

# Effizientes SAP Change und Transport Management mit ESM Suite von Solutive AG

Oliver Moog,  
Head of Digital Products Finance & SAP CoE,  
SAP Tage München, 01. Oktober 2025



**“Wir sind die Airline der Schweiz“**

**SWISS als starke Marke im Lufthansa Airline Verbund**



**LUFTHANSA GROUP**



# Swiss International Air Lines AG

## Zahlen und Fakten (Geschäftsjahr 2024)



113

Reiseziele

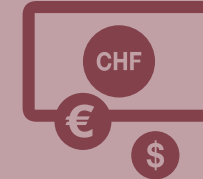


90

Flugzeuge

5,6 MDCHF

Umsatz



142,000

Flüge pro Jahr



684 MCHF

EBIT (12.1%)



>50

Länder aus  
Zürich and Genf



18 Millionen

Passagiere im Jahr

9,500

Mitarbeiter



# SAP S/4 HANA für Finance und HR

## SAP für die Schweizer Unternehmen der Lufthansa Gruppe

1 System-  
Landschaft\*

4 LHG  
Unternehmen  
(BuKr)

SAP CoE mit  
4.2  
FTE Inhouse



S/4HANA Release 2022 SP2

~ 600  
SAP Changes  
in 2024

700  
aktive User  
(FI/CO/HR/MM)

