



E-Interview mit dem DSAG-Arbeitskreis CCC/Service & Support

FOTO	Titel des E-Interviews:	Vorstellung des Arbeitskreises mit seinen aktuellen Themenschwerpunkten
	Name:	Andreas Oczko
	Funktion/Bereich:	Stellvertretender Vorstandsvorsitzender der DSAG, DSAG-Arbeitskreis-Sprecher und Leiter des SAP Customer Competence Centers bei der arvato systems <i>Technologies</i> GmbH
	Organisation:	arvato systems <i>Technologies</i> GmbH

Liebe Leserinnen und Leser,

Die Deutschsprachige SAP-Anwendergruppe (DSAG) e.V. ist eine der größten und am besten organisierten Anwendergruppen weltweit.

Neben dem Erfahrungsaustausch der Mitglieder vertritt die DSAG vor allem die Interessen und Wünsche der Anwender gegenüber SAP. Ziel ist es, durch die konstruktive Einflussnahme, u. a. auf die Produktentwicklung von SAP, bedarfsgerechte SAP-Lösungen zu schaffen.

In der DSAG sind 32 Arbeitskreise organisiert. Die Themen in den Bereichen Branchen und Prozesse reichen von funktionalen Erweiterungen der Lösungen bis hin zur Verbesserung von Geschäftsprozessen.

Wir stellen die Arbeitskreise der DSAG vor und führen dafür Interviews mit den jeweiligen Sprechern, die ihre aktuellen Themen beleuchten und Ausblick auf zukünftige Themen geben werden.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr

NetSkill-Team



Sehr geehrter Herr Oczko,

Frage 1:

Der Arbeitskreis CCC/Service & Support besteht seit 1998. Sie sind der Arbeitskreissprecher und gleichzeitig Leiter des SAP Customer Competence Centers bei der arva-to systems | *Technologies* GmbH. Was zeichnet ein Customer Competence Center (CCC) aus?

Antwort:

Ein Customer Competence Center (CCC) ist eine in einem Unternehmen angesiedelte Organisation mit Fachkenntnissen über SAP-Software. Das CCC hat sowohl interne als auch externe Aufgaben. Extern stellt es eine Brücke vom Unternehmen hin zur SAP dar und leitet vorher gefilterte Einzelprobleme von IT-Anwendern gebündelt an SAP weiter. Intern unterstützt das CCC die Unternehmensmitarbeiter im Bereich IT, Fachabteilungen sowie Management bei ihren täglichen Aufgaben. Um das zu gewährleisten, müssen die im Einsatz befindlichen SAP-Lösungen reibungslos funktionieren. Ein CCC ist dafür zuständig, dass die Softwarelösungen implementiert sowie erweitert werden und der laufende Betrieb funktioniert. Neben der Qualitätssicherung pflegt es die SAP-Lösungen, bietet Schulungen für Mitarbeiter an und beschafft erforderliche Fachinformationen.

Als zentrale Drehscheibe für Informationen rund um Softwarelösungen stellt ein CCC das wichtigste Bindeglied zwischen IT und Fachabteilung in einem Unternehmen dar. Es trägt einen großen Teil dazu bei, dass wichtige Informationen zwischen beiden Abteilungen ausgetauscht werden und dadurch eine funktionierende Zusammenarbeit gewährleistet wird.

Frage 2:

Welche Themen behandeln Sie in Ihrem Arbeitskreis?

