

# **PROAKTIV UND SICHER: SO GEHT SAP-SUPPORT HEUTE!**

*NADINE BURGHARDT*

SALZBURG, 02.06.2023

HEAD OF ALM +  
SAP TECHNOLOGIES

> 15 JAHRE  
FACHEXPERTISE

CORPORATE  
MANAGEMENT,  
M+A, ALM + SAP-  
SUPPORT, LIFT &  
SHIFT  
@EXTRACTED  
CUSTOMERS



## KUNDENREFERENZENZEN



## WAS IST DAS BESONDERE AN MEINEM TEAM?

EXZELLENTES  
WISSEN

KREATIVITÄT

INNOVATION



HOHES  
ENGAGEMENT

STARKE  
LÖSUNGS-  
ORIENTIERTHEIT

QUALITÄT



**MIT WELCHEN HERAUSFORDERUNGEN KÄMPFT IHR  
TEAM BEIM KUNDEN ODER IHR UNTERNEHMEN  
AKTUELL IM SAP-SUPPORT?**

**01** GAMBIT AT A GLANCE

**02** STRATEGISCHE TREIBER FÜR S/4HANA: WARUM WIR SAP-SUPPORT NEU DENKEN MÜSSEN

**03** DAS VERSTEHEN WIR UNTER ALM

**04** UNSER WEG IN DEN SAP-SUPPORT MIT ALM

## GEGRÜNDET

1995

## BESCHÄFTIGTE

210 ↑

+80 IN DEN LETZTEN  
2 JAHREN

## ARBEITGEBERPREISE



11  
JAHRE

## ARBEITGEBER- BEWERTUNG

4,6



## EIGENKAPITAL- ANTEIL IN %



## JÄHRLICHER BERATERUMSATZ

IN MIO €

- ▶ BESCHLEUNIGTES WACHSTUM IN DEN LETZTEN JAHREN
- ▶ WEITERE VERDOPPELUNG IN DEN NÄCHSTEN 4 JAHREN



## USP + SCHLÜSSELKOMPETENZEN

- ▶ STARKE DIGITALE DIENSTLEIST. + ORGANISATION
- ▶ FOKUS AUF INNOVATION + PRODUKTISIERUNG
- ▶ E2E PROCESS + CROSS APP BERATUNG
- ▶ TOP-MANAGEMENTORIENTIERTE PROGRAMME

## ZERTIFIKATE





## UNSERE CONSULTING PROGRAMME



## SCHLÜSSELMERKMALE

- ▶ E2E - ENDE ZU ENDE PROGRAMME
- ▶ STANDARDISIERT
- ▶ 150% LEISTUNGSVERZEICHNIS
- ▶ KONFIGURIERBAR
- ▶ KOMBINIERBAR

**01** GAMBIT AT A GLANCE

**02** STRATEGISCHE TREIBER FÜR S/4HANA: WARUM WIR SAP-SUPPORT NEU DENKEN MÜSSEN

**03** DAS VERSTEHEN WIR UNTER ALM

**04** UNSER WEG IN DEN SAP-SUPPORT MIT ALM

# STRATEGISCHE TREIBER FÜR SAP S/4HANA: WARUM WIR SAP-SUPPORT NEU DENKEN MÜSSEN



## KERNASPEKTE

ABKÜNDIGUNG  
2027/2030

ABGANG / RENTE  
KNOW HOW-  
TRÄGER

MODERN  
WORKPLACE  
(OFFICE, HOME-  
OFFICE, MOBILE)  
GENERATION Z

CROSS APP-  
DESIGN

SAP BEST  
PRACTICES

PLUG + PLAY-  
INTEGRATION

AUSSTERBENDE  
TECHNOLOGIEN  
(GUI, ABAP)