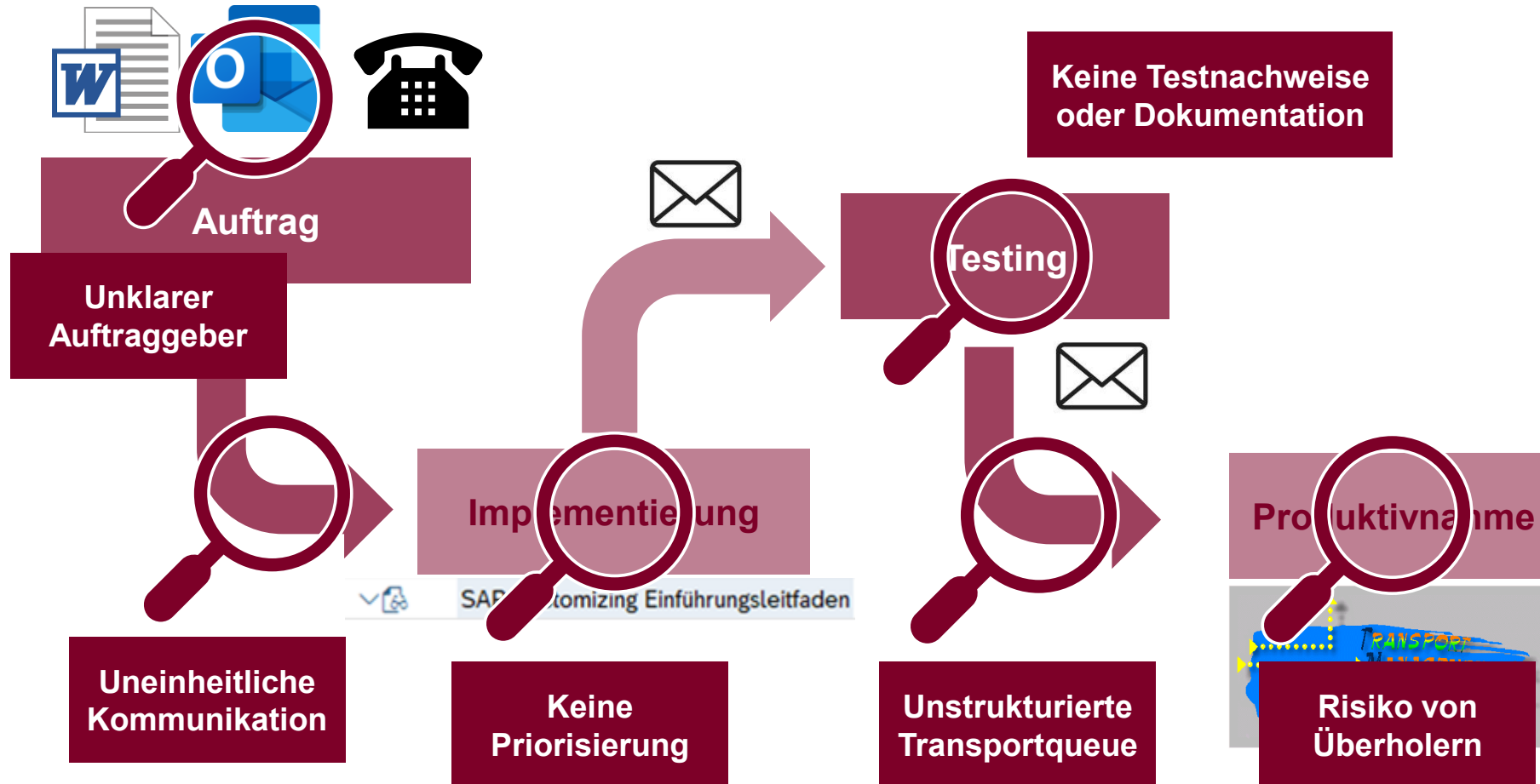
~180  
Schnittstellen

# Warum ESM-Suite ?

## Enterprise Service Management von Solutive AG

# Ausgangslage vor 2019

## Schwachstellen im Change Prozess



# Ausgangslage vor 2019

## Ungenügende Kontrolle von Changes

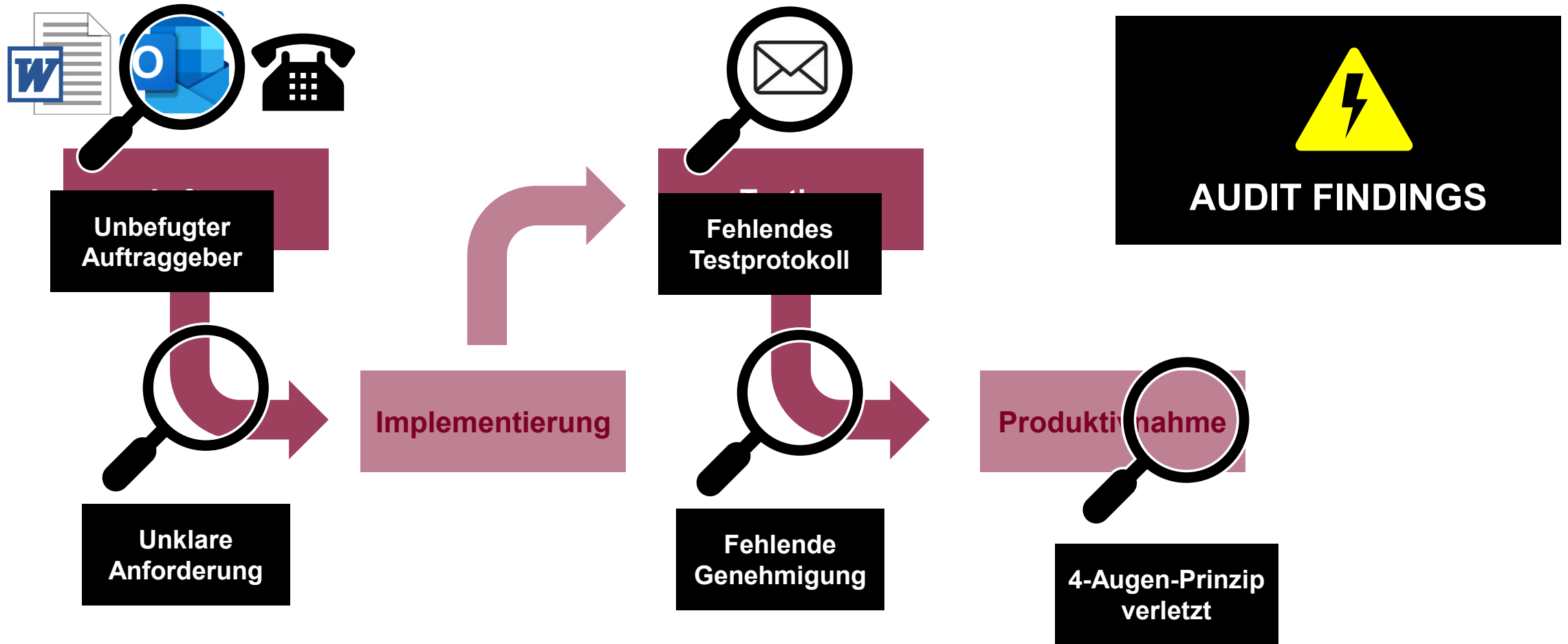
- **KEINE** klar definierten Auftraggeber
- **JEDLICHE** Change-bezogene Kommunikation über Telefon und eMail
- **KEINE** konkrete Priorisierung von Changes („wer schreit wird zuerst bedient“)
- **KEINE** oder minimale Dokumentation über die Change-Aufträge, deren Inhalt oder das Testing
- **KEINE** Kontrolle über die Transporte (und „Überholer“)

### Ergänzend:

- **KEIN** tool-gestütztes Change-Management für SAP-Konfigurationsanpassungen\* vorhanden
- **KEINE** Integration mit dem SAP-Transportwesen (Transportieren ohne Change möglich)
- **KEINE** nachweisbaren Change Freigaben und kein 4 Augen Prinzip
- **KEINE** Transparenz über die Change Bearbeitung und deren Status (wird daran überhaupt gearbeitet ?)
- **KEIN** Change Reporting und keine Übersicht

# Ausgangslage vor 2019

## In Konsequenz...



# Entscheidung für ESM-Suite von Solutive AG

## Hauptkriterien

- Aufgrund einer Lufthansa internen Empfehlung (von LSG\*) sind wir auf die ESM-Suite aufmerksam geworden
- Die Wahl viel schnell auf ESM, was alle unsere Anforderungen abdecken konnte.

- **Volle Integration** des Transportwesens in die System-Landschaft (kein Transport ohne Change Request)
- **Audit Reporting** auf Knopfdruck
- **Saubere Trennung von Verantwortlichkeiten** (klare Rollentrennung für Fachbereich und IT)
- **Überschaubare Betriebskosten** durch einfache Tool-Handhabung (eigenständiges Customizing)
- **Change Status** für Fachbereich und IT jederzeit einsehbar
- **Kommunikation** nur noch über das Tool und somit zentrale Archivierung aller Infos direkt zum Change
  - Testprotokolle u.ä. können direkt zum Change hinzugefügt werden
- **Volle Kontrolle** über die Transporte (und „Überholer“)
- **Nachvollziehbare** Change Freigaben, definierte Change Manager und 4-Augen Prinzip

