

## Management Summary

Diese Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Umsetzung des Change Managements im SAP Solution Manager. Es wird geprüft in wie weit dies für die Verwaltung von Changes an SAP-Systemen beim IT-Service-Provider einer großen Retailbank eingesetzt werden kann. Zusätzlich zu den Anforderungen aus dem Entwicklungsprozess der Bank sollen auch die de-facto-Standards ITIL (IT Infrastructure Library) und CMMI (Capability Maturity Model Integration) berücksichtigt werden.

Nach Abgrenzung des Themas in der Einleitung werden zunächst grundlegende Kenntnisse, die für das Verständnis der Arbeit notwendig sind, vermittelt. Dies umfasst folgende Themengebiete:

- Funktionalitäten des SAP Solution Managers
- ITIL in der Version 2
- CMMI
- SAP Change und Transport System
- Systemlandschaft und Changeabwicklung der Bank

Im zweiten Abschnitt werden die Anforderungen an den Changeprozess des Solution Managers ausgearbeitet. Hierzu werden die relevanten Teilbereiche der beiden Rahmenbedingungen ITIL und CMMI geprüft. Die Vorgaben, die auf das technische Change Management anzuwenden, sind werden gesammelt und erläutert. Anschließend werden noch die Anforderungen, die sich durch die Vorgehensweise der Bank ergeben, aufgelistet und erörtert. Am Ende dieses Teils der Arbeit werden die Ergebnisse der Analyse in einer Anforderungsliste aggregiert.

Das nächste Kapitel beschäftigt sich mit dem Ablauf des Changeprozesses im SAP Solution Manager. Dieser wird aufgezeigt und anschließend mit den Anforderungen aus dem zweiten Teil dieser Ausarbeitung abgeglichen. Es stellt sich heraus, dass der Solution Managers vor allem in den Bereichen Reporting und Prozesssicherheit sehr viele Funktionalitäten liefert. Bei Anforderungen, die sehr stark aus dem Vorgehen der Bank heraus entstanden sind, zeigt sich, dass hier noch Anpassungsbedarf besteht. Beispielsweise sei hier eine Jobsteuerung durch externe Programme und der komplexe Entwicklungs- und Releaseablauf der Bank genannt.

Ein Resümee, das die Arbeitsergebnisse zusammenfasst, und ein Ausblick bilden den Abschluss der Arbeit.