

Special

Support geht auch anders

Jill Harrison (r.) ist Europa-Chefin von Rimini Street und kennt wie ihr Kollege Dirk Schüller, verantwortlich für den Vertrieb im DACH-Raum, ganz genau die Bedürfnisse und Herausforderungen der SAP-Bestandskunden. Die E-3 Reportage über das Rimini-Street-Team ab Seite 5

Joe van der Merwe: „Ich bin ein Panik-Manager und liebe es!“

Wie der erfolgreiche Alltag des SAP-Support-Engineers Joe van der Merwe von Rimini Street abläuft, liest man als E-3 Erfahrungsbericht auf Seite 6



Rimini Street®

Engineered for Support™

Die intelligentesten Unternehmen
entscheiden sich für diese Straße:
Rimini Street - Support auf
der Überholspur



Rimini Street hat als Partner der SAP-Community alternative Service- und Support-Konzepte



Peter M. Färbinger

Es geht auch anders

Offene Standards und Normen, transparente und virtuelle IT sowie das Phänomen Open Source ermöglichen ganz neue betriebswirtschaftliche, organisatorische und technische Konzepte. Gleichzeitig werden Agilität und Innovation eingefordert. Keine leichte Aufgabe für den CIO und CFO.

Sehr oft hatte und hat SAP recht. In diesem Fall gibt es keinen Zweifel: Die Arbeit und Organisation der IT ändert sich! Monolithische Black Boxes gehören der Vergangenheit an. Eine moderne IT-Architektur für ERP, CRM, SCM etc. kann nicht auf einem singulären Konzept beruhen. R/3, ERP/ECC 6.0 und die SAP Business Suite 7 mit und ohne Hana dürfen keinen Single Point of Failure haben. Das Gegenteil ist notwendig: Agilität, Transparenz, Innovation, flexibler und ganzheitlicher Support in einer 24x7-Gesellschaft.

Weil viele aktuelle Herausforderungen und Aufgaben zu Beginn des R/3-Zeitalters noch nicht existierten, müssen Innovation, Service und Support nun anders organisiert werden. Und: Es geht auch anders. SAP selbst hat die Öffnung, die Transparenz, die hybriden Modelle, den Plattform-Gedanken, die Best-of-Breed-Konzepte in die Community eingebracht. Nun liegt es an den Bestandskunden und SAP-Partnern, diese Impulse mutig, visionär und konsequent aufzunehmen!

Die Analysten von Gartner nennen es bimodale IT. Andere Experten sprechen von hybriden Lösungskonzepten. Tatsache ist, dass nicht mehr ein Werkzeug, eine Lösung, eine Organisation alle Bedürfnisse eines SAP-Bestandskunden erfüllen kann. Man ist somit gezwungen, sich mutig in ein bimodales, hybrides Geschäftsmodell für die eigene IT-Infrastruktur zu versetzen: Alte Zöpfe gehören mutig abgeschnitten, damit Raum für Agilität und Innovation entsteht.

CRM kann aus der Cloud kommen. Die Plattform kann eine Datenbank wie Hana beinhalten. IoT kann in Zusammenarbeit mit Marktbegleitern entstehen. Service und Support muss nicht vom Hersteller selbst erbracht werden. SAP hat den Anstoß gegeben, jeden organisatorischen, betriebswirtschaftlichen und technischen Aspekt zu hinterfragen, zu evaluieren und gegebenenfalls neu zu erschaffen. Im

Konkreten sind die großen Budgetpositionen wie Lizenzen, Infrastruktur, Service und Support zu prüfen. Hier können bimodale und hybride Konzepte die notwendigen Budgetmittel für ein Mehr an Agilität und Innovation hervorbringen.

Typisch für SAP-Bestandskunden sind die hohen Aufwendungen für die jährliche Pflegegebühr. Mit einem bimodalen Servicekonzept zusammen mit Rimini Street kann der CFO und CIO relevante Support-Gebühren einsparen. Die digitale Transformation fordert von den meisten CFOs und CIOs mutige Schritte: Der Aufbau von Industrie 4.0, IoT und einer bimodalen, hybriden SAP Business Suite mit AnyDB oder Hana gehört ebenso dazu wie der Relaunch des Servicekonzepts. Rimini Street ist ein erfolgreicher Partner der SAP-Community und spezialisiert auf Service, Support und Security.