Der Arbeitskreis steht allen SAP-Anwendern zur Verfügung, die sich mit Themen im Umfeld des Service & Support sowie den Aufgaben eines Customer Competence Center (CCC) beschäftigen. Die Arbeitsschwerpunkte sind:

- Die Infrastruktur von Service & Support mit dem SAP Solution Manager und dem SAP Service Marktplatz



- Alle Prozesse des Service & Supports wie die Meldungsbearbeitung, IT Infrastructure Library (ITIL) sowie Service & Support-Angebote
- Informationen für die Anwender über Upgrades, die SAP-Strategie oder den Knowledge Transfer
- Alle CCC-Themen vom Aufbau bis zur Zertifizierung und Best Practices
- Querschnittsthemen wie End-to-End-Solution-Support-Standards und „Run SAP“ sowie SAP-Lizenzen

Die Themen werden in zurzeit über 20 themenspezifischen Teams, sogenannten Workforces (Themengruppen) bearbeitet. Diese Workforces haben einen eindeutigen Arbeitsauftrag und arbeiten auf ein definiertes Ergebnis hin. Inhaltlich lassen sich die Workforces in drei Themengebiete gliedern:

- CCC & Informationsmanagement
- Service- & Supportprozesse
- Solution Manager & Support Infrastruktur

Neben diesen unter dem Arbeitskreis angesiedelten gleichnamigen Arbeitsgruppen gibt es für Österreich und die Schweiz landespezifische Arbeitsgruppen, die alle eng zusammenarbeiten und ebenfalls Verantwortung für die zum Teil länderübergreifenden Workforces übernehmen.

Frage 3:

Wie verläuft die Zusammenarbeit des Arbeitskreises mit SAP? Durch welchen Prozess kommt der Arbeitskreis zu Ergebnissen?

Antwort:

Gemeinsam mit SAP haben wir einen klar definierten Handlungsrahmen in Form eines Engagement-Modells aufgestellt, das die Zusammenarbeit definiert. Auf Vorstandsebene der DSAG und SAP werden zu Beginn jedes Jahres die aktuell zu bearbeitenden Aufgaben diskutiert und eine gemeinsame Roadmap mit Arbeitsaufträgen verabschiedet. Die einzelnen Themen werden in den Arbeits- sowie Themengruppen (den Workforces) intensiv bearbeitet und der aktuelle Stand des jeweiligen Arbeitsauftrags wird regelmäßig überprüft. Die zahlreichen Ergebnisse kommen durch das überdurchschnittliche Engagement sowohl der Mitglieder als auch der SAP-Ansprechpartner zustande.



An den klassischen Treffen der Arbeitskreise und -gruppen werden übergreifende Themen behandelt. Sie dienen vor allem dazu, das Networking unter den Mitgliedern zu verbessern und über die Arbeit in den Themengruppen zu berichten.

Frage 4:

Wo sehen Sie die besonderen Herausforderungen in Bezug auf das Thema CCC/Service & Support für die Anwender von SAP-Produkten?

Antwort:

Ein Service & Support-Bereich muss dafür sorgen, daß der SAP-Betrieb eines Unternehmens in allen Belangen optimal funktioniert. SAP unterstützt die Anwender bei ihrem Service & Support. Zusätzlich haben unsere SAP-Partner über die DSAG als strukturiert arbeitende Anwendergruppe einen engen und direkten Kontakt zu den Anwendern. Sie wissen, dass beide Seiten vom Informationsaustausch profitieren und sich gegenseitig wertvolles Feedback geben. So gewähren uns die SAP-Partner Einblicke in die Entwicklungsüberlegungen. Und wir geben unsere Anregungen an sie weiter, bringen Änderungsvorschläge für den Bereich CCC/Service & Support ein, können Weiterentwicklungen mitgestalten oder Produktinnovationen vorab beurteilen.

Die allgemeine Herausforderung beim Thema CCC/Service & Support liegt im Spannungsfeld zwischen den beiden Parteien. Ein SAP-Entwickler möchte immer die beste Lösung bauen, die in Folge der zeitaufwendigen Entwicklung auch einen hohen Kaufpreis besitzt. Der Kunde hingegen sucht die effektivste Softwarelösung für sein Unternehmen, mit der er wirtschaftlich das beste Kosten-Nutzen-Verhältnis erzielen kann.

Eine aktuelle Herausforderung besteht für SAP-Anwenderunternehmen in dem neuen Service- und Supportmodell der SAP, dem Enterprise Support. Anstelle des bisherigen 17 Prozent- Modells tritt in Stufen ein $17 + 5 = 22$ Prozent-Modell für den Großteil der Unternehmen in Kraft. Auf diese etwas verträglichere Variante haben wir seitens der DSAG hinwirken können.