# Ablauf Einführung der ESM-Suite 2019

## Lean Project Approach

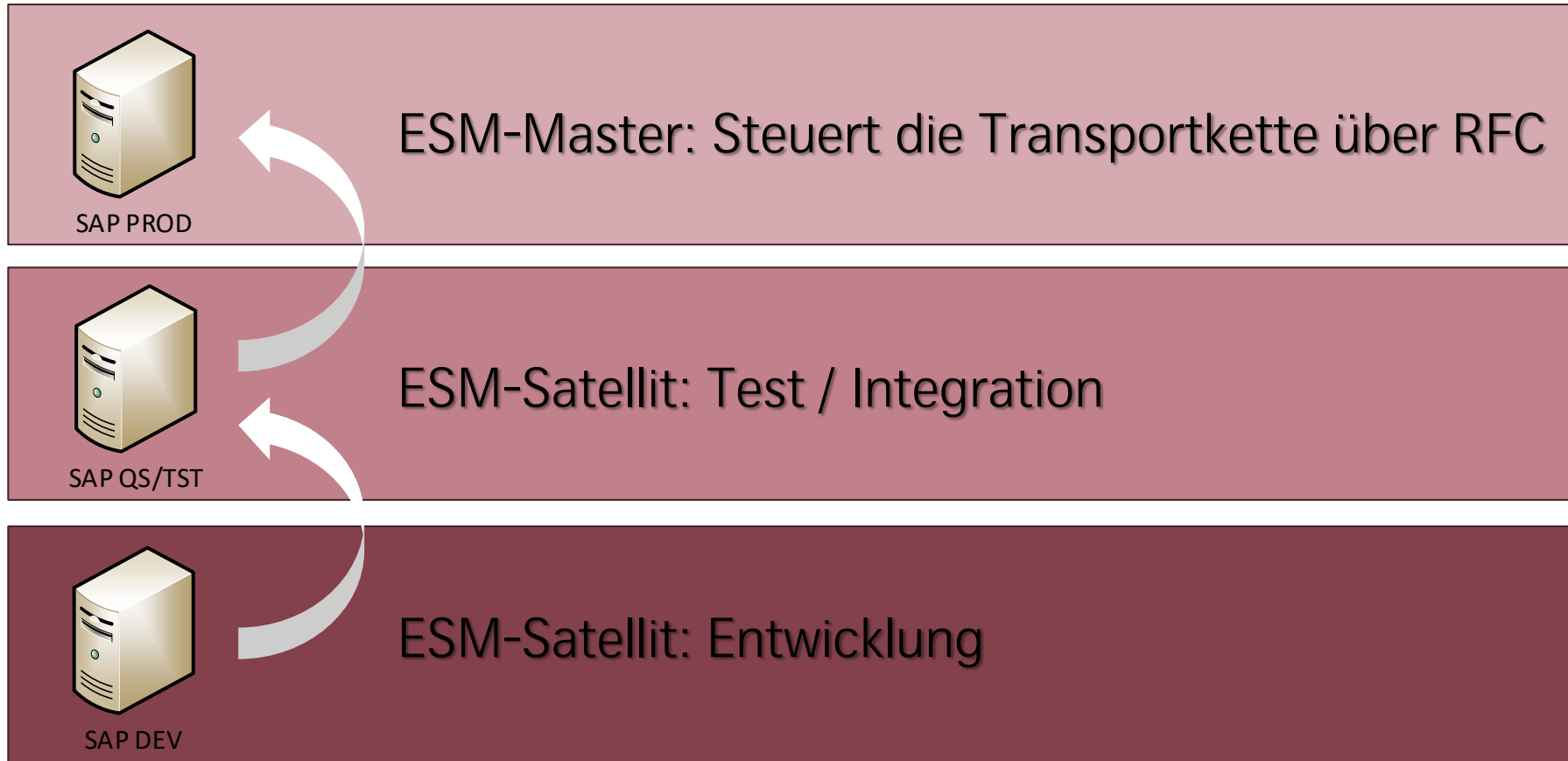
Gemeinsam mit den Solutive Experten wurde in einem vorbereitenden Workshop der Projektplan in einem sehr praktikablen Ansatz festgelegt:



# ESM-Integration in bestehende SAP-Landschaft

## Einfache Einführung

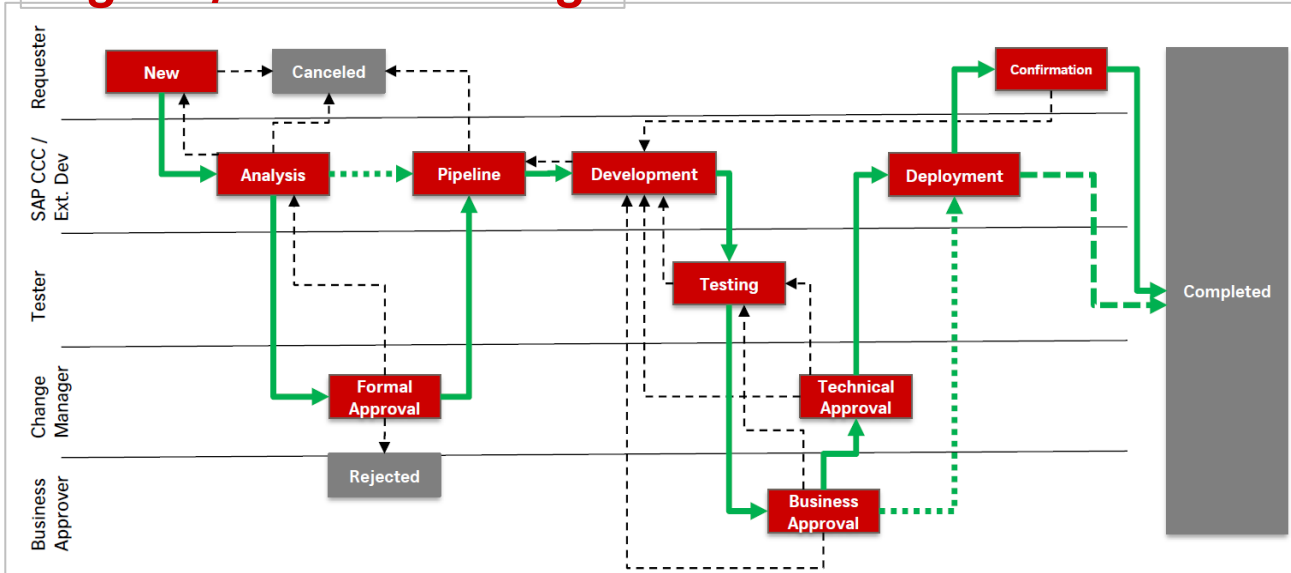
- Komplette Installation der ESM kann transportiert werden.
- Keine spezielle Unterstützung durch SAP-Basis notwendig.



