Weitere Informationen zum Übergang des SAP ONE Support Launchpad und Updates zum Funktionsumfang von SAP for Me finden Sie hier.

SAP Application Lifecycle Management



Mit den Werkzeugen von SAP Application Lifecycle Management lassen sich Implementierungen beschleunigen und der Betrieb über den gesamten Lebenszyklus hinweg reibungsloser gestalten. SAP bietet Lösungen für autonomes Application Lifecycle Management (ALM) und Service- und Supportleistungen für alle Kunden und Landschaften.

Es gibt unterschiedliche Ansätze für ALM. Einige Kunden ziehen es vor, ihre Anwendungen mit einem standardisierten, kostengünstigen Ansatz zu betreiben, während andere individuelle ALM-Anforderungen haben. Einige Kunden nutzen nur wenige SAP-Komponenten, während andere Landschaften mit mehr als 100 SAP-Komponenten haben.

Dann gibt es SAP-Kunden, die gar keine SAP-Komponenten haben, sondern nur Cloud-Anwendungen von SAP nutzen.

Um den unterschiedlichen Kundenerwartungen gerecht zu werden, bietet SAP mehrere ALM-Angebote an:

SAP Solution Manager

Der SAP Solution Manager ist eine On-Premise-Lösung, die sowohl On-Premise-Anwendungen als auch hybride Landschaften unterstützt. Das umfangreiche Funktionsportfolio unterstützt alle Aspekte des ALM. Kunden können die benötigten Funktionen auswählen und sie individuell für ihre spezifischen Anforderungen konfigurieren.

SAP Focused Run

SAP Focused Run ist eine leistungsstarke Lösung für Service Provider, die alle ihre Kunden in einer zentralen, skalierbaren, sicheren und automatisierten Umgebung hosten möchten. Sie richtet sich auch an Kunden mit erweiterten Anforderungen in Bezug auf Systemmanagement, Benutzerüberwachung, Integrationsüberwachung, Konfiguration und Sicherheitsanalysen.

SAP Cloud ALM

SAP Cloud ALM ist unser ALM-Angebot für Cloud-zentrische Kunden-Systemlandschaften. Es handelt sich um eine Cloud-Lösung, die in Ihrer Cloud-Subskription mit SAP Enterprise Support Cloud Edition enthalten ist. SAP Cloud ALM gibt Ihnen die Informationen, die Sie benötigen, um aktiv an Ihrem SAP-Cloud-Implementierungsprojekt teilzunehmen. Es gibt Ihnen weitere Einblicke, um die Best Practices für die Implementierung von Cloud-Lösungen besser zu verstehen. Darüber hinaus unterstützt SAP Cloud ALM einen reibungsfreien Geschäftsbetrieb ohne Unterbrechungen.

Tricentis Testautomatisierung

Alle SAP-Kunden, die einen SAP Enterprise Support Vertrag haben, können die Tricentis Test Automation nutzen. Die Integration der bestehenden ALM-Plattformen - SAP Solution Manager und SAP Cloud ALM - mit Tricentis Test Automation für SAP erfolgt über deren offene Schnittstellen. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, die in den oben genannten SAP ALM Plattformen verfügbaren Testmanagement-Funktionalitäten wie Testplanung, -Orchestrierung und Test Reporting in die Tricentis Test Automation für SAP Anwendung zu integrieren.

Auf diese Weise ergänzen sich die Werkzeuge perfekt und konzentrieren sich auf ihre individuellen Stärken: die ALM-Plattformen von SAP auf das Testmanagement als solches und Tricentis Test Automation für SAP auf die Ausführung von automatisierten Tests.

Wir empfehlen unseren Customer COEs sich zu den SAP ALM Tools und deren Zusammenspiel auf dem Laufenden zu halten. Dadurch können Sie Rückschlüsse auf Ihre eigene SAP ALM Transition Roadmap ziehen, abgestimmt auf die Roadmap Ihrer SAP Lösungslandschaft.

