

**Fakultät Wirtschaft**

**Studiengang Wirtschaftsinformatik**

**Optimierung der Prozessschnittstellen bei SAP\_Notes bei der**

**All for One Group SE**

**Projektarbeit II**

Im Rahmen der Prüfung zum Bachelor of Science (B. Sc.)

**Verfasser: Anas Haider Mehmood**

**Kurs: WWI23B3**

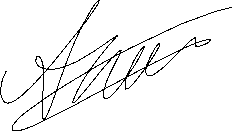
**Dozentin: Häfner, Heinz**

**Abgabedatum: 01.09.2025**

**Selbstständigkeitserklärung**

Ich versichere hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit mit dem Thema: Optimierung der Prozessschnittstellen bei SAP\_Notes bei der All for One Group SE selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Ich versichere zudem, dass die eingereichte elektronische Fassung mit der gedruckten Fassung übereinstimmt.

Karlsruhe, 31.08.2025 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_



(Unterschrift)

**Inhaltsverzeichnis**

[**Abkürzungsverzeichnis** 4](#_Toc203560195)

[**Abbildungsverzeichnis** 5](#_Toc203560196)

[1 Einleitung 6](#_Toc203560197)

[1.1 Organisatorisches und thematisches Umfeld 6](#_Toc203560198)

[1.2 Motivation und Problemstellung 7](#_Toc203560199)

[1.3 Zielsetzung der Arbeit 7](#_Toc203560200)

[1.4 Abgrenzung der Arbeit 8](#_Toc203560201)

[1.5 Aufbau der Arbeit 8](#_Toc203560202)

[2 Theoretische Grundlagen 9](#_Toc203560203)

[2.1 SAP Notes 9](#_Toc203560204)

[2.1.1 Definition und Arten von SAP Notes 9](#_Toc203560205)

[2.1.2 Arten von SAP Notes 9](#_Toc203560206)

[2.1.3 Technische Grundlagen und Umsetzungsansätze 11](#_Toc203560207)

[2.1.4 Risikobewertung und Compliance-Anforderungen 11](#_Toc203560208)

[2.2 Grundlagen des Geschäftsprozessmanagements 11](#_Toc203560209)

[2.2.1 Prozessdefinition und -charakteristika 11](#_Toc203560210)

[2.2.2 Schnittstellenmanagement in Geschäftsprozessen 11](#_Toc203560211)

[2.2.3 Prozessmodellierung und -dokumentation 11](#_Toc203560212)

[2.3 ITIL-Framework für IT-Service-Management 11](#_Toc203560213)

[2.3.1 Change-Management in ITIL 11](#_Toc203560214)

[2.3.2 Incident und Problem Management 11](#_Toc203560215)

[3 Schluss 12](#_Toc203560216)

# **Abkürzungsverzeichnis**

|  |  |
| --- | --- |
| Security Operations Center | SOC |
| IT & Application | IT&A |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# **Abbildungsverzeichnis**

# Einleitung

## Organisatorisches und thematisches Umfeld

Die All-for-One Group SE betreibt als führender SAP-Dienstleister ein 24-köpfiges 2nd Level SAP-Team, das für die technische Betreuung und Wartung von SAP-Systemen verschiedener Kunden verantwortlich ist. Ein wesentlicher Bestandteil dieser Tätigkeit ist die Umsetzung von SAP Notes – sicherheitskritischen und funktionalen Updates, die SAP regelmäßig zur Schließung von Sicherheitslücken und Behebung von Systemfehlern veröffentlicht.

Der Gesamtprozess zur Bearbeitung von SAP Notes gliedert sich in drei Phasen: Das Security Operations Center-Team (SOC) übernimmt die komplette Erkennung und Bewertung neuer SAP Notes und leitet seine Erkenntnisse an das IT&Application-Team (IT&A) weiter. Das IT&A-Team erstellt entsprechende Tickets für die Kundeninformation. Das 2nd Level SAP-Team sieht die erstellten Tickets in der Bearbeitungsqueue, erhält jedoch keine direkten Informationen vom SOC-Team und ist nicht in die Bewertungs- und Planungsprozesse eingebunden.

## Motivation und Problemstellung

Das zentrale Problem liegt in der mangelhaften Prozessschnittstelle zwischen SOC und 2nd Level SAP-Team. Während das SOC-Team umfassende Bewertungen zu SAP Notes durchführt, existiert keine strukturierte Informationsübergabe an das ausführende Team. Das 2nd Level Team ist ausschließlich auf indirekte Information über IT&A-erstellte Tickets angewiesen und erhält keine Vorab-Informationen oder Kontextdaten aus der Bewertungsphase.

