

Erfolgreicher Upgrade auf SAP CRM 7.0

Kritische Erfolgsfaktoren und
Vorgehensweise der AXA
Winterthur

Agenda

- **AXA Winterthur**
- **Ausgangslage**
- **Gewähltes Vorgehen**
- **Kritische Erfolgsfaktoren**

Die AXA Gruppe

- Einer der grössten Versicherer der Welt
- 80 Millionen Kunden weltweit
- 90 Milliarden Euro Geschäftsvolumen
- 3,5 Milliarden Euro operatives Ergebnis
- 216'000 Mitarbeitende (inklusive Aussendienst)
- 226 Gesellschaften in 56 Ländern



Die AXA ist ein dynamisches und innovatives Unternehmen. Ihre Marke zählt zu den wertvollsten der Welt.

Die AXA in der Schweiz

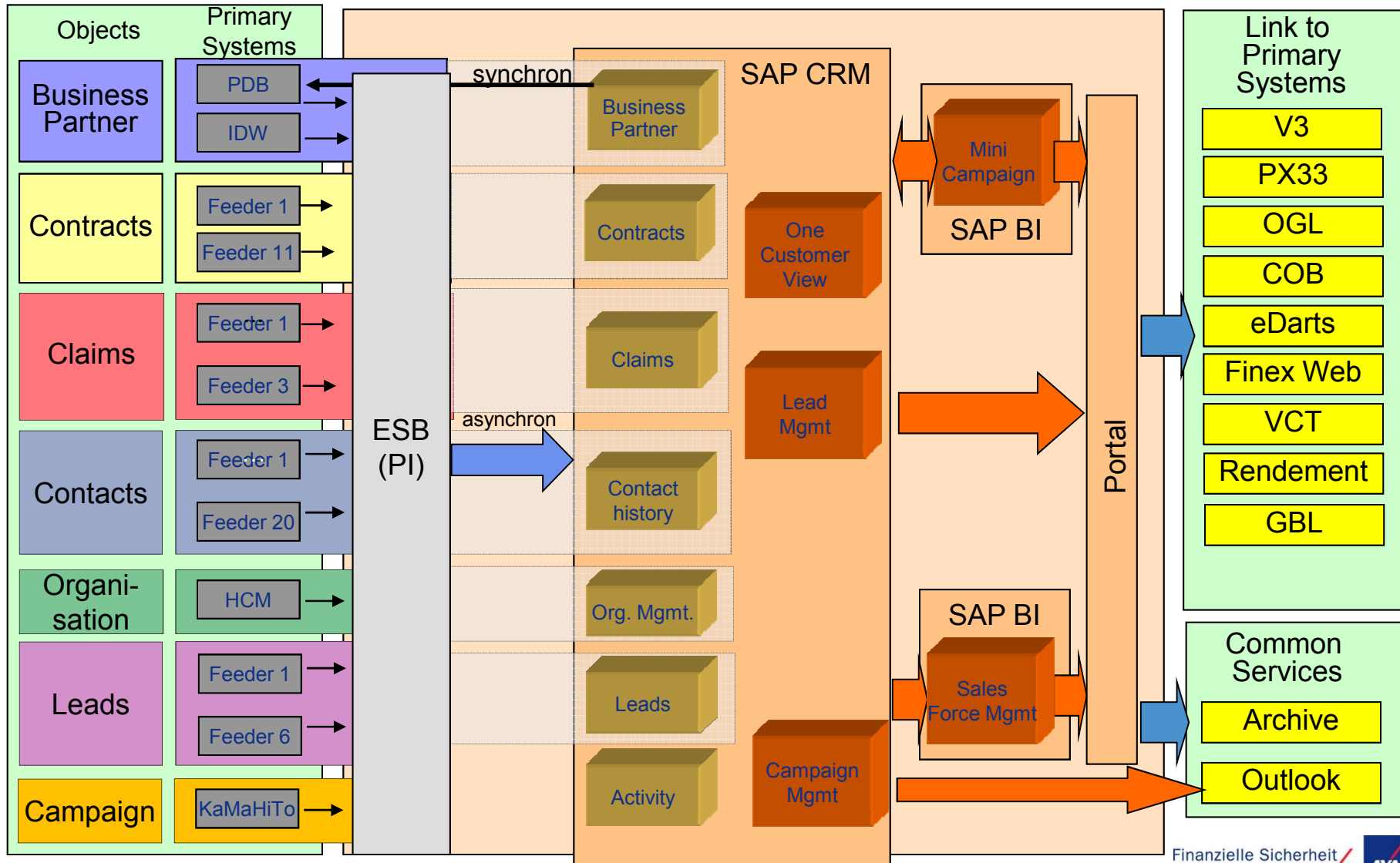
- Über 100 Jahre lange Tradition
- 1,6 Millionen Privat- und Geschäftskunden
- 10 Milliarden Franken Geschäftsvolumen
- 4300 Mitarbeitende plus rund 2900 Partner im Vertrieb, welche exklusiv für die AXA Winterthur tätig sind
- Die Schweiz ist ein Kernmarkt innerhalb der AXA Gruppe
- Marktanteile 2009: Lebensversicherung 26,2 %,
Schadenversicherung 13,7 %

**Die AXA Winterthur ist die Nummer 1
im Versicherungsmarkt Schweiz**

Ausgangslage (1/2)

- Einsatz von SAP CRM 5.0 mit eigenentwickelter Web-Oberfläche auf der Basis von WebDynpro for ABAP
- Über 3'000 Anwender dezentral in der ganzen Schweiz
- Einführung des Kampagnen Management soll mit Web UI von SAP CRM 7.0 erfolgen
- Die vorgegebene Durchlaufzeit für den Upgrade von SAP CRM 5.0 auf 7.0 ist aufgrund der Projektplanung für die Einführung des Kampagnen Management max. 4 Monate
- Eine Nachschulung der Anwender ist nicht möglich

Ausgangslage (2/2)



Gewähltes Vorgehen (1/2)

■ Schritt 1

- Bereitstellung einer Sandbox mit aktuellem SAP CRM Stand
- Durchführung des Upgrades auf der Sandbox
- Durchführung des Regressionstestsets für Standardrelease und Analyse der festgestellten Fehler (speziell in Bezug auf die Eigenentwicklungen und die Web Dynpro Oberflächen)
- Abschätzung der Korrekturaufwände

■ Schritt 2

- Detaillierte Planung des Release Upgrades, Ressourcenallokation und Reservation
- Bildung des Projektteams und Festlegung der Projektleitung

Gewähltes Vorgehen (2/2)

■ Schritt 3

- Durchführung des Release Upgrades auf der Entwicklungsumgebung
- Durchführung der Anpassungen
- Durchführung der technischen Tests

■ Schritt 4

- Transport auf die Acceptance-Umgebung
- Durchführung der gesamten Integrations- und Oberflächentests
- Abnahmetest durch Business

■ Schritt 5

- Transport auf die Produktions-Umgebung
- Abnahmetests und Freigabe

Kritische Erfolgsfaktoren

Vor dem Upgrade:

- Dank der weitgehenden strikten Einhaltung der internen Programmierrichtlinien und der konsequenten Verwendung von Userexits konnte eine weitreichende Release-Tauglichkeit bewahrt werden.

Während dem Upgrade:

- Während der Anpassungsmassnahmen für den Upgrade von SAP CRM 5.0 auf 7.0 wurden absolut keine Anpassungen und Korrekturen, die nicht im Zusammenhang mit dem Upgrade standen, umgesetzt.
- Das Projektteam hat sich "nur" auf die Aufgabe des Upgrades konzentriert

**Vielen Dank für die
Aufmerksamkeit**