SAP ALM Webinare



Sind Sie interessiert an den neuesten Informationen über die SAP ALM Angebote? Möchten Sie Ihre spezifischen Fragen von SAP-Experten beantworten lassen? Dann nehmen Sie an den monatlichen kostenlosen ALM-Webinaren, den sog. Community Calls, teil.

Zusätzlich hierzu bieten wir spezielle Community Calls zu SAP Cloud ALM an. Hier erfahren Sie mehr über die SAP Cloud ALM Konzepte, Strategien, die neuesten Funktionen, interessante Kundenberichte und vieles mehr. Die Teilnahme ist für Sie kostenfrei.

Hilfreiche Informationen bei der Ausgestaltung Ihrer eigenen SAP ALM Transition Roadmap erhalten Sie im SAP Support Portal/ ALM, hier insb. den Bereich „Transition from SAP Solution Manager to SAP Cloud ALM“

Weitere kundenspezifische Empfehlungen erhalten Sie über den SAP Readiness Check for SAP Cloud ALM. Das Tool bietet einen Überblick über die aktuelle Verwendung der Application Lifecycle Management in Ihrem SAP Solution Manager. Das Tool bewertet den Umfang und die Verfügbarkeit der verwendeten Funktionalitäten in SAP Cloud ALM oder anderen SAP-Lösungen außerhalb von SAP Solution Manager. Weitere Informationen finden Sie im SAP-Hinweis 3236443.

SAP EarlyWatch Alert Workspace



SAP EarlyWatch Alert (EWA) ist ein automatisierter Service, der die wesentlichen administrativen Bereiche eines SAP-Systems analysiert. Alerts weisen auf kritische Situationen hin. So gibt Ihnen beispielsweise SAP EWA einen Überblick über Performance/Verfügbarkeits-KPIs und Alerts und dadurch die Transparenz, die zur Verbesserung von Performance und Stabilität benötigt wird. SAP EWA ist am effektivsten, wenn der Service für alle SAP-Komponenten in Ihrer Lösung aktiviert ist, denn er ist eine technische Voraussetzung für die Durchführung anderer Remote-Delivery-Services, wie SAP EarlyWatch Check oder SAP GoingLive Check. SAP EWA ist durch Ihren SAP-Wartungsvertrag ohne zusätzliche Kosten abgedeckt.

Für einen bequemen Zugriff auf die EWA-Informationen empfehlen wir Ihnen den SAP EarlyWatch Alert Workspace in SAP for Me. Navigieren Sie dabei zu Services & Support Dashboard und wählen den Bereich „Diagnostics, Reporting & Analytics“ aus. Der SAP EWA Workspace ist der zentrale Einstieg für einen umfassenden Überblick über Ihre Systemlandschaft hinsichtlich Stabilität, Konfiguration, Hardwareauslastung und Performance. Es werden KPI-Drilldowns für einen gewählten Zeitraum angeboten, z.B. Datenbankwachstum, CPU-Verbrauch, Speicherauslastung und Antwortzeiten. Eine globale Suche über alle Service-Warnungen und Empfehlungen bietet Ihnen eine gute Möglichkeit, sich eine effiziente Aufgabenliste zur Verbesserung Ihrer Systemlandschaft zu erstellen.

SAP bietet verschiedene Möglichkeiten, um bzgl. SAP EWA auf dem Laufenden zu bleiben. So können beispielsweise interessierte Parteien per Email EWA-Berichte erhalten. Weitere Informationen zur E-Mail-Benachrichtigung finden Sie auf der Seite SAP EarlyWatch Alert - Benachrichtigung und E-Mail-Verteilung.

Support Reporting in SAP for Me



Bei der Support Reporting Funktionalität in SAP for Me handelt es sich um ein interaktives Dashboard, das Ihnen Transparenz über Ihre Systemlandschaft (OnPrem, Cloud / Hybrid) bietet. Dadurch können Sie schnellere Entscheidungen hinsichtlich der Daten treffen, die Sie wirklich benötigen. Die Navigation im Dashboard ist intuitiv, die Ansichten und Berichte lassen sich individuell anpassen und zur weiteren Verwendung

ausdrucken. Ein weiterer Vorteil ist, dass Sie und SAP-Support auf dieselben Informationen auf dieselbe Weise zugreifen. Zugang zum Support Reporting erhalten Sie hier.