Diese defizitäre Schnittstelle führt zu erheblichen operativen Auswirkungen. Zwischen der Veröffentlichung einer SAP-Note und der Verfügbarkeit konkreter Arbeitsanweisungen entstehen regelmäßig mehrtägige Wartezeiten, während derer das Team zwar die Tickets sieht, aber nicht handlungsfähig ist. Parallel dazu sind Informationen zu verschiedenen SAP Notes über unterschiedliche Kanäle verstreut: E-Mails, SAP-Dokumentationen, Chat-Systeme und Dokumentationsdatenbanken. Bei der parallelen Bearbeitung mehrerer Notes muss sich das Team die notwendigen Informationen aus verschiedenen Quellen zusammensuchen, was bei knappen Bearbeitungszeiten zu zusätzlichem Zeitdruck führt.

Die unzureichende Schnittstellengestaltung beeinträchtigt die Kundenkommunikation erheblich. Das 2nd Level Team erhält regelmäßig Anfragen zu betroffenen Systemen, Aufwand und Kosten, kann diese jedoch ohne Vorab-Informationen aus der SOC-Bewertung nicht fundiert beantworten. Kostenfragen müssen an interne Kundenberater eskaliert werden, was weitere Verzögerungen verursacht. Zusätzlich erschwert die fehlende Vorab-Information eine proaktive Ressourcenplanung erheblich.

## Zielsetzung der Arbeit

Das Ziel dieser Projektarbeit ist die Entwicklung eines optimierten Prozesses für die Schnittstellen im SAP Notes-Bearbeitungsverfahren. Im Mittelpunkt steht die Gestaltung einer strukturierten Informationsübergabe, die dem 2nd Level Team proaktive Einblicke in die Bewertungsphase ermöglicht.

Konkret sollen folgende Verbesserungen erreicht werden: Eine direkte Informationslinie zwischen SOC und 2nd Level, die kontinuierliche Updates über Fortschritt und Erkenntnisse bereitstellt. Die Strukturierung der Informationsübergabe, sodass das Team frühzeitig über betroffene Systeme, Aufwand und notwendige Maßnahmen informiert wird. Die Reduzierung der Wartezeiten durch parallele statt sequenzieller Information sowie die Verbesserung der Planbarkeit durch Vorab-Informationen über anstehende Massentickets.

Als konkretes Ergebnis soll eine umsetzbare Handlungsempfehlung entstehen, die organisatorische und kommunikative Lösungsansätze für die optimierte Schnittstellengestaltung umfasst. Diese wird durch Prozessmodellierung mittels BPMN-Diagramme und konkrete Vorschläge für verbesserte Informationsstrukturen unterstützt.

## Abgrenzung der Arbeit

Die Arbeit konzentriert sich auf die Optimierung der Schnittstellen zwischen den beteiligten Abteilungen im SAP Notes-Bearbeitungsprozess. Die Analyse umfasst die Prozesse aller beteiligten Teams und deren Zusammenspiel, um Optimierungsansätze für die identifizierten Schnittstellenprobleme zu entwickeln. Der Fokus umfasst alle Arten von SAP Notes - Security Notes, Standard Notes, Hot News und weitere SAP-Veröffentlichungen - die vom 2nd Level Team bearbeitet werden.

Technische Implementierungen werden nicht durchgeführt, sondern als Empfehlungen entwickelt. Change-Management-Prozesse oder Kosten-Nutzen-Analysen überschreiten den Rahmen dieser Projektarbeit. Die Validierung erfolgt durch Experteninterviews, eine praktische Erprobung ist nicht vorgesehen.

## Aufbau der Arbeit

Die Arbeit gliedert sich in fünf Hauptkapitel. Kapitel 2 erarbeitet die theoretischen Grundlagen: SAP Notes und deren technische Grundlagen, Geschäftsprozessmanagement mit Fokus auf Schnittstellengestaltung sowie relevante ITIL-Elemente für Informationsflüsse zwischen IT-Service-Teams.

Kapitel 3 beinhaltet die IST-Analyse der aktuellen Prozessschnittstellen. Basierend auf Experteninterviews und Stakeholder-Analyse wird die derzeitige Schnittstellengestaltung dokumentiert und Problemfelder analysiert.