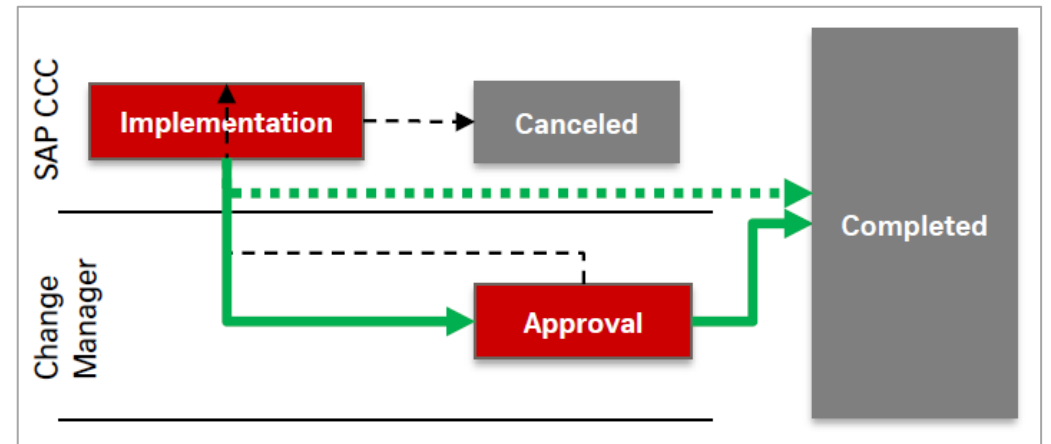
# Prozess Definitionen und Workshops

## Drei klar definierte Prozesse als Schlüssel zum Erfolg

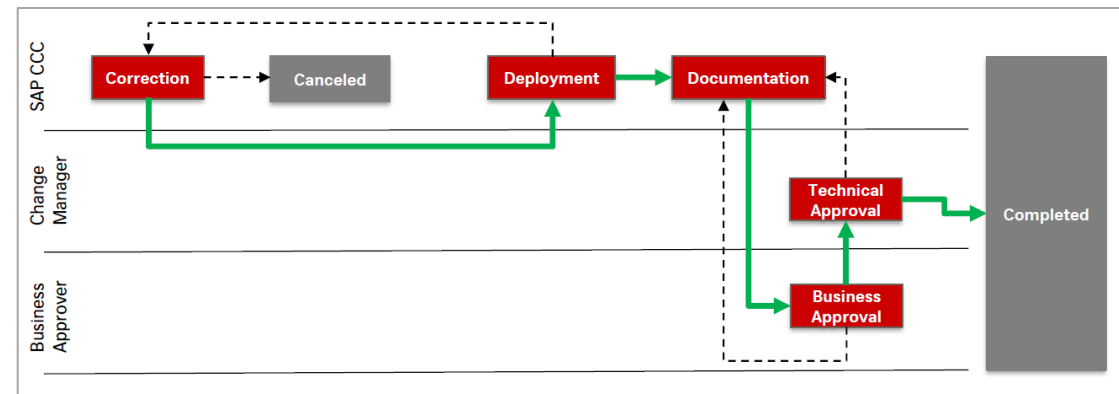
### Regular/Normal Change



### Documentary Change

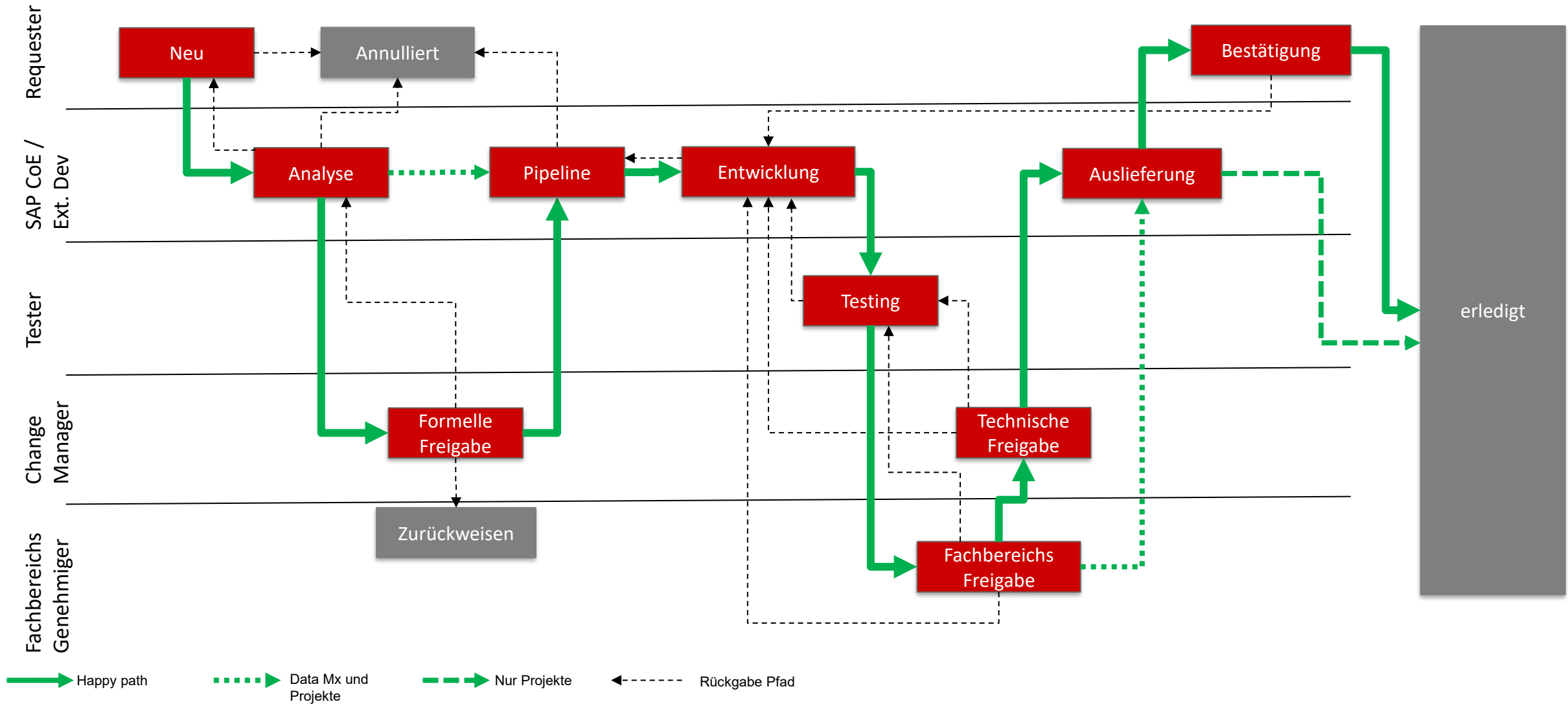


