



## Success Story: SAP Change- und Release Management aus einem Guss

### Effizienzsteigerung durch die Integration von JIRA mit SAP® Solution Manager

Gleich mehrere SAP-Systeme betreibt der Energiedienstleister Power and Air Condition Solution Management GmbH, 100-prozentige Tochter der Deutschen Telekom mit Sitz in München. Synaworks konzipierte und implementierte einen optimierten Prozessablauf für ein toolübergreifendes und integriertes SAP Change- und Release Management. Diese Integration von JIRA mit SAP Solution Manager ermöglicht eine reibungslose, effiziente und transparente Planung und Durchführung von SAP Änderungen über den gesamten Lebenszyklus.



#### PASM

Power and Air Condition Solution Management GmbH.



#### Hauptsitz

München, Deutschland



#### Stromnetz

200.000 Abnahmestellen



#### Branche

ITK Energiedienstleistungen



#### Gründung

August 2004

### Die Ausgangssituation

PASM nutzt seit Jahren das Szenario Change Control Management im SAP Solution Manager für einen kontrollierten und strukturierten Änderungsprozess für alle SAP Änderungen und Transporte.

JIRA wird als zentrales Tool für die Planung, Genehmigung und Interaktion mit den Fachbereichen genutzt. In JIRA beschreiben die Fachbereiche ihre Anforderungen an neue oder erweiterte SAP-Funktionalitäten. Die beiden Systeme erfüllten zwar jeweils ihren eigenen Zweck, durch die fehlende technische Integration zwischen JIRA und SAP Solution Manager ergaben sich jedoch folgende...

### Nachteile und Herausforderungen:

#### Doppelte Datenerfassung und Ineffizienz:

- Die verschiedenen Teams aus Fachbereichen, interne SAP-IT und externen Dienstleistern waren gezwungen, Informationen manuell zwischen JIRA und SAP Solution Manager zu übertragen. Dies kostete wertvolle Zeit und führte zu Inkonsistenzen in den Daten. Die doppelte Datenerfassung behinderte den Arbeitsfluss und verlangsamte die Projektfortschritte.

#### Mangelnde Transparenz und Kommunikationslücken:

- Ohne eine integrierte Lösung hatten wir Schwierigkeiten, den Überblick über den Status von Anforderungen, Aufgaben und Fehlern zu behalten. Dies führte zu Kommunikationslücken zwischen den Teams und verlangsamte die Zusammenarbeit.

“

Die Integration von JIRA und SAP Solution Manager war ein Wendepunkt für unser Team. Die Möglichkeit, nahtlos Informationen auszutauschen und in Echtzeit auf den Status von Anforderungen und Änderungen zuzugreifen, hat die Prozesstransparenz und unsere Zusammenarbeit auf ein neues Level gehoben.“

Hanspeter Ablrecht  
IT-Project Manager, PASM

### Drei Erkenntnisse aus dem Projekt

#### Effizienzsteigerung:

Die doppelte Datenerfassung ist nicht mehr notwendig. Informationen wurden nahtlos zwischen den Systemen synchronisiert. Dies führte zu einer erheblichen Zeitersparnis und einem reibungsloseren Arbeitsablauf.

#### Höhere Transparenz:

Der Überblick über den Status und den Fortschritt von Aufgaben und Änderungsanträgen über den gesamten Änderungsprozess war plötzlich kristallklar. Dies half dabei, frühzeitig auf Probleme und Herausforderungen zu reagieren.

#### Verbesserte Zusammenarbeit:

Dank der Integration können Teams effizienter zusammenarbeiten. Durch die automatische Übernahme der Informationen ist die Fehlerquote gesunken, wodurch Missverständnisse minimiert und die Teamarbeit gestärkt wurde.

### Neues Prozess-Design

#### Mittelweg zwischen Standardisierung und Flexibilität finden

In einem Detailkonzept wurde definiert, was die Schnittstelle zwischen JIRA und SAP Solution Manager können muss, welche Daten ausgetauscht werden, wann diese benötigt werden und wie ein Mapping der Statuswerte und Aktionen durchgeführt werden soll. Ziel war es, die technische Integration möglichst einfach und flexibel zu gestalten. Dafür musste zuvor der Change- und Release Management Prozess in beiden Tools analysiert und standardisiert werden.

Alle Anforderungen werden von den Fachbereichen nach wie vor zentral in JIRA erfasst. Danach werden die SAP Änderungsanträge bewertet, kategorisiert, genehmigt und für die weitere Umsetzung priorisiert. Nach Zuordnung und Freigabe zu einem Release erfolgt die Synchronisierung mit dem SAP Solution Manager. Zu einer User-Story in JIRA wird ein Request for Change (RfC) im SAP Solution Manager automatisch angelegt und mit dem Vorgang in JIRA verknüpft. Während des weiteren Umsetzungsprozesses werden die Statuswerte der beiden Vorgänge zwischen den beiden Tools bi-direktional aktualisiert.

Im RfC im SAP Solution Manager wird definiert, welche Elemente umgesetzt werden sollen bzw. in welchen Systemen Änderungen anstehen. Es folgt ein Prozess, bei dem die Entwicklungsteams unterstützend durch die Umsetzung geführt werden. Ist dies erledigt, wechselt der Änderungsantrag in einem Teststatus. Die Information über die Änderung geht anschließend zurück an JIRA, um die Fachbereiche über den Fortschritt der Umsetzung und die nächsten Aktivitäten zu informieren.

Für die Entwickler hat sich durch das neue Prozess-Design im Wesentlichen nichts geändert; der Schulungsaufwand war somit gering, das bestehende Release-Konzept wurde beibehalten. Über den neuen Prozess können Änderungen in SAP-ebenso wie Non-SAP-Systeme gemanaged und verfolgt werden.

“ Früher waren manuelle Aufgaben und die Datensynchronisation zwischen den Systemen zeitraubend. Jetzt haben wir einen reibungslosen Informationsfluss, der uns erlaubt SAP-Releases viel besser zu planen und durchzuführen.

Manfred Bader  
IT-Project Manager, PASM

### Ergebnis und Ausblick

PASM verfügt nun über einen übergreifenden und standardisierten Change- und Release-Management Prozess. Durch die nahtlose Integration von JIRA mit SAP Solution Manager wird das Risiko von inkonsistenten Daten reduziert und die Datenqualität erhöht. JIRA ermöglicht eine zentrale und klare Sicht auf den gesamten Lebenszyklus von SAP Änderungen und Releases. Durch die Automatisierung von Workflows und den nahtlosen Datenaustausch zwischen den Systemen werden Änderungen und Freigaben beschleunigt. Dies führt zu kürzeren Durchlaufzeiten und einer insgesamt effizienteren Arbeitsweise. Daten müssen nicht mehr manuell übernommen werden, sondern relevante Informationen synchronisieren sich automatisch zwischen den beiden Welten. Die lückenlose Nachverfolgung von SAP Änderungen hat sich über den gesamten Prozessablauf deutlich verbessert. Dies umfasst die Freigabe der Anforderung, über den Tests bis hin zum Deployment der Umsetzung ins produktive SAP System. Hierdurch konnte ebenfalls die Einhaltung von Compliance-Anforderungen profitieren.