System Overview

Über die Applikation „System Overview“ können Sie sich alle Systeme und Installationen einer bestimmten Kundennummer anzeigen lassen. Diese Übersicht ist beispielsweise hilfreich, um inaktive Systeme und „leere“ Installationen zu identifizieren. Besuchen Sie die Anwendung im SAP for Me.

Compliance & Security

SAP Trust Center

Hier finden Sie Informationen zur Verfügbarkeit, Sicherheit, Datenschutz und Compliance in der Cloud. Im SAP Trust Center erfahren Sie mehr über die weltweite Verfügbarkeit unserer Cloud-Services, unsere Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen, regelmäßige Compliance-Prüfungen durch interne Kontrollen und Audits. Zudem erhalten Sie einen detaillierteren Einblick in den Cloud Betrieb, die verfügbaren Rechenzentren bis hin zu den SAP Vertragsdokumenten für Cloud-, Software- und Serviceangebote.

Mein Trust Center

Als Erweiterung des allgemein verfügbaren SAP Trust Center erhalten Sie als SAP Kunde oder SAP Partner über My Trust Center weitere Informationen, die für Sie besonders relevant sind. Um über Änderungen und Aktualisierungen auf dem Laufenden zu bleiben, können Sie sich per E-Mail benachrichtigen lassen.

Security Card im SAP EWA Workspace



Wenn es um sicherheitsrelevante Themen in Ihrem Unternehmen geht, empfehlen wir Ihnen die sog. Security Card im SAP EarlyWatch Alert Workspace. Die Security Card zeigt Ihnen einen konsolidierten Sicherheitsstatusbericht, insbesondere die anfälligen Systeme, die auf schwachen Kennwortrichtlinien, veralteter Software, die nicht mehr unterstützt wird, usw. basieren.

Über den SAP EWA Workspace können Sie weiter zum Solution Finder navigieren, um die sicherheitsrelevanten SAP EarlyWatch Alerts im Detail zu prüfen.

Erforderliche Berechtigung

Wir empfehlen Ihnen, mindestens eine Kontaktperson für Sicherheitsthemen zu bestimmen. Die benannten Security Kontakte sind für die Überwachung der Security Card im SAP EWA Workspace verantwortlich.

Neben klar definierten Verantwortlichkeiten liegt ein weiterer Grund darin, dass besondere Berechtigungen benötigt werden, um die Security Karte einsehen und den SAP EWA Workspace als Plattform in vollem Umfang auch für Security Themen nutzen zu können. Die Suche nach Security-Alerts ist dadurch geschützt und nur für berechtigte Personen zugänglich. Die zusätzliche Berechtigung namens "Display Security Alerts in SAP EarlyWatch Alert Workspace" kann über Ihre Benutzeradministratoren den benannten Personen zugewiesen werden. Wenn Sie mehr im Detail erfahren möchten, lesen Sie diesen Blog.

Sicherheitshinweise und Neuigkeiten



Sicherheitshinweise oder „Security Notes“ werden über die sogenannten Security Patch Day ausgerollt. Wir empfehlen Ihnen, hierüber am Ball zu bleiben. Denn wenn Sie dafür sorgen, dass Ihre Systemkomponenten regelmäßig aktualisiert werden, machen Sie es böswilligen Angreifern schwerer. Sie halten Ihre Systeme sicher und verhindern so, dass Angreifer Schwachstellen finden. Der Security Patch Day findet immer am zweiten Dienstag eines jeden Monats statt. Wenn Sie mehr erfahren möchten, klicken Sie hier.

Um einen Überblick über alle Sicherheitshinweise zu erhalten, können Sie auf die Anwendung Sicherheitshinweise zugreifen oder über die Knowledge Base in SAP for Me nach Hinweisen mit der Dokumentart "SAP Security Notes" suchen.

SAP bietet ein umfassendes Portfolio an Sicherheitsprodukten und -services, mit denen Sie Ihre Daten - und Ihr Unternehmen - schützen können. Weitere Informationen hierzu finden Sie in der SAP Community.