### Emergency Change

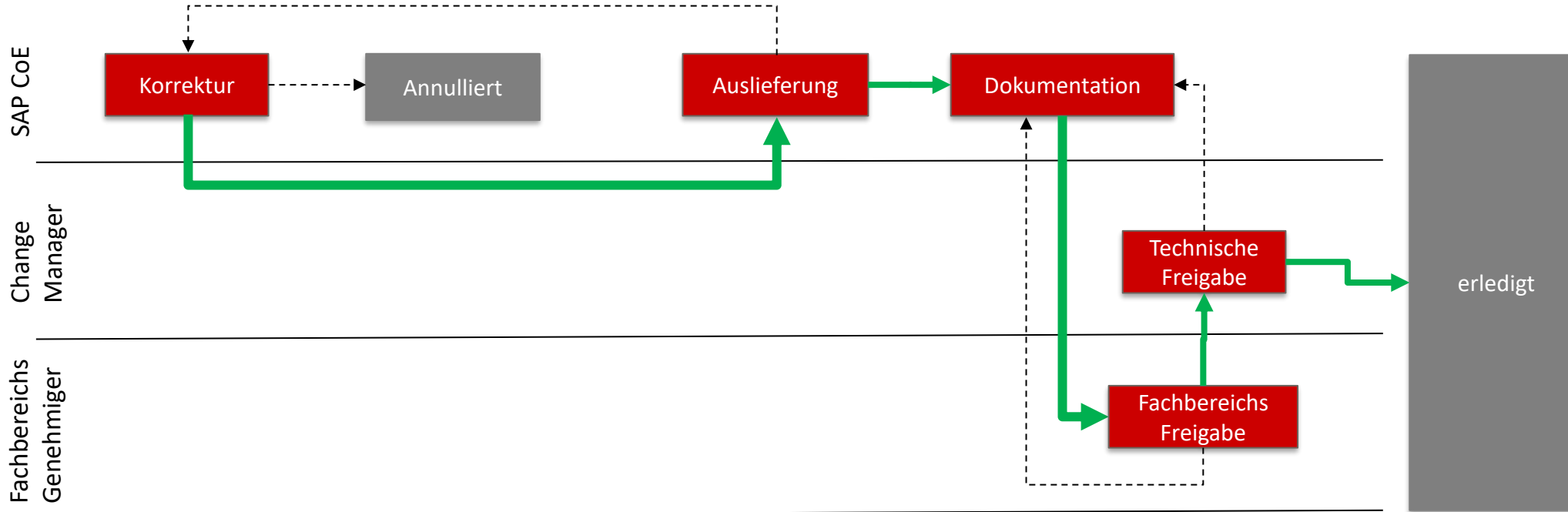


- Regular/Normal Change (Standard)
- Emergency Change
- Documentary Change

# Change-Prozess: Regular/Normal Change



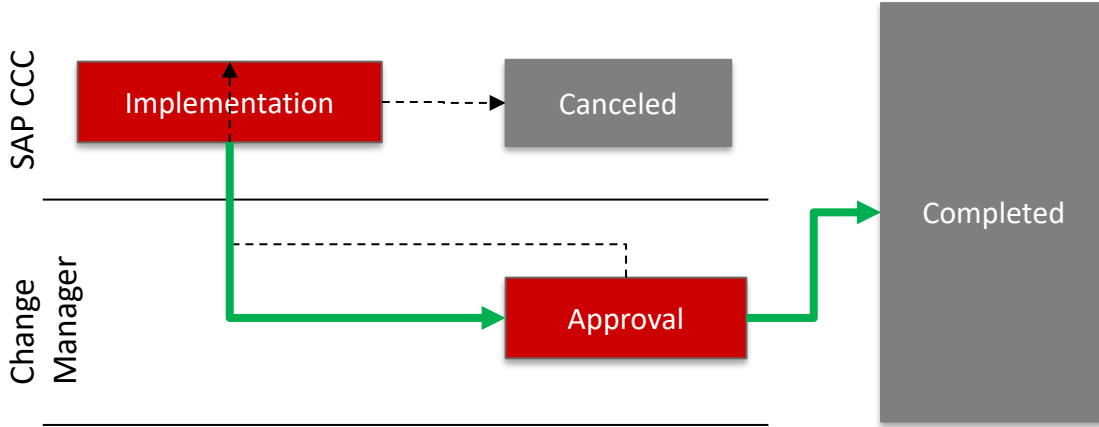
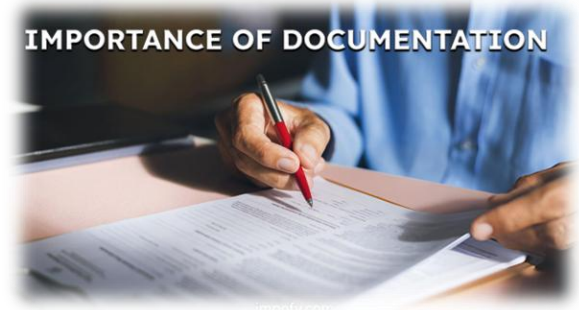
# Change-Prozess: Emergency Change