Viele SAP-Bestandskunden sind bereits den innovativen und mutigen Weg eines bimodalen und hybriden Service-Konzepts für die eigene ERP-Landschaft gegangen. Dieses E-3 Special zeigt die Chancen und Möglichkeiten sowie konkrete Lösungen, um in Zukunft noch agiler und transparenter die eigene SAP-Architektur zu entwickeln. Die Analysten von Gartner empfehlen es. SAP hat es angeregt und vorgelebt: Für einen erfolgreichen SAP-Betrieb muss sich der Bestandskunde mutig und innovativ mehrerer Quellen und Geschwindigkeiten bedienen: Service und Support von Rimini Street gehört definitiv dazu!

Peter M. Färbinger, Chefredakteur E-3 Magazin

E-3 Special Impressum

Chefredakteur und Herausgeber:

Peter M. Färbinger (v.i.S.d.P.), pmf@b4bmedia.net
Tel.: +49(0)89/210284-21 & +49(0)160/47851-21

Produktionsleitung und Art Direktion:

F. Frauenschuh, florian.frauenschuh@b4bmedia.net

Schlussredaktion und Lektorat/Korrektur:

Mattias Feldner, Martin Gmachl und Robert Korec
(+49(0)89/210284-20, robert.korec@b4bmedia.net)

Druck: alpha print medien AG, Kleyerstraße 3,
64295 Darmstadt, Tel.: +49(0)6151/8601-0

Herausgeber: B4Bmedia.net AG,

80335 München, Dachauer Str. 17
Tel.: +49(0)89/210284-0 & Fax +49(0)89/210284-24
office@b4bmedia.net & www.b4bmedia.net

Vorsitzender des B4Bmedia.net AG Vorstands:

Peter M. Färbinger

Vorstand für Finanzen, Controlling und Organisation:

Brigitte Enzinger, brigitte.enzinger@b4bmedia.net

Druckauflage & Verbreitung:

38.000 Stück



B4Bmedia.net AG

© Copyright 2016 by B4Bmedia.net AG. E-3 ist das unabhängige Monatsmagazin für die SAP-Community im D-A-CH-Raum. Für namentlich gekennzeichnete Beiträge übernimmt die Redaktion lediglich die presserechtliche Verantwortung. Die redaktionelle Berichterstattung ist urheberrechtlich geschützt. Die Nennung von Marken, geschäftlichen Bezeichnungen oder Namen erfolgt in diesem Werk ohne Erwähnung etwa bestehender Marken, Gebrauchsmuster, Patente oder sonstiger gewerblicher Schutzrechte.

Drittwartung für SAP-Bestandskunden von Rimini Street

Freiraum für mehr Innovation

Kein Unternehmen kommt an der Digitalisierung vorbei. Es muss auf- und umgerüstet werden. Und man muss Innovationen budgetieren. Woher soll das Geld kommen, wenn die Budgets nicht wachsen? Die Antwort: Einsparungen beim Support durch unabhängige Drittwartung.

Wer von Digitalisierung spricht, nennt im selben Atemzug die Cloud. Letztere sei unabdingbare Voraussetzung für Ersteres, heißt es. Nur mit der Cloud ließen sich digitale Geschäftsmodelle entwickeln und betreiben. Vor diesem Hintergrund scheint der monolithische Ansatz der SAP, die spätestens ab 2025 alle Bestandskunden auf eine einheitliche x86-Architektur, Linux und Hana als Datenbankplattform sowie deren Nutzung in und aus der SAP-Cloud verpflichten will, nur folgerichtig.