System Recommendations

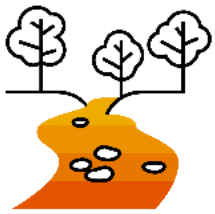
Basierend auf dem aktuellen Status Ihres Systems - einschließlich der bereits eingebauten SAP-Hinweise - liefern Ihnen die System Recommendations Funktionalität im SAP Solution Manager Empfehlungen, welche SAP-Hinweise als nächstes eingebaut werden sollten. Es werden also grundsätzlich SAP-Hinweise und relevante Patches für Ihre gesamte Systemlandschaft identifiziert.

Neben der System Recommendations Funktionalität im SAP Solution Manager können Sie über den Bereich "View Recommended Notes" des Maintenance Planner auch Hinweise analysieren und anzeigen lassen, die für Ihre ABAP- und JAVA-Systeme in Ihrer SAP-Systemlandschaft empfohlen werden.

Weitere Informationen finden Sie im Maintenance Planner - Benutzerhandbuch.

Tools und Dienstleistungen zur Innovations- und Mehrwert-Realisierung

SAP Roadmap Explorer



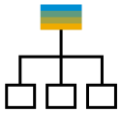
Hier erhalten Sie direkten Zugriff auf verschiedene Roadmaps, in denen Sie nach Produkten, Prozessen oder Branchen suchen können. SAP Roadmaps geben Ihnen einen aktuellen Überblick, unterstützen und begleiten Sie auf Ihrem Weg zum zukünftigen SAP-Produktportfolio und Ihrer Transformation zu einem Intelligent Enterprise. Besuchen Sie den SAP Road Map Explorer für weitere Informationen. Praktische Einblicke gibt Ihnen zudem dieses Video.

Wenn Sie mehr erfahren möchten, insb. welche weiteren SAP Tools und Services Sie bei Ihrer digitalen Transformation unterstützen, werfen Sie einen Blick auf das Customer COE Standard Dokument Continuous Success (eine Weiterentwicklung der Customer COE Kernfunktion „Innovation und Einflussnahme auf die SAP Entwicklung“).

Product Availability Matrix

Die Product Availability Matrix (PAM) informiert Sie über die Verfügbarkeit von SAP-Software-Releases. Die Übersicht beinhaltet Release-Typen, Wartungsdauer, geplante Verfügbarkeit und Upgrade-Pfade. Die PAM gibt Ihnen auch Informationen zur Plattformverfügbarkeit, einschließlich Datenbankplattform. Weitere Informationen finden Sie im SAP Support Portal unter der Rubrik Maintenance.

Maintenance Planner



Maintenance Panner ist eine von SAP bereitgestellte Lösung, die Sie bei der Planung und Wartung von Systemen in Ihrer Landschaft unterstützt. Sie können komplexe Aktivitäten wie die Installation eines neuen Systems oder die Aktualisierung bestehender Systeme planen. Alle Änderungen können so geplant werden, dass sie zu einem günstigen Zeitpunkt durchgeführt werden können, um Ausfallzeiten zu minimieren.

Maintenance Planner ist der Nachfolger von Maintenance Optimizer, Landscape Planner und Product System Editor. Er vereinfacht den Wartungsprozess, indem er kritische Aufgaben wie die Definition von Produktwartungsabhängigkeiten, die Implementierung von Änderungen durch Generierung von Stack-Konfigurationen, das Herunterladen von Archiven usw. in einem einzigen Tool zusammenfasst.

Weitere Informationen finden Sie im Maintenance Planner - Benutzerhandbuch.

Custom Code Management



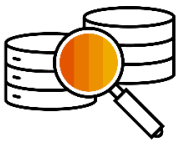
Wir empfehlen Ihnen, sich mit Ihrem benutzerdefinierten Code bzw. Custom Code auseinanderzusetzen. Zum einen kann er Ihre digitale Transformation unnötig aufwendig machen. Aber auch im Betrieb Ihrer SAP Lösungen kann sich beispielsweise Custom Code von schlechter Qualität durch ein vermehrtes Aufkommen von Störfällen negativ auswirken. Neben der Qualität sollten Sie auch die tatsächliche Nutzung Ihres Custom Code prüfen. Oft stellen wir fest, dass nur ein Teil der kundenspezifischen Anpassungen tatsächlich noch genutzt wird. Eine Überprüfung, die sich auch monetär für Sie auszahlen kann.