## Anwendung in Notsituationen: ("Gefahr in Verzug")

- Plötzlicher Fehler oder Fehlverhalten des Systems. Es droht finanzieller, persönlicher oder Image Schaden
- Dringender Handlungsbedarf zum Eingriff und zur Fehlerkorrektur notwendig.
- SAP-Experte handelt eigenständig und nach bestem Wissen und Gewissen, Fachbereich trägt Verantwortung für die Handlung

# Change-Prozess: Documentary Change



Spezielle Change Form: wird benutzt für die Dokumentation von....

- System Öffnungen
- temporäre Vergabe von Benutzer Berechtigungen, ohne offiziellen Auftrag (z.B. Krankheitsabwesenheiten)
- temporärer Zuteilung von SAP\_ALL
- temporäre Vergabe von zusätzlichen Rollen (z.B. Krankheitsabwesenheiten)
- jegliche Konfigurationen die keinen Transport mit spezifischen Genehmigungen brauchen

# Upgrade auf ESM-Version 6 in 2025

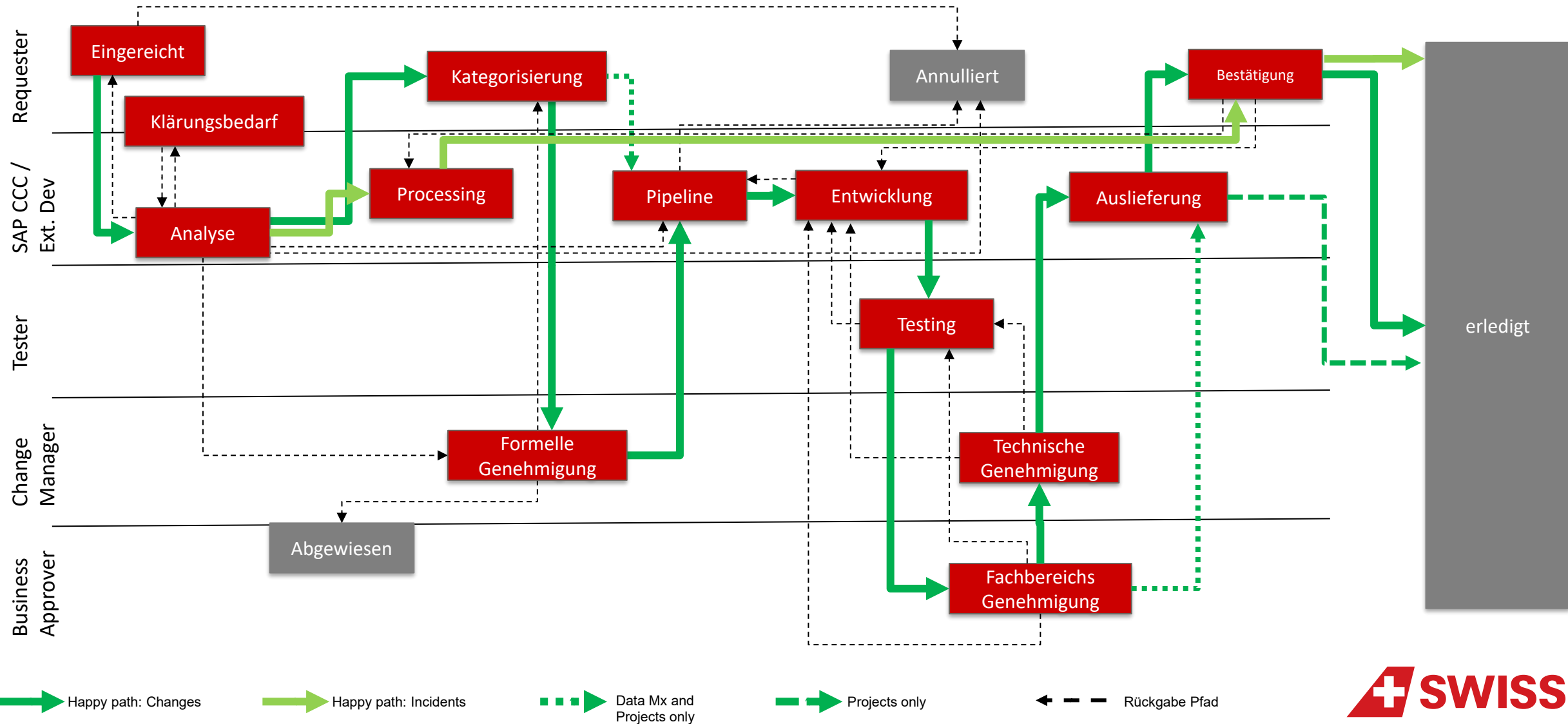
## Neue Features und Benefits

- Upgrade im Sommer 2025 auf die neueste **ESM Suite Release Version 6.4**
- Einführung von **Transport of Copies (ToC)**
  - Änderungen werden temporär ins Testsystem übertragen, ohne die originalen Transportaufträge direkt einzuspielen.
  - Die Import-Queue bleibt sauber und Transporte ins Produktivsystem werden reduziert
- Nutzung der **Transport Impact Analysis (TIA)**
  - Code von Änderungen wird im Entwicklungssystem auf schädlichen Inhalt geprüft
- Nutzung von **Deployment Impact**
  - Änderungen werden vor produktivem Deployment auf Konflikte (zB. „Überholer“) geprüft