KNAPPE  
RESSOURCEN

KOMPLEXITÄTS-  
REDUZIERUNG

REDUZIERUNG  
PROZESS-  
VIELFALT

GESCHWINDIG-  
KEIT

## AUSWIRKUNGEN

CHANGE



TECHNOLOGIE



RISIKEN  
€ HR



€ HR



€ HR



€ HR



€ HR



€ HR

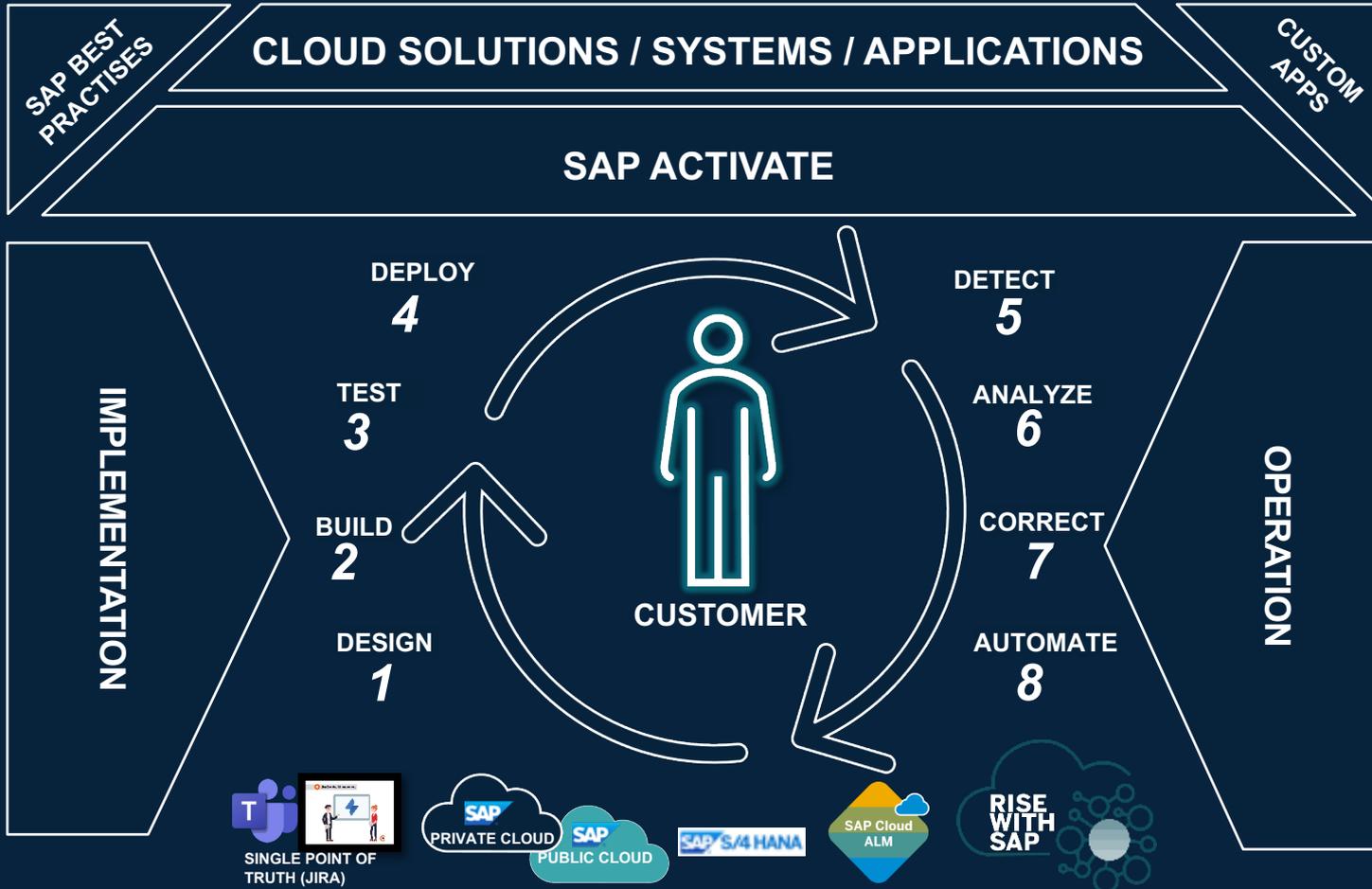


**01** GAMBIT AT A GLANCE

**02** STRATEGISCHE TREIBER FÜR S/4HANA:  
WARUM WIR SAP-SUPPORT NEU DENKEN MÜSSEN

**03** DAS VERSTEHEN WIR UNTER ALM

**04** UNSER WEG IN DEN  
SAP-SUPPORT MIT ALM



## BETRIFFT NEUKUNDEN ALS AUCH KUNDEN, DIE SAP BEREITS IM EINSATZ HABEN – WÄHREND DES PROJEKTS ERGEBEN SICH DIE STRUKTUREN DES ANSCHLIESSENDEN BETRIEBS

- DIGITAL CHANGE DES BETRIEBSMODELLS
  - CLOUD MINDSET
- AUFSTELLEN DER KEY USER
  - DIE MODULEXPERTEN AUS DEM PROJEKT STELLEN HÄUFIG DIE SPÄTEREN KEY USER DAR
- KENNENLERNEN UND VERINNERLICHEN DES ALM-PROZESSES VON ANFANG AN
  - VOM PROJEKT BIS IN DEN BETRIEB, DIESER WIEDERHOLT SICH FÜR JEDE „APPLICATION“
- AUSEINANDERSETZEN MIT DEN ALM-KOMPONENTEN, Z.B. CLOUD ALM
  - BEREITS WÄHREND DES IMPLEMENTIERUNGSPROJEKTS
  - ERLERNEN DES UMGANGS FÜR DAS PROJEKT SOWIE DEM BETRIEB
- REGELMÄSSIGE TRAININGS AUF BASIS DER INNOVATIONEN

**01** GAMBIT AT A GLANCE

**02** STRATEGISCHE TREIBER FÜR S/4HANA: WARUM WIR SAP-SUPPORT  
NEU DENKEN MÜSSEN

**03** DAS VERSTEHEN WIR UNTER ALM

**04** UNSER WEG IN DEN SAP-  
SUPPORT MIT ALM



GAMBIT ÜBERNIMMT IHREN SAP SUPPORT IN WENIGEN SCHRITTEN IM RAHMEN UNSERES HANDOVER 2 SERVICE-PROZESS



VORAB:  
PROJEKT /  
IMPLEMENTIERUNG

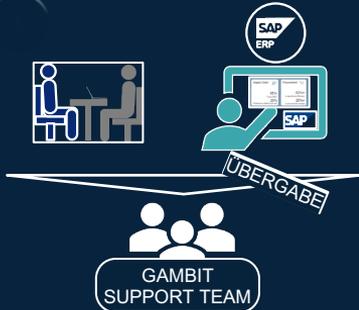
PROFESSIONELLE  
AUFNAHME VON  
PROZESSEN,  
RELEVANTEN SYSTEMEN  
UND TÄTIGKEITEN

ANSCHLUSS AN DIE  
RELEVANTEN  
TOOLS, BEISPIEL:  
TICKETSYSTEM,  
CLOUD ALM

SOFORTIGE  
ÜBERNAHME DES  
SUPPORTS  
INNERHALB DER  
FESTGELEGTEN  
ERREICHBARKEITEN



## 1 SHAKE HANDS + KNOW-HOW-TRANSFER



### SYSTEME + PROZESSEINFÜHRUNG

- ▶ DOKUMENTATIONSÜBERGABE + DOKUMENTENSICHTUNG
- ▶ WORKSHOPS UND INTERVIEWS VORHANDENER GESCHÄFTSPROZESSE
- ▶ EINFÜHRUNG IN DIE SYSTEMLANDSCHAFT
- ▶ PRÜFEN CUSTOMIZING + Z-APPLIKATIONEN
- ▶ SUPPORT REVIEW + EINFÜHRUNG IN DIE OFFENEN TICKETS