Starten Sie beispielsweise mit Custom Code Analytics, weite Details finden Sie hier

In dem bereits erwähnten Customer COE Standard Dokument Architecture & Innovation (ehemals Continuous Success) erhalten Sie weitere Informationen zu einem effizienten und effektiven Custom Code Management.

Data Volume Management

Data Volume Management (DVM) ist ein Ansatz, der dem Lösungsbetriebsteam einer SAP-zentrierten Lösung hilft, eine Balance herzustellen zwischen dem Bedarf einerseits, auf eine Fülle an Daten zugreifen zu können und andererseits dem Aufwand zur Wartung von Speicher, Datenbank und Anwendungen. Steigt beispielsweise das Datenvolumen in der Live-Datenbank an und werden gleichzeitig jedoch einige der gespeicherten Daten nie wirklich genutzt, führt dies zu unnötig höheren IT-Kosten oder einer schlechteren Systemleistung.



Doch wie funktioniert das? Unser Serviceportfolio hilft Ihnen bei der Erstellung einer Data Volume Management Strategie. Eine Strategie, die festlegt, wie das künftige Datenwachstum verwaltet und reduziert werden kann. Der im DVM verfolgte, ganzheitliche Ansatz berücksichtigt und integriert dabei folgenden Aspekte: Datenvermeidung, Datenverdichtung, Datenlöschung, Datenarchivierung und Datenreduzierung. Dadurch kann auch die Größe der bestehenden Datenbank verringert werden.

Das Data Volume Management Dashboard in SAP vor Me zeigt Möglichkeiten der Datenreduzierung auf und ermöglicht es Ihnen, Ihre Datenbank so schlank wie möglich zu halten und nur die für Ihre Prozesse wichtigsten Daten zu speichern.

Das DVM Dashboard gibt Ihnen einen Überblick über Ihre Systemlandschaft hinsichtlich der



Nutzung von Datenspeicher und Festplattenplatz. Hier werden die verschiedenen Reduktionsobjekte aufgelistet und können nach den verschiedenen, bereits erwähnen Aspekte gefiltert werden. Darüber hinaus können Sie über die Anwendung die Fortschritte nachvollziehen, die Sie beispielsweise durch die Verwendung der Datenverwaltungsmethoden und der Systemwachstumsstatistiken usw. bereits erzielt haben. Die auf diese Weise reduzierten Total Cost of Ownership können Sie für wertsteigende Themen nutzen.

Dev Ops mit SAP Business Technologie Plattform

Sehen wir uns zunächst den DevOps Ansatz etwas genauer an. Softwareentwicklung wird stark durch eine Kombination speziell aufeinander abgestimmter Werkzeuge, Infrastruktur und organisatorischer Prozesse beeinflusst. Der DevOps Ansatz fußt auf dem Gedanken, dass je besser die beteiligten Teams, Werkzeuge und die Infrastruktur aufeinander abgestimmt sind, desto schneller und qualitativ hochwertiger Updates und neue Funktionalitäten zur Verfügung gestellt werden können.

Während die Entwicklung Updates oder neue Funktionalitäten im Fokus hat, muss der IT-Betrieb die Betriebsstabilität sicherstellen und potentielle technische Defekte durch Änderungen verhindern. Devops soll diese beiden Ziele vereinen helfen. Die verschiedenen Rollen und deren Tätigkeiten werden in einen DevOps-Prozess integriert. So erhält beispielsweise der IT Business Experte Einblicke in den Entwicklungsprozess und umgekehrt der Entwickler in den Betrieb. Dadurch wird der Zeitaufwand für die Erstellung und Auslieferung von Software ebenso reduziert wie die Komplexität der Pflege der Anwendung.

