

# Der Arbeitskreis **CCC Service & Support** stellt sich vor

Referent Jörg Bungert / Leiter CCC SAP Deutsche Telekom

Stv. Sprecher AK CCC S&S  
T-Systems International



# Agenda

1. Ziele, Zielgruppen & inhaltliche Schwerpunkte
2. Struktur, Kennzahlen, Gremien
3. Aktuelle Themen & Aktivitäten & Erfolge



# Zielsetzung und Zielgruppen

## Allgemeine Zielsetzung

- Erfahrungsaustausch rund um den Aufbau und den Betrieb eines SAP **CCoE** (Customer Center of Expertise) => SAP CCC \*
- Influencing und Wissensvermittlung für alle Themen rund um das CCC und den SAP Service & Support

## Zielgruppen

- SAP Kunden die ein CCC neu etablieren bzw. schon betreiben und die eine Diskussionsplattform zu den Themen CCC, sowie Service & Support suchen

- \* CCoE = neue SAP Bezeichnung;  
wir nutzen hier idR weiterhin den kundenseitig etablierten Begriff CCC (Customer Competence Center)

# Inhaltliche Schwerpunkte

## Inhaltliche Schwerpunkte des AK sowie der AGs

- Supportability (Support Desk / Support Services)
- Lizenz- u. Vertragsmanagement
- Informationsmanagement
- Influencing (Koordination Entwicklungsanforderungen an SAP)
- Business-, Implementierungs- und Technischer Support
- CCC Zertifizierung

# Struktur



# Gremien u. registrierte Mitglieder

## Gremien

## registrierte Personen

### Arbeitskreis

AK CCC / Service & Support 1535

### Arbeitsgruppen

CCC / Service & Support (Schweiz) 128

CCC / Service & Support (Österreich) 111

Support of existing Global Landscapes 249

Solution Manager & Support Infrastruktur 1600

### Themengruppen

CCOE 70

Diagnostics im Solution Manager 257

Kommunikation Support Modelle 23

License Auditing 96

Projektmethodik 100

SAP BO Support Integration 51

SAP Lizenzen 57

SAP Security Notes 133

Weiterentwicklung des SLO Portfolios 52



# Kennzahlen des AK CCC S&S

**Mitgliedspersonen : 1535**

■ Deutschland	1346
■ Österreich	79
■ Schweiz	93
■ Niederlande	8
■ Lichtenstein	3
■ Großbritannien	2
■ Frankreich	1
■ Finnland	1
■ USA	1
■ China	1

**Mitgliedsunternehmen: 699**

# Aktuelle Themen & Aktivitäten & Erfolge

## Austausch untereinander

- AK-/AG-Treffen( 2x jährl. phys. Treffen je 2 Tage ) + virtuelle Sitzungen je nach Bedarf
- Vielzahl Webinare zu akt. Themen (Meldungsbearbeitung / PSLE / SAP BO / License Auditing .... (Anzahl > 20))
- 4 x jährl. Jour Fixe (Telko) mit SAP AGS
- Themenvorträge beim DSAG Jahreskongress / Technologietagen
- Physische bzw. virtuelle Treffen der aktiven Themengruppen
- Abstimmungen zwischen AK / AGs in D-A-CH
- DSAG Thementage:
  - Durchgeführt: 4x SOLMAN, 2x EhP, 1x Globalization (totale TN-Zahl: 900)
  - In Q4/2011: 1x Testen, 1x SLO
- Fachbeiratssitzungen im DSAG Vorstandsbereich Operations / S&S
- Diverse DSAG / SAP Executive Meetings ( Oczko / Kleinemeier, Oswald..)
- Durchführung des deutschsprachigen CCoE Info Forums gemeinsam mit SAP

■ ...

# Aktuelle Themen & Aktivitäten & Erfolge

## Aktuelle TOP- Themen

- Renewal CCC Programm „Back to the roots“ und neue Zertifizierung
- Optimierung SAP BO Integration im SAP Marktplatz
- Optimierung SAP Kommunikation zu Supportmodellen
- License Auditing (LAW, Vermessung, Prozesse, Zusammenarbeit SAP-Vertragsabtlg.)
- SAP Lizenzen
- AGB-Änderungen – Aufklärung (Webinare durch SAP)

## Erfolge

- Preistransparenz EhP-Funktionalitäten
- Deaktivierung von Business Functions in EhP`s (teilweise, ab EhP5)
- Verbesserung der Business Objects Integration im SAP Marktplatz
- SAP Solution Browser für kompl. Business Suite und in DEUTSCH
- Unterstützung ‚Get Well-Initiative‘ durch Thementage SOLMAN und inhaltliche Einflussnahme auf SOLMAN Rel. 7.1

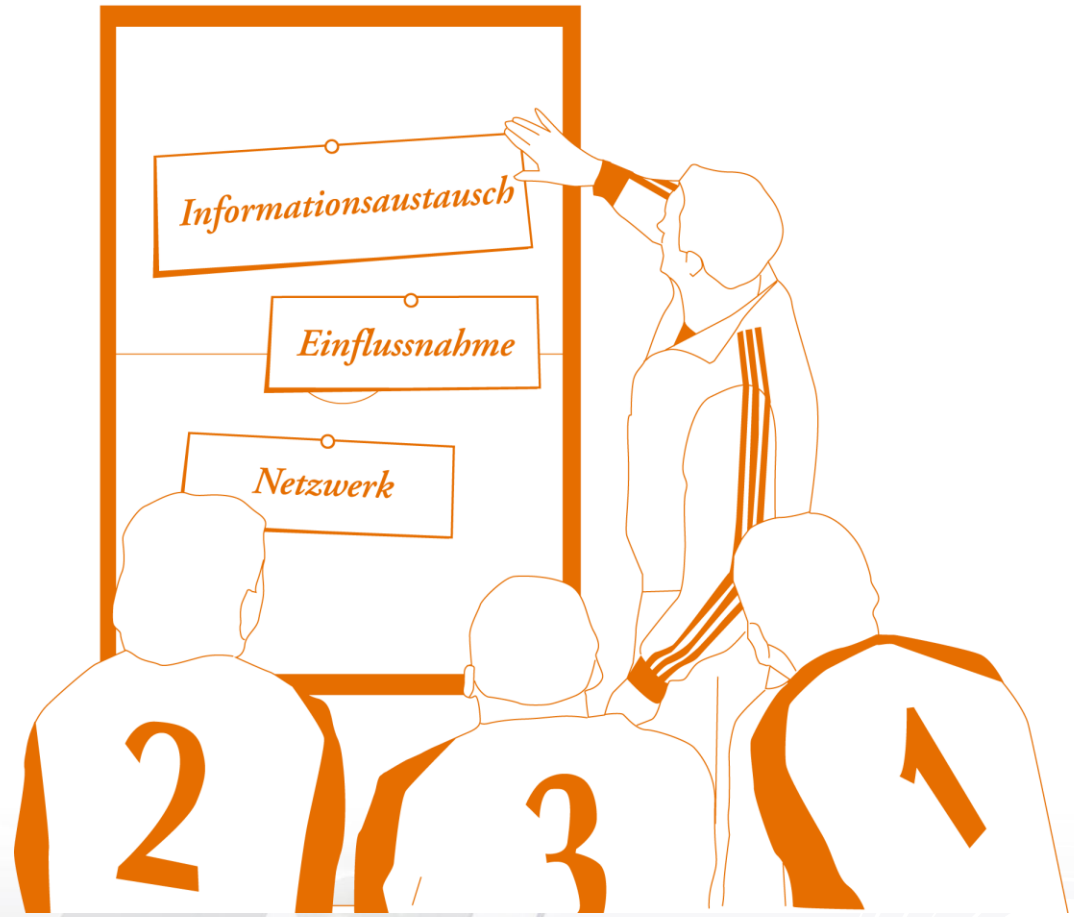
## Hintergrund des Positionspapiers der DSAG

- Viele Kunden setzen in ihren Unternehmen „flächendeckend“ SAP-Produkte ein.
- Sie schätzen die Vorteile einer integrierten Lösung gegenüber dem Best-of- Breed-Ansatz.
- Da das Produkt- und Leistungsportfolio der SAP inzwischen stark angewachsen ist, beklagen die Kunden fehlende Transparenz in der Preisliste.
- Ungeeignete Metriken und starre Konditionen stehen der Flexibilität, die das Business verlangt, im Wege.
- Sie führen außerdem zu hohen Kosten und machen es dem Kunden schwer, SAP-Produkte im Unternehmen gegenüber Produkten von Drittanbietern zu positionieren.
- Die Folge: **Zusatzgeschäft für die SAP entfällt**
- **Kunden verlieren das Vertrauen in die SAP und wenden sich Drittanbietern zu**
- Um dies zu vermeiden, formulieren die Kunden, die in der DSAG organisiert sind, nachfolgend ihre zentralen Forderungen und Wünsche.

## DSAG Diskussionsbedarf

- Entscheidungsfreiheit der Kunden bzgl. Teilkündigung Wartung
  - Investitionsschutz
  - Wahl des Lizenzmodells und der Umstiegsmöglichkeiten
  - Neue Regelung bzgl. Limited Professional Usern ( 15% Deckelung)
  - Einheitl. Wartungspreise
  - Mehrfachlizenzierung ( User + Engine + Engine )
  - Indirekte Nutzung ( Konkretisierung, Wegfall)
  - Preismetriken
  - Transparenz Terms & Conditions
- 
- Will die SAP die Orientierung am Kunden wieder zum Kompass bei ihren Entscheidungen machen, muss sie ihre Lizenzkonditionen und -metriken an entscheidenden Stellen korrigieren.
  - Die dank IT-Lösungen gewonnene Effizienz in den Unternehmen darf nicht von hohen Lizenz- und Wartungskosten absorbiert werden!
  - Denn „... am Ende stellt sich nicht nur die Frage, ob ich als Kunde die beste Software bekomme. Die Kunden wollen auch sicherstellen, dass der Softwareanbieter ihnen hilft, ihr Geschäft optimal zu realisieren.“ (Jim Hagemann-Snabe, Zitat aus der CW vom 29.12.2010)

# Gemeinsam mehr erreichen !



# Kontakt

**Jörg Bungert**

**Stv. Sprecher AK CCC Service & Support**

**T-Systems International**

**Tel.: +49 (0) 681 909 1141**

**E-Mail: [Joerg.Bungert@t-systems.com](mailto:Joerg.Bungert@t-systems.com)**



# DSAG e.V.

Deutschsprachige SAP® Anwendergruppe e.V.  
Altrottstraße 34a  
D-69190 Walldorf

Tel.: +49-(0)6227-358 09-58  
Fax: +49-(0)6227-358 09-59  
E-Mail: [info@dsag.de](mailto:info@dsag.de)  
Web: [www.dsag.de](http://www.dsag.de)

## DSAG in Österreich

Tel.: +43-(0)1-310 13 76  
E-Mail: [info@dsag.at](mailto:info@dsag.at)  
Web: [www.dsag.at](http://www.dsag.at)

## DSAG in der Schweiz

Tel.: +41-(0)31-311 10 03  
E-Mail: [info@dsag-ev.ch](mailto:info@dsag-ev.ch)  
Web: [www.dsag-ev.ch](http://www.dsag-ev.ch)



**Das D-A-CH für  
SAP-Anwender**