Demgegenüber ist die Situation bei den SAP-Bestandskunden eine völlig andere: Nur ein Drittel der SAP-Bestandskunden sieht S/4 Hana als Basis für innovative Geschäftsmodelle, fast 60 Prozent nutzen weiterhin Oracle-Datenbanken und 62 Prozent werden nur graduell auf S/4 Hana migrieren. Dies sind Ergebnisse einer Studie, die das Marktforschungs- und Beratungshaus PAC gemeinsam mit SNP AG, Dell, Intel und Arvato Systems durchgeführt hat (<http://bit.ly/2bxKuGQ>) „Dabei erkennen sie die Vorteile, die S/4 Hana etwa für Szenarien wie Big Data bietet, durchaus an“, betont Frank Niemann, Vice-President Software & SaaS Markets beim Analystenhaus und Autor der Studie. Die überwiegende Mehrheit der SAP-Bestandskunden würde S/4 laut PAC entweder im eigenen Rechenzentrum oder im klassischen Hosting-Modell betreiben. Für ein weiteres Drittel käme ein hybrider Cloud-Ansatz infrage, während die Nachfrage nach 100 Prozent Cloud bei S/4 verschwindend gering ist. Dabei verwundert die Zurückhaltung in Sachen Cloud nur auf den ersten Blick. Schließlich haben speziell die Fertigungsunternehmen unter den SAP-Bestandskunden massiv und über viele Jahre in individuelle Anpassungen – ihr eigenes intellektuelles Eigentum – investiert. Wie diese in die Cloud übernommen, dort wirtschaftlich betrieben und geschützt werden können, bleibt weiterhin unklar. Im schlimmsten

Fall müssen die bisherigen Aufwendungen dafür abgeschrieben und der Spezial-Code neu geschrieben werden.

Budget für Investitionen

Gegenüber der All-Hana- und All-Cloud-Botschaft von SAP zeigt sich die Realität in den Unternehmen also vielschichtig. Sicher sind jedoch zwei Dinge: Erstens müssen die SAP-Bestandskunden ihren eigenen Weg in die digitale Zukunft definieren und dürfen sich nicht gutgläubig allein auf die SAP-Strategie verlassen. Zum anderen brauchen sie Geld. Denn der Weg in die schöne neue digitale Welt ist mit Investitionen verbunden, in Lizenzen genauso wie in Infrastruktur.

Die Möglichkeiten der Unternehmen, ihre IT-Budgets zu erhöhen, sind jedoch begrenzt. Daher ist es von enormer Wichtigkeit, Einsparpotenziale zu finden und zu erschließen. Diese dürfen jedoch keine Billiglösung sein, die am Ende die Digitalisierungsstrategie behindert. Ein Bereich, in dem ein hohes Einsparpotenzial schlummert, ist der Support. 22 Prozent für Leistungen, die nur den SAP-Standard abdecken, aber nicht die entscheidenden individuellen Anpassungen – hier stellt sich die Frage nach dem Sinn. Außerdem nutzt nur ein Teil der SAP-Bestandskunden die Updates und neuen Funktionen im Produktivbetrieb.

Rimini Street: Sparen und investieren

„SAP ist ein hervorragendes Produkt. Viele SAP-Bestandskunden haben ihre Systeme über Jahre perfektioniert, diese laufen stabil und bilden die Geschäftsprozesse optimal ab“, betont Jill Harrison, Managing Director für Europa und Afrika bei Rimini Street. „Das wird auch bei der sich abzeichnenden schrittweisen Migration auf Hana so bleiben. Diese Systeme werden auch in der Digitalisierungs- und



Studienautor Frank Niemann, PAC:
Nur ein Drittel sieht S/4 als Basis für innovative Prozesse.

Cloud-Strategie der SAP-Bestandskunden einen festen Platz einnehmen, zum Beispiel im Rahmen hybrider Modelle.“

Analysten wie Nucleus Research bestätigen das Einsparpotenzial, aber auch die Qualität des Supports von Rimini Street. Denn der Standard des herstellerunabhängigen Drittwartungsunternehmens bietet, was bei SAP der Premium-Support ist. Das heißt, alle kundenspezifischen Anpassungen sind Teil der Wartung. Der Kunde bekommt also nicht nur eine ganzheitliche Betreuung seiner SAP-Landschaft – auch derjenigen Teile, die auf Hana aufsetzen oder aufsetzen werden –, sondern spart 50 Prozent der jährlichen Wartungsgebühren. Außerdem entfällt der Aufwand für das Einspielen nicht gewünschter Updates. Schließlich können die Unternehmen interne oder externe SAP-Experten für Innovationen einsetzen, deren Aufgabe bisher darin bestand, Supportfälle im SAP-Standard abzubilden, um Unterstützung aus Walldorf zu bekommen. So werden die IT-Budgets entlastet und Mittel frei für Innovationen. Intelligentes Sparen heißt Investieren. (pmf)



Weniger Kosten für mehr Service: Der Rimini-Street-Support in der Praxis

Durch den Umstieg auf eine unabhängige Softwarewartung können Unternehmen nicht nur finanziell profitieren – auch die Supportqualität kann dabei erhöht werden, beispielsweise im Rahmen der Einhaltung von steuerlichen und regulatorischen Anforderungen. Welche Vorteile international erfolgreiche Unternehmen davon haben, zeigen die Beispiele Univar und Sympatex.

Bessere Supportqualität und 50 Prozent weniger Kosten bei Univar

Als eines der weltweit führenden Unternehmen für den Vertrieb von Industrie- und Spezialchemikalien beliefert das US-Unternehmen Univar knapp 115.000 Kunden mit seinem umfangreichen Produktportfolio. 2013 erwirtschaftete Univar Umsätze in Höhe von 10,3 Milliarden US-Dollar. „Als globales Unternehmen sind wir ständig bestrebt, für jeden ausgegebenen Dollar einen Mehrwert zu erhalten. Für mich bedeutet das, die Kontrolle über unseren ERP-Software-Fahrplan zurückzugewinnen und unsere Investitionen in SAP-Software zu optimieren“, betont Erik Viens, Chief Information Officer bei Univar. Als die Software-Wartungskosten für die ECC-5.0- und 6.0-Systeme des Unternehmens kontinuierlich anstiegen, entschied sich Univar aufgrund der attraktiven Preisgestaltung sowie des hohen Serviceniveaus Mitte 2014 für den unabhängigen Support von Rimini Street. Durch die Umstellung konnte das Unternehmen seine Support- und Wartungskosten um die Hälfte senken, nicht zuletzt, da die Unterstützung von Kundenanpassungen ohne Mehrkosten im Wartungsmodell von Rimini Street enthalten ist. Interne Mitarbeiter und Entwickler, die bislang den Support dieser individuellen Anpassungen übernehmen mussten, gewannen Zeit für wertschöpfende Aufgaben. Zudem optimiert Rimini Street die Interoperabilität mit der übrigen IT-Infrastruktur und erhöht damit die Leistungsfähigkeit des Systems. Schließlich gewährleistet Rimini Street den Support der vorhandenen, stabilen Softwareversion für mindestens zehn weitere Jahre.

So kann Univar die Nachrüstungen umgehen, die notwendig gewesen wären, um den Support des SAP-Systems weiterhin aufrechtzuerhalten. „Wir sind nun in der Lage, unsere beträchtlichen Ersparnisse direkt in Projekte zu investieren, die für unser Geschäft von Bedeutung sind“, resümiert Erik Viens. Das frei gewordene Budget verwendet Univar unter anderem für Initiativen zur Kundenbindung, zum Kundenmanagement und zur Business Intelligence.

Fristgerechte Compliance bei Sympatex

Abgesehen von einer deutlichen Reduzierung des für Support notwendigen Budgets, kann der unabhängige Support von Rimini Street Kunden auch dabei unterstützen, spezifische Gesetzgebungen auf Steuer- und Rechtsebene zuverlässig einzuhalten. Dies war ein wichtiges Anliegen für die Sympatex Holding, einen international agierenden Textilhersteller mit Hauptsitz in Unterföhring bei München. Das Unternehmen gilt mit seinen Hightech-Funktionsmaterialien als einer der weltweit führenden Anbieter für funktionelle Hightech-Textilien. Mit aktuell rund 300 Mitarbeitern ist die Sympatex-Gruppe in 18 Ländern aktiv und beliefert Kunden wie Pierre Cardin und Tommy Hilfiger. Bereits seit 2010 übernimmt Rimini Street die Wartung der zentralen SAP-ECC-6.0-Lösung des Unternehmens. Zusätzlich zu einer Verringerung der bisherigen Wartungskosten um mehr als 50 Prozent ist Sympatex mit Rimini Street in der Lage, alle nationalen und internationalen regulatorischen Anforderungen zuverlässig zu erfüllen. Denn das Standard-Support-Programm von Rimini Street beinhaltet

auch die Rimini Street Tax Engine, eine ISO-9001:2008-zertifizierte Steuerhilfe. Mit ihr können Unternehmen aller Größen sicherstellen, dass ihre Anwendungen jederzeit an den aktuellsten rechtlichen Stand angepasst sind. Dazu beschäftigt Rimini Street ein eigenes Spezialistenteam bestehend aus erfahrenen Anwälten und Rechtsexperten.

Unter anderem das „Gesetz zur Änderung und Vereinfachung der Unternehmensbesteuerung und des steuerlichen Reisekostenrechts“ konnte Sympatex 2013 mit der Hilfe von Rimini Street effizient und fristgerecht umsetzen. „Ich schätzte es, dass Rimini Street so tiefgreifend in die Materie einstieg und bereitwillig mit uns einen offenen Dialog über die korrekte Auslegung der manchmal doch sehr vagen Gesetzestexte führte“, betont Hasso Ercelebi, Chief Information Officer von Sympatex. „Rimini Street setzte alles daran, zu gewährleisten, dass jedes Detail stimmte, und uns eine gute Lösung zu bieten.“ (pmf)

Rimini Street®

In Deutschland lassen bereits zahlreiche Unternehmen ihre SAP-Systeme von Rimini Street warten.

Zu den Kunden gehören:

- Albani Group GmbH & Co. KG
- Deutsche Telekom
- DSB AG
- Ruwel Werke GmbH
- Sympatex
- Toyota Informations-Systeme GmbH

Der Alltag des SAP-Support-Engineers Joe van der Merwe von Rimini Street – ein Erfahrungsbericht

„Ich bin ein Panik-Manager und liebe es!“

Es ist zwischen 8:30 Uhr und 9 Uhr. Seine beiden älteren Kinder hat Joe van der Merwe bereits zur Schule gebracht, der Kaffee steht auf dem Tisch, der Rechner ist gerade hochgefahren. „Als Erstes überprüfe ich morgens den Status der offenen Fälle. Ist über Nacht ein neuer Fall hinzugekommen? Wurde für dringende Fälle, die gestern Abend noch offen waren, eine Lösung gefunden? Das sind die Fragen, anhand derer ich die Arbeit für den Tag priorisiere“, erklärt der 39-jährige Support-Engineer mit 20-jähriger SAP-Erfahrung und nimmt einen kräftigen Schluck aus der Kaffeetasse.

Dabei geht Gründlichkeit stets vor Schnelligkeit. Rimini Street achtet genau darauf, dass alle Support-Ingenieure über einen sehr großen Erfahrungsschatz verfügen. Und alle sind für einen festen Kundenstamm zuständig. Wird dieser Schwellwert überschritten, stellt der Anbieter von unabhängiger Drittwartung neues Personal ein. „Das ist ein wesentlicher Punkt, den ich an meiner Arbeit schätze. Ich kann mich wirklich um jeden einzelnen Kunden kümmern. Dadurch kommt es praktisch nicht vor, dass Fälle ungelöst bleiben“, betont Joe.

Diese Lösungskompetenz kommt nicht von ungefähr. Im Durchschnitt verfügen die SAP-Support-Ingenieure von Rimini Street über eine Berufserfahrung von 10 Jahren und mehr, die sie entweder im Projekt- oder Supportgeschäft erworben haben. „Meine Kollegen und ich, wir sind alle ‚senior‘, das dürfen wir in aller Bescheidenheit sagen. Dies hat entscheidende Vorteile für die Kunden“, unterstreicht Joe und fügt hinzu: „Kommt einer von uns an einer Stelle mal nicht weiter, helfen wir uns gegenseitig. So ist stets sichergestellt, dass es um den Kunden und sein Problem geht und nicht um uns und irgendwelche persönlichen Befindlichkeiten. Einen derartigen lösungsorientