



SUCCESS STORY

BANK FÜR SOZIALWIRTSCHAFT

„Dank des Coaching-Ansatzes der SNP können wir heute kleinere Erweiterungen und Upgrades selbst umsetzen. Zudem sind wir in der Lage, den SAP Solution Manager selbst zu warten.“

Willi Hackenbroch, Abteilung EDV-Organisation für die Bereiche Qualitäts-, Change- und Testmanagement, Bank für Sozialwirtschaft AG

Upgrade auf SAP Solution Manager 7.1

Über Bank für Sozialwirtschaft AG

Die Bank für Sozialwirtschaft AG ist bundesweit das einzige Kreditinstitut, das seine Produkte und Dienstleistungen ausschließlich Einrichtungen, Organisationen und Unternehmen der Sozial- und Gesundheitswirtschaft anbietet. Zu den Kunden zählen soziale Einrichtungen, Krankenhäuser etc.

Die 1923 gegründete Universalbank legt ihren Beratungsschwerpunkt auf bankfachliche und sozialwirtschaftliche Kompetenz. Zwei Tochterunternehmen sind auf Dienstleistungen für das Sozialmanagement spezialisiert. Die Bank für Sozialwirtschaft AG hat deutschlandweit zwölf Geschäftsstellen und vier Repräsentanzen.

Weitere Informationen: www.sozialbank.de

Die Herausforderung

Im Jahr 2006 führte die Bank für Sozialwirtschaft AG als Werkzeug für Incident- und Testmanagement den SAP® Solution Manager ein. Mit diesem werden mittlerweile auch Aufgaben wie Change Management, Projektverwaltung bei Einführung/Upgrades, Systemverwaltung und Monitoring abgedeckt. Zudem dient der SAP Solution Manager als Assistent zur Lösungsdokumentation.

Außerdem wurde der SAP Solution Manager sukzessive um Sonderfunktionen erweitert. Dazu zählen insbesondere die SNP Volltextsuche sowie die SNP Screenshot-Erweiterung für Meldungen im Incident Management. Hinzu kommt der direkte E-Mail-Versand an den Anwender mit einem enthaltenen Link, der auf die betreffende Meldung verweist. So wird eine durchgängige Verknüpfung und Bearbeitung von Tickets sichergestellt.

Der Funktionsumfang des neuen Release 7.1 des SAP Solution Manager, der unter anderem auch eine vereinfachte Nutzeroberfläche und erweiterte ITIL Compliance beinhaltet, war ausschlaggebend für die Entscheidung der IT-Abteilung der Bank für Sozialwirtschaft AG, auf den SAP Solution Manager 7.1 aufzugraden.

Die Lösung

Das Upgradeprojekt verlief in zwei Schritten: Von Februar bis Juni 2012 fand das Upgrade auf die Version 7.1 mit Service Pack 4 statt, von November 2012 bis Januar 2013 erfolgte dann das Upgrade auf Service Pack 7.

Entscheidend für den Erfolg des Projekts war eine sorgfältige Planung. Im Vorfeld wurde deswegen eine Sandbox aufgesetzt, um das Update zu bewerten und einen Anforderungskatalog zu erarbeiten. Zudem musste sichergestellt werden, dass der Zugriff auf rund 13000 Altmeldungen, von denen 500 noch offen waren, auch über die neue Version möglich ist.

Neben Mitarbeitern aus der eigenen IT-Abteilung setzte die Bank für Sozialwirtschaft AG hierbei auf externe Unterstützung durch SNP. Das Unternehmen wählte einen Coaching-Ansatz, um kleinere Arbeiten zukünftig selbstständig durchführen zu können.

Durch die enge Zusammenarbeit des Teams der Bank für Sozialwirtschaft AG und der Spezialisten der SNP sowohl im Bereich Basis als auch Incident Management konnte das Upgrade erfolgreich und im geplanten Zeitrahmen durchgeführt werden. Zukünftige Nach- und Wartungsarbeiten kann die IT-Abteilung selber durchführen, wodurch das Unternehmen nicht nur Zeit, sondern auch Geld spart.

Die Vorteile

- Störungsfreies Update dank sorgfältiger Vorbereitung des Projektteams und der Expertise der SNP
- Nutzung der neuen Funktionen des SAP Solution Manager
- Zugriff auf historische Daten nach dem Upgrade
- Coaching-Ansatz der SNP führt zukünftig zu Zeit- und Kostenersparnis