



ESPRIT

Ziel des Projekts war es, einen transparenten Change-Prozess für alle Abläufe, Systemlandschaften und Anforderungen einzuführen. Damit verringern wir die Zahl der Änderungen außerhalb der festgelegten Releases um über 70 Prozent.

[Claus Nickel, IT Release- und Deployment-Manager, ESPRIT Europe](#)

Optimierung des Change Request Management (ChaRM) im SAP Solution Manager

Über ESPRIT

Die Marke ESPRIT steht für inspirierende Damen- und Herrenkollektionen in zuverlässiger Topqualität zu attraktiven Preisen. Das Unternehmen ist in mehr als 40 Ländern präsent und vertreibt seine Modewaren in über 1100 eigenen Einzelhandelsgeschäften sowie an mehr als 11 000 Großhandelsstandorten. Dazu zählen die Geschäfte von Franchisepartnern ebenso wie die Verkaufsflächen in Warenhäusern. Das Unternehmen ist an der Börse in Hongkong gelistet und hat im Geschäftsjahr 2010/11 mit über 14 000 Mitarbeitern einen Umsatz von 3,2 Milliarden Euro erwirtschaftet.

Weitere Informationen: www.esprit.com/company

Die Herausforderung

Die schnelllebige Modebranche fordert von den Marktteilnehmern, Unternehmensentscheidungen ebenfalls zügig mithilfe ihrer IT-Landschaft abzubilden. Das ESPRIT Management hat daher ein Konzept erarbeitet, um die Profitabilität des Unternehmens nachhaltig zu gewährleisten und es gleichzeitig als weltweit führendes Modelabel zu positionieren. Neben wechselnden Trends, Kollektionen und der Nachfrage im Markt, sollten ebenfalls Bedürfnisse der Mitarbeiter abgebildet werden. Zudem galt es, Neuerungen im Bereich des Online-Shops und Verkaufskonzepte aufzunehmen und umzusetzen.

Um derartige Neuerungen auch in der IT-Landschaft umzusetzen, sollte ein transparenter Veränderungsprozess für alle Abläufe, Systemlandschaften und Anforderungen eingeführt werden. Zudem sollten über erweiterte Klassifizierungs- und Auswertungsmöglichkeiten die erforderliche Bewertung und Priorisierung der Change Requests verbessert werden.

Die Herausforderung im Projekt bestand darin, dass ESPRIT eine fünfstufige SAP® Template Landschaft einsetzt. Diese besteht aus einem Entwicklungs-, Test- und Produktivsystem sowie den zusätzlich vorgeschalteten Entwicklungs- und Testsystemen für Projekte. Der neue Change Request-Prozess sollte dabei sowohl mit der dreistufigen Wartungs- als auch mit der fünfstufigen Projektlandschaft harmonisieren.

Die Lösung

ESPRIT entschied sich zur Einführung des Change Request Management auf Basis des SAP Solution Manager. Allerdings erfüllt dieser mit seinen Standardfunktionalitäten nicht alle spezifischen Anforderungen des Unternehmens. Aufgrund des hierfür notwendigen, tiefgehenden Prozesswissens und vielfältiger Erfahrungen mit dem SAP Solution Manager, konnte die SNP AG als Projektdienstleister überzeugen.

SNP arbeitete im ersten Schritt ein Beratungskonzept aus, das das gesamte Spektrum von der gründlichen Analyse der Service- und Supportprozesse bis hin zur Konzeption und Implementierung von maßgeschneiderten Lösungen mit dem SAP Solution Manager umfasste. Basis des Beratungs- und Implementierungsansatzes bilden SNP Best Practices aus über zehn Jahren Erfahrung sowie einsatzfertige SNP Add-on für den SAP Solution Manager. Während des Projekts setzte SNP das Retrofit-Verfahren des SAP Solution Manager ein, um Änderungen zwischen Wartungs- und Projektlandschaft schnell und sicher abzugleichen.

Das neue Change Request Management von ESPRIT beruht nun auf maßgeschneiderten Vorgängen für Änderungsanträge und erhöht somit die Wartungssicherheit des global agierenden Konzerns. Darüber hinaus wurde über anwenderfreundliche Erweiterungen die Akzeptanz beim Unternehmen sichergestellt. Das gesamte Projekt konnte innerhalb von nur drei Monaten vom ersten Workshop bis zum Go-live umgesetzt werden.

Die Vorteile

- Klassifizierung in den verschiedenen Change Request-Typen jederzeit und auch nachträglich möglich
- Transparenter Change-Prozess für alle Abläufe, Systemlandschaften und Anforderungen gewährleistet; alle Änderungen können somit sauber bewertet und priorisiert werden
- Zahl der Änderungen außerhalb der festgelegten Releases können um über 70 Prozent reduziert werden
- Zusätzliche bedarfsgerechte Funktionen für den SAP Solution Manager wurden durch SNP bereitgestellt