### SWISS spezifisch:

- Erweiterung der ESM-Suite mit Service Request Funktionalität (Ersatz Incident- und Request-Tool)
- Weiterentwicklung des Change-Prozesses auf die aktuellsten Bedürfnisse

# Kombinierter Prozess: Change/Service Request/Incident



# Was haben wir mit ESM-Suite erreicht ?

## Zeitraum 2019 - 2025

~600 Changes pro Jahr

**Keine Audit Findings** mehr seit der ESM-Einführung

Deutlich reduzierter Audit Aufwand:

- Auditoren nutzen das Audit Cockpit der ESM-Suite als Self-service
- Explizites Lob von PWC 2019/20 für unser SAP Change Management

Enorme Qualitätssteigerungen:

- **Kein Transport mehr ohne Change** => hohe Transparenz und Kontrolle
- Tool-geführter Prozessablauf, keine manuelle Umgehung
- **Test Dokumentationen immer** zentral vorhanden
- Klar **dokumentierte Freigabe**
- Sehr gute Nutzbarkeit und **hohe Akzeptanz im Fachbereich** und im SAP CoE
- Schnelle Anpassungen im Tool bei sich ergebenden Prozessänderungen

.....

# Funktionsumfang

## ESM-Suite kann deutlich mehr



- Integration von **Multisystem Landschaften** (Mandantenfähigkeit)
- Transportieren von mehreren Entwicklungssystemen in eine Produktivlandschaft
- Integration mit **Cloud ALM, Service Now** oder **JIRA** möglich
- Release Management (z.B. für Projekte)
- Kundenspezifische Implementation ohne grossen Aufwand
- Volle Integration mit **suxcesso** und **SEE:RI**, als Expertenlösungen für das SAP Test Management mit Change Impact Analyse und Test Automatisierung
- Nutzung der ESM Suite als Change Management Lösung auch im none-SAP Umfeld

Bei weiterem Interesse zur ESM Suite, gibt es mehr Details hier: <https://www.solutive.ag/>

# Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

## Fragen ?



Oliver Moog  
Head of IT Digital Products & SAP CoE  
[oliver.moog@swiss.com](mailto:oliver.moog@swiss.com)



Marc Osswald  
SAP Consultant Expert  
[marc.osswald@swiss.com](mailto:marc.osswald@swiss.com)

# Backup Slides



# ÜBER SOLUTIVE

**Gegründet:** 2009

**Sitz:** Oberhausen-Rheinhausen (bei St. Leon-Rot)

**Geschäftsfeld:** Lösungsanbieter und SAP ALM-Beratung (Testmanagement!)

**Produkte:** ESM Suite + **SEE:RI** (Co-Innovation mit **SUXXESSO**)  
excellence in testautomation

Reseller für **SUXXESSO**  
excellence in testautomation

**Kunden:** 50 +

**SAP-Kompetenzpartner:** Enterprise Software Management



## 2025

DAS IST SOLUTIVE

Lösungsanbieter und Partner auf Augenhöhe



### SAP ALM

- ESM Suite
- SAP Cloud ALM
- Migration SAP Solution Manager Content/ChaRM
- ITIL-Prozesse
- Integration, z.B. JIRA

### Testing

- Test Management
- Test Automation E2E
- Test Center Services

### Monitoring

### SAP Basis

### SAP Plattformtechnologien

### SAP Development

- ABAP, Fiori, BTP
- Code Qualität
- Code Dokumentation\*
- mehr als SAP ...

### Rollen & Berechtigungen

### Archivierung

### SAP Lizenzmanagement

\*Partnerlösung

Lösungspartner

# Unser Service Portfolio ...

Wir sind ein **innovativer Lösungsanbieter** mit einem hochwertigen relevanten Portfolio für unsere Kunden. Die **langjährig gewachsene Erfahrung unserer Mitarbeiter** stellen wir in den nebenstehenden Servicethemen zur Verfügung – insbesondere im Kontext:

- Digitale Transformation
- S/4HANA Transformation
- Sicherheit und Compliance

# Look and Feel in ESM Suite

## Example: Normal Change

Change Schritte  
und Status

0001003008 : Korrektur Steuerung Parkplatzlohnart Abrechnungskreis SL [Service Request - HR] | Technical Approval

Save Edit Display Refresh PDF Copy URL

Raised >>> Analysis >>> Processing >>> Business Specification >>> IT Specification >>> Formal Approval >>> Pipeline >>> Development >>> Test >>> Bus

Header Data Transaction Texts (2) Transport Management (3) Test Management Approvals (3) Attachments (3) Protocols

General Data

Transaction Number: 0001003008

Status: Technical Approval

Description: Korrektur Steuerung Parkplatzlohnart Abrechnungskreis SL

Priority: Very High

Priority Order: 0

Category: HR - Human Resources

Please describe the situation:

Ein Beispiel ist im Anhang

Classification: Normal Change

Desired Implementation Date:

Implementation Timespan: 11.09.2025 - 16.09.2025

Workbench

Beschreibung (kurz)

Priorisierung

Klassifizierung

# Look and Feel in ESM-Suite

## Workbench – Transport Management

Header Data   Transaction Texts (2)   **Transport Management (3)**   Test Management   Approvals (3)   Attachments (3)   Protocols

Refresh | Create | Delete | Release | Analysis ▾ | Transport of Copies ▾ | Deployment ▾ | Tools ▾ | Filter: Own | Filter: Modifiable

	Request/Task	Short Description	Owner	Status
<input checked="" type="radio"/>	E45K943906	0001003008 Korrektur Steuerung Parkplatzlohnart Abrechnungsk	H [REDACTED]	Released
<input type="radio"/>	E45K944014	0001003008 Korrektur Steuerung Parkplatzlohnart Abrechnungsk	[REDACTED]	Released
<input type="radio"/>	E45K944036	CM: Umstellung für PCC auf RPCIPE01	C [REDACTED]	Released
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				
<input type="radio"/>				

Imported on				Next	
Logical System Name	Role	Imported by	Imported at	Return code	Logical System Name
P45.001	Production	[REDACTED]	15.09.2025 11:43:12	0000	
K45.001	Test	[REDACTED]	15.09.2025 10:42:23	0000	

# Look and Feel in ESM-Suite Workbench – Approvals

0001003008 : Korrektur Steuerung Parkplatzlohnart Abrechnungskreis SL [Service Request - HR] | Technical Approval

Save Edit Display Refresh PDF Copy URL

Raised >>> Analysis >>> Processing >>> Business Specification >>> IT Specification >>> **Formal Approval >>>** Pipeline >>> Development >>> Test >>> Business Approval >>> Technical Approval >>> Deployment

Header Data Transaction Texts (2) Transport Management (3) Test Management **Approvals (3)** Attachments (3) Protocols

Current Approval Procedure

Add Edit Delete

Approver Role	Approver Type	Manual	Approver	Approval Decision
Technical Approval	System User	<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Not yet decided
Technical Approval	System User	<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Not yet decided
Technical Approval	System User	<input type="checkbox"/>	Oliver Moog	Not yet decided

History

Status	Pass	Approver Role	Approver Type	Manual	Approver	Approval Decision
Business Approval	2	ZBUSINESS_APPROVER	System User	<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Approved
Technical Approval	1	Technical Approval	System User	<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Approved
Business Approval		ZBUSINESS_APPROVER	System User	<input type="checkbox"/>	[Redacted]	Approved
Formal Approval		ZFORMAL_APPROVER	System User	<input type="checkbox"/>	Oliver Moog	Approved

# Look and Feel in ESM-Suite Workbench – Protocols

## Application Log

View: [Standard View] | [Export]

Message Text	Message Type	Time Stamp	U:
E-mail with subject 'Technical Approval granted: 0001003008 Korrektur S' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 14:58:59.2133390	M
E-mail with subject 'Technical Approval granted: 0001003008 Korrektur S' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 14:58:59.2133340	M
E-mail with subject 'Technical Approval granted: 0001003008 Korrektur S' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 14:58:59.2133270	M
E-mail with subject 'Technical Approval granted: 0001003008 Korrektur S' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 14:58:59.2133160	M
User OOG (Role ZTECHNICAL_APPROVER) removed in status TECH_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 14:58:58.3305970	M
User ARAF (Role ZTECHNICAL_APPROVER) removed in status TECH_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 14:58:58.3305680	M
User MAEI (Role ZTECHNICAL_APPROVER) approved in status TECH_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 14:58:58.3305190	M
E-mail with subject 'Technical Approval: 0001003008 Korrektur Steuerung' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 13:40:31.9011680	M
E-mail with subject 'Technical Approval: 0001003008 Korrektur Steuerung' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 13:40:31.9011600	M
E-mail with subject 'Technical Approval: 0001003008 Korrektur Steuerung' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 13:40:31.9011440	M
User VAB (Role ZBUSINESS_APPROVER) removed in status BIZ_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 13:40:31.3807140	M
User LALA (Role ZBUSINESS_APPROVER) removed in status BIZ_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 13:40:31.3806950	M
User JARC (Role ZBUSINESS_APPROVER) removed in status BIZ_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 13:40:31.3806760	M
User BKOL (Role ZBUSINESS_APPROVER) removed in status BIZ_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 13:40:31.3806560	M
User OOG (Role ZTECHNICAL_APPROVER) added in status TECH_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 13:40:31.3806310	M
User MAEI (Role ZTECHNICAL_APPROVER) added in status TECH_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 13:40:31.3806090	M
User ARAF (Role ZTECHNICAL_APPROVER) added in status TECH_APPROVAL and pass 2	✓	29.09.2025 13:40:31.3805750	M
E-mail with subject 'Business Approval: 0001003008 Korrektur Steuerung' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 13:40:16.4844700	M
E-mail with subject 'Business Approval: 0001003008 Korrektur Steuerung' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 13:40:16.4844650	M
E-mail with subject 'Business Approval: 0001003008 Korrektur Steuerung' was successfully sent to [redacted]@swiss.com	✓	29.09.2025 13:40:16.4844590	M

Jeder Prozess Schritt  
wird sauber protokolliert

## Change Documents

View: [Standard View] | [Export]

User	Date	Time	Short text	Old Value	New Value
M [redacted]	29.09.2025	13:40:30	Status (ID)	BIZ_APPROVAL	TECH_APPROVAL
M [redacted]		13:40:14	Status (ID)	TESTING	BIZ_APPROVAL
C [redacted]	25.09.2025	18:26:42	Assignee (ID)	YHFR	BKOL
C [redacted]			Status (ID)	DEVELOPMENT	TESTING