Das Konzept von BizDevOps ergänzt diesen Ansatz, indem zusätzlich die Ideen und Rückmeldungen aus den Geschäftsbereichen berücksichtigt werden. Bei Rückfragen oder weiterem Informationsbedarf melden Sie sich bei uns, Ihrem Customer COE Programm, wir stellen gerne den Kontakt zu SAP Business Transformation Consulting für Sie her.

Erleben Sie DevOps in Aktion mit der SAP Business Technology Plattform.



Die SAP Business Technology Platform (SAP BTP vereint Anwendungen mit Datenbank- und Datenmanagement-, Analyse-, Integrations- und Erweiterungsfunktionen auf einer Plattform für Cloud- und Hybridumgebungen, darunter Hunderte vorkonfigurierter Integrationen für SAP- und Drittanbieteranwendungen.

Dieser Beitrag gibt hilfreiche Einblicke für alle, die eine Produktentwicklung in der SAP BTP planen und den DevOps Ansatz verfolgen. Hierfür bietet die SAP BTP Tools und Anleitungen für eine effiziente Entwicklung einerseits und einen effizienten Betrieb gleichermaßen – integriert in einer Plattform.

Process Discovery



Process Discovery ist ein kostenloses Analysetool für den Einstieg in Business Process Transformation und ist eine Weiterentwicklung von „SAP Business Scenario Recommendatons on Spotlight“. Die Cloud-basierte Anwendung gibt Ihnen tiefe Einblicke in die Performance und Effizienz Ihrer End-to-End-Prozesse und zeigt Bereiche mit Verbesserungs- und Automatisierungspotenzialen auf. Um Standardisierungsmöglichkeiten zu identifizieren wird in die Analyse sowohl Custom Code als auch Partnercode einbezogen.

Über diesen Blog erfahren Sie, wie Sie Process Discovery nutzen können.

Für die Optimierung Ihrer Geschäftsprozesse gibt Ihnen SAP Innovation and Optimization Pathfinder interessante Einblicke. Dieser interaktive Bericht zeigt Optimierungspotenziale auf und gibt Empfehlungen basierend auf der Art und Weise, wie Sie aktuell Ihr SAP-ERP- oder SAP-S/4HANA-System verwenden. Der Service ist in Ihrer Wartungsgebühr inkludiert.

SAP Signavio Process Insights, Discovery Edition ist eine Weiterentwicklung von SAP Process Discovery, SAP Innovation and Optimization Pathfinder on Spotlight, die oben erwähnt wurden. Der Service ist derzeit in der Betaversion und Ende 2023 allgemein verfügbar.

Erfahren Sie mehr: ***SAP Signavio Process Insights, Discovery Edition***

SAP Process Insights

Mit SAP Process Insights gewinnen Sie Transparenz, treiben Innovationen voran und transformieren Ihr Unternehmen mit schnellen Prozesseinblicken, Ursachenanalysen und konkreten Verbesserungsvorschlägen.

Advanced Customer COE

Wir haben das Customer COE Konzept bereits in einem kollaborativen Kontext erwähnt. Worin liegt nun der Unterschied zum sog. Advanced Customer COE? Es handelt sich im Kern noch immer um ein Expertenteam in Ihrem Unternehmen. Unterschiedlich ist jedoch der Detaillierungsgrad, mit dem wir im Advanced Customer COE auf Verantwortlichkeiten und Themengebiete eingehen.



Advanced Customer COE ist eine individualisierter Customer COE -Methodik, die auf der Primary Customer COE-Ebene aufbaut. Konzeptionell hat unser Advanced Customer COE eher einen Projektcharakter, basierend auf Ihren spezifischen Bedürfnissen. Ziel ist es, die Zusammenarbeit zwischen Ihnen und SAP kontinuierlich zu verbessern. Die Ergebnisse eines Advanced Customer COE Projekts ermöglichen es Ihnen, durch weniger Störungen oder einen höheren Automatisierungsgrad in bestimmten Geschäftsbereichen Zeit einzusparen und Ihre Kosten weiter zu senken.

Mit der Advanced COE Methode verfolgen wir die Idee der kontinuierlichen Integration und Verbesserung von Prozessen und Dienstleistungen. Besonders mit der Transformation zu einem Cloud-Unternehmen wird Multi Provider Management (MPM) für Unternehmen wichtig,

um externe und interne Provider zu trennen. Im Rahmen von Advanced Customer COE helfen wir Ihnen, Ihre Bedürfnisse und Anforderungen zu identifizieren und somit den für Sie richtigen Anbieter auszuwählen.

Wenn Sie mehr zu den oben genannten Themen erfahren möchten, finden Sie weitere Informationen hierzu im Customer COE Portal.

Zusätzliche Informationen & Anleitungen

Im Customer COE Portal haben wir für Sie unter der Rubrik „Customer COE und CIO Guides“ einen Auszug an Informationsquellen zu zentralen Fragestellungen eines Customer COE zusammengestellt, die im Folgenden kurz umrissen werden.

Governance und Organisationen

In diesem Abschnitt erhalten Sie Informationen zu den organisatorischen Anforderungen und Aspekten, bei der Ausgestaltung der Organisationsstrukturen Ihres Unternehmens in Richtung einer digitalen Zukunft. Erfahren Sie beispielsweise auch, wie Sie das richtige Setup für Ihr Unternehmen identifizieren und etablieren.

Schauen wir uns beispielhaft eines der Whitepaper genauer an: Wenn Sie sich bereit fühlen, auf SAP S/4HANA umzusteigen, sind wir bereit, Sie mit Informationen zu unterstützen, inwieweit Ihre Organisation hierzu bereit ist. Im Dokument Customer Organizational Readiness for SAP S/4HANA Cloud erfahren Sie, worauf es unter organisatorischen Aspekten ankommt, eine erfolgreiche digitale Transformation zu gewährleisten.

Für weitere Informationen gibt Ihnen auch unser Customer COE Standard Dokument Strategie, Governance und Organisation.

Hybride Systemlandschaften



Stehen Sie vor den Herausforderungen des Betriebs einer hybriden Systemlandschaft? Unter dieser Rubrik finden Sie einen Auszug an Leitfäden, die Sie beim Betrieb hybride Landschaften unterstützen können. Informieren Sie sich hier über verschiedene Themen, wie z. B. Schnittstellen- und Landscape Management, Datenintegration und vieles mehr.

Hybrid- und Cloud-Betrieb

Mit der digitalen Transformation haben sich viele Aspekte des Geschäfts verändert. Neben neuen Technologien und den damit verbundenen Möglichkeiten ist der laufende Betrieb ein Kernthema für Customer COEs. Mit den hierunter aufgeführten Inhalten wollen wir zusätzliche Informationen zum Betrieb Ihrer Lösungen in Cloud- oder hybriden Systemlandschaften bereitstellen.

Whitepaper zu Architektur und Technologie

Wenn Sie auf der Suche nach aktuellen Informationen zu Themen sind, die für CIOs von Interesse sind, werfen Sie einen Blick auf unsere Architektur- und Technologie-Whitepapers. Sie erhalten Einblicke in die SAP Roadmaps oder Empfehlungen zu verschiedenen IT-bezogenen Themen wie der Nutzung und dem Einsatz von Wartungs- und Support-Tools.

www.sap.com/contactsap

© 2023 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.
No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of SAP SE or an SAP affiliate company.

The information contained herein may be changed without prior notice. Some software products marketed by SAP SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by SAP SE or an SAP affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP or SAP affiliate company 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.

In particular, SAP SE or its affiliated companies have no obligation to pursue any course of business outlined in this document or any related presentation, or to develop or release any functionality mentioned therein. This document, or any related presentation, and SAP SE's or its affiliated companies' strategy and possible future developments, products, and/or platform directions and functionality are all subject to change and may be changed by SAP SE or its affiliated companies at any time for any reason without notice. The information in this document is not a commitment, promise, or legal obligation to deliver any material, code, or functionality. All forward-looking statements are subject to various risks and uncertainties that could cause actual results to differ materially from expectations. Readers are cautioned not to place undue reliance on these forward-looking statements, and they should not be relied upon in making purchasing decisions.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. See www.sap.com/trademark for additional trademark information and notices.

THE BEST RUN SAP®