Kapitel 4 entwickelt ein optimiertes Schnittstellendesign mit konkreten Lösungsansätzen für strukturierte Kommunikation zwischen den Teams, visualisiert durch Prozessdiagramme. Eine SWOT-Analyse bewertet das Konzept kritisch.

Kapitel 5 fasst die Ergebnisse zusammen, reflektiert die entwickelten Lösungsansätze und gibt einen Ausblick auf Implementierung und weiterführende Optimierungsmöglichkeiten.

# Theoretische Grundlagen

## SAP Notes

### Definition und Arten von SAP Notes

SAP Notes sind offizielle Dokumente der SAP SE, die zur Behebung spezifischer Probleme oder zur Bereitstellung von Lösungen für SAP-Softwareprodukte erstellt werden. Diese strukturierten Anweisungen werden typischerweise veröffentlicht, um Software-Bugs zu beheben, Funktionalitäts-Leitfäden bereitzustellen oder Best Practices für SAP-Anwendungen anzubieten (SAP Learning Portal, 2025).

Die Kernfunktionen von SAP Notes umfassen drei wesentliche Bereiche: die systematische Behebung von Software-Bugs, die Bereitstellung von Funktionalitäts-Leitfäden für komplexe Systemkonfigurationen sowie die Vermittlung von Best Practices für eine optimale Nutzung der SAP-Anwendungen. Diese Dokumente fungieren als primäres Instrument zur Fehlerbehebung und Systemoptimierung in SAP-Umgebungen.

### Arten von SAP Notes

SAP klassifiziert Notes basierend auf ihrer funktionalen Ausrichtung in verschiedene Kategorien: Correction Notes, Consulting Notes, FAQ Notes, Legal Change Notes, Performance Notes, How-To Notes und Security Notes. Die für diese Arbeit relevanten Kategorien werden im Folgenden detailliert beschrieben.

#### Correction Notes

Correction Notes adressieren spezifische Anwendungsfehler und stellen Code-Korrekturen zur Verfügung. Ein typisches Beispiel ist die Behebung eines Transaktionsfehlers im Material Management Modul, bei dem bestimmte Beschaffungsprozesse unter spezifischen Bedingungen fehlschlagen.

Correction Notes werden in zwei technische Implementierungsmethoden unterteilt:

**Standard Correction Notes** erfordern eine manuelle Implementierung durch detaillierte Anweisungen und Code-Korrekturen, die vom Benutzer direkt befolgt werden müssen.

**Transport-Based Correction Instructions** vereinfachen die Anwendung von Korrekturen, indem sie diese in Transport-Requests verpacken, die wie Standard-Transporte in das System importiert werden können und somit das Fehlerrisiko reduzieren.

#### Legal Change Notes

Diese Kategorie implementiert Anforderungen aufgrund gesetzlicher Änderungen und gewährleistet die Einhaltung behördlicher Bestimmungen. Ein exemplarisches Beispiel ist die Bereitstellung von Updates zur Einhaltung neuer Steuergesetze, wie etwa Änderungen der Mehrwertsteuersätze in bestimmten Ländern. Organisationen wenden die empfohlenen Änderungen an, um die Systemkonformität mit lokalen Steuergesetzen sicherzustellen.

#### Performance Notes

Performance Notes enthalten Anweisungen zur Verbesserung der Systemleistung und zielen auf die Optimierung von Systemoperationen ab. Ein Beispiel ist die Bereitstellung von Anweisungen zur Verbesserung der Antwortzeiten von Finanzberichten in der SAP S/4HANA-Umgebung. IT-Administratoren nutzen diese Notes zur Systemoptimierung, um Prozesse effizienter und reaktionsschneller zu gestalten.

#### Security Notes

Security Notes adressieren Sicherheitslücken und stellen Patches zur Verfügung, um Systemschwachstellen zu schließen. Ein konkretes Beispiel ist die Bereitstellung eines Patches für eine Schwachstelle im SAP NetWeaver Portal zur Verhinderung unbefugten Zugriffs. Sicherheitsteams implementieren die empfohlenen Patches, um ihre Systeme gegen potenzielle Bedrohungen zu sichern und die Systemintegrität zu gewährleisten.

### Technische Grundlagen und Umsetzungsansätze

### Risikobewertung und Compliance-Anforderungen

## Grundlagen des Geschäftsprozessmanagements

### Prozessdefinition und -charakteristika

### Schnittstellenmanagement in Geschäftsprozessen

### Prozessmodellierung und -dokumentation

## ITIL-Framework für IT-Service-Management

### Change-Management in ITIL

### Problem Management

# Schluss