## 2 ORGANISATORISCHER AUFBAU



### REGELN, ROLLEN + VERANTWORTLICHKEITEN

- ▶ ZIELE, REGELN + RICHTLINIEN
- ▶ ROLLEN + VERANTWORTLICHKEITEN
- ▶ TEILNAHME, ZUGRIFFSKONTROLLE + IDENTITÄTSMANAGEMENT
- ▶ ESKALATION + FREIGABEMANAGEMENT

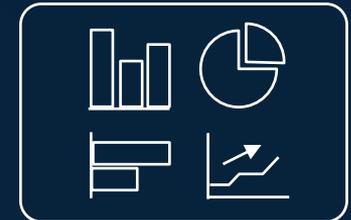
## 3 SUPPORT-TECHNOLOGY + PROCESS SETUP



### KONNEKTIVITÄT EINSTELLEN

- ▶ PRE-ONBOARDING
- ▶ REMOTE-KONNEKTIVITÄT
- ▶ TICKET SYSTEM - EINRICHTUNG
- ▶ BENUTZER-EINSTELLUNGEN
- ▶ ÜBERGABE OFFENER TICKETS ZUM VEREINBARTEN ZEITPUNKT

## 4 REGELMÄSSIGES REPORTING



### KPI-BEREITSTELLUNG

- ▶ TICKET-REPORTING EINRICHTEN
- ▶ EINRICHTUNG DER LEISTUNGSBERICHTE
- ▶ BUDGETAUSKUNFT EINRICHTEN
- ▶ FESTLEGUNG DER ZEITRÄUME ZUM ÜBERGANG IN EINE REGELMÄSSIGE BERICHTSERSTATTUNG



## 5 TICKET MANAGEMENT



### VORBEREITUNG DES TICKETFLOWS

- ▶ FREIGABESTRATEGIE FÜR CHANGE REQUESTS DEFINIEREN
- ▶ DEFINITION DER TRANSPORTREGELN
- ▶ ANSCHLUSS AN DAS TICKETSYSTEM
- ▶ SERVICEREQUEST / INCIDENT WIRD ERSTELLT, ZUGEWIESEN UND BEWERTET
- ▶ UMSETZUNG DES LÖSUNGSVORSCHLAGS NACH DER FREIGABE

## 6 BETRIEBSZEITEN UND SERVICE LEVEL



### BETRIEBSZEITEN UND SERVICE LEVEL

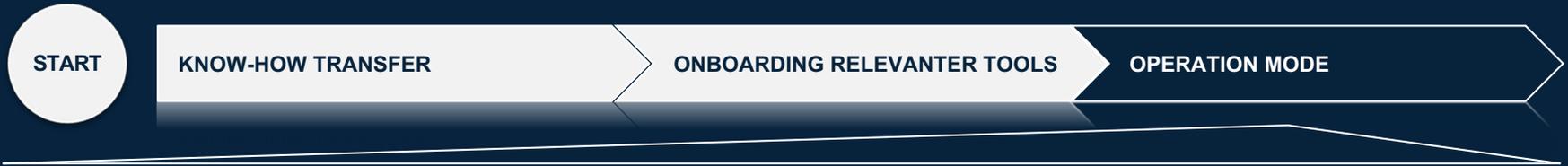
- ▶ ESKALATIONSSTUFEN FESTLEGEN
- ▶ BETRIEBSZEITEN UND EINSATZPLANUNG
- ▶ ERREICHBARKEITEN FESTLEGEN
- ▶ SICHTUNG VON GEPLANTEN TERMINEN (GEPLANTE WARTUNGEN / PARALLELE PROJEKTE)

## 7 REPORTING



### REGELMÄSSIGE + AD-HOC-BERICHTERSTATTUNG

- ▶ PROAKTIVES BERICHTSWESEN ZUR HERBEIFÜHRUNG EVENTUELLER KLÄRUNGEN, AUFFÄLLIGKEITEN
- ▶ PLANMÄSSIGES BERICHTSWESEN (BUDGETS, TICKET-STAND)



**8 APPLICATION MANAGEMENT SUPPORT**    **9 TECHNICAL MANAGEMENT SUPPORT**    **10 RISE WITH SAP**    **11 SAP ENTERPRISE SUPPORT**    **12 HYPERSCALER**



- ▶ TICKETBASIERTE WARTUNG UND BETREUUNG VON INCIDENTS UND CHANGE-REQUESTS
- ▶ KLASSIFIZIERUNG NACH SAP MODUL / LINE OF BUSINESS
- ▶ SERVICE-LEVEL-AGREEMENTS



- ▶ UNTERSTÜTZUNG BEI SYSTEM, BACKUP, UPGRADES (SAP ECC / SAP S4HANA)
- ▶ RELEASE STRATEGIEN
- ▶ DESIGN, OPERATIONS, TEST



- ▶ ADOPT & OPERATE
- ▶ CUSTOMER REVIEWS
- ▶ ADOPTION PLAN
- ▶ NEWS UPDATE & INNOVATION
- ▶ SOLUTION RELATED CUSTOMER MEETINGS



- ▶ SAP ENTERPRISE SUPPORT ALS ERGÄNZUNG ZUM AMS
- ▶ NUTZUNG DES SAP DEVELOPMENT SUPPORTS / PRODUCT SUPPORTS



- ▶ CLOUD TECHNICAL OPERATIONS
- ▶ ADVISORY AND IMPLEMENTATION SERVICES
- ▶ SAP CLOUD APPLICATION MANAGEMENT



## KERNASPEKTE

ABKÜNDIGUNG  
2027/2030

ABGANG / RENTE  
KNOW HOW-  
TRÄGER

MODERN  
WORKPLACE (OFFICE,  
HOME-OFFICE,  
MOBILE)

CROSS APP-  
DESIGN

SAP BEST  
PRACTICES

PLUG + PLAY-  
INTEGRATION

AUSSTERBENDE  
TECHNOLOGIEN  
(GUI, ABAP)

KNAPPE  
RESSOURCEN

GENERATION Z

KOMPLEXITÄTS-  
REDUZIERUNG

REDUZIERUNG  
PROZESS-  
VIELFALT

GESCHWINDIG-  
KEIT

## LÖSUNGEN

AUSEINANDERS-  
SETZEN MIT DEM  
CLOUD MINDSET

ONGOING  
CHANGE:  
LIFELONG  
LEARNING

COVID HAT ES  
BEWIESEN:  
REMOTE WORK /  
SUPPORT SOWIE  
MOBILES  
ARBEITEN  
IS THE NEW  
NORMAL

CONSULTING  
ÜBER DIE  
GESAMTEN  
PROZESS-  
KETTEN,  
E2E MIT  
DEDIZIERTEN  
AP'S

SICHERHEIT UND  
KOSTEN-  
ERSPARNIS,  
PROJEKT-  
INVESTITION  
WIRD DURCH  
STANDARDS IM  
BETRIEB  
GESCHÜTZT

UNTERSTÜTZUNG  
HYBRIDER  
LÖSUNGEN,  
INSBESONDERE  
CLOUD

EINSATZ VON  
NACHFOLGE-  
PRODUKTEN WIE  
Z.B. CLOUD ALM  
SOWIE NEUEN  
TECHNOLOGIEN

KNOW-HOW-  
TRANSFER  
IN DER EIGENEN  
ORGANISATION /  
ZUM SUPPORT-  
TEAM

TECHNISCH  
SOWIE  
PROZESSUAL

FEDERATIONEN ZU  
BEKANNTEN TOOLS

**„Unser Ziel ist es, für Unternehmen der Favorit im Support zu sein und so das Arbeitsleben der SAP-Welt einfacher zu machen.**

**Dazu liefern wir Innovationen und individuellen Support auf technisch und prozessual höchstem Niveau – und auf Augenhöhe.“**

**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT!**