Darüber hinaus setzen wir uns dafür ein, dass sich das geänderte Service- und Supportmodell an den Bedürfnissen unserer Mitglieder orientiert. Beim Großkundenseg-



ment konnten wir schon erfolgreich Einfluss nehmen. Konzerne mit einem jährlichen Lizenzvolumen ab fünf Millionen Euro sind von der Regelung ausgenommen, da der Aufwand für die Betreuung und Unterstützung der Kunden nicht linear, sondern degressiv zum Vertragswert verläuft. Was den Mittelstand betrifft, sind unsere Befürchtungen, dass der Enterprise Support zu umfangreich für dessen Bedürfnisse sein könnte. Hier sind wir noch im Gespräch mit SAP. Eine gemeinsame Workshop-Reihe wurde von SAP mit DSAG-Mitgliedern aufgesetzt, in der anhand von praktischen Beispielen der Nutzen von Enterprise Support gegenüber dem Standard Support verdeutlicht werden soll.

Frage 5:

Inwieweit findet ein Austausch mit anderen Anwendern statt? Nutzen Sie zum Austausch neue Technologien wie Webkonferenzen etc?

Antwort:

Auf Initiative des DSAG-Arbeitskreises ist zusammen mit dem Arbeitskreis CCC der Niederländischen SAP-Anwendergruppe (VNSG) im Jahr 2003 die International CCC Community (ICCC) entstanden. Sie setzt sich aus neun europäischen und der amerikanischen SAP-Anwendergruppen zusammen. Auf internationaler Ebene behandeln die Mitglieder Themen rund um die Customer Competence Center und diskutieren sie gemeinsam mit SAP. Über die Website der ICCC (www.iccc-community.net) können DSAG-Mitglieder auf wichtige Informationen rund um das Thema CCC zugreifen. Da die Kommunikation auf internationaler Ebene stattfindet, erleichtern Technologien wie Webinare und Telefonkonferenzen den direkten Austausch unter den SAP-Anwendergruppen. Der Reiseaufwand wäre nicht zu bewältigen.

Frage 6:

Welche Themen werden ihren Arbeitskreis die nächsten ein bis drei Jahre beschäftigen?

Antwort:

In diesem Jahr beschäftigen uns folgende Themen im Bereich CCC/Service & Support:

- Sämtliche Angebote im Bereich des SAP-Support



- Alle Facetten des SAP Solution Managers von den unterstützten Methodologien bis hin zur Globalisierung und den Betriebskosten
- Der End-to-End-Solution-Support
- Die Prozesse und Hilfsmittel in der Meldungsbearbeitung
- Die CCC-Zertifizierung und neue Ideen zu diesem Bereich
- Der Knowledge-Transfer
- Die Aspekte der Lizenzierung

Die Themen in den darauffolgenden Jahren hängen davon ab, welche neuen Bereiche SAP an uns herantragen wird.

Frage 7:

Was sind die Schwerpunkte und Ziele für Sie persönlich als Arbeitskreis-Sprecher?

Antwort:

Mein Anliegen ist es, die Interessen der SAP-Kunden bei SAP bestmöglich und nachhaltig zu vertreten. Attraktive SAP-Produkte zeichnen sich neben einem guten SAP-Jahresergebnis dadurch aus, dass Anwender die Softwarelösung im Unternehmen erfolgreich einsetzen können. Das Networking und Influencing als zwei wichtige Pfeiler innerhalb der DSAG helfen, das Optimale aus einer Softwarelösung herauszuholen.

Und natürlich setze ich mich dafür ein, die Ziele unserer gemeinsamen Roadmap zu verwirklichen und die DSAG-Sprecher der Workforces optimal zu unterstützen: Sie tragen wesentlich dazu bei, die Ziele unseres Arbeitskreises zu erreichen.

Vielen Dank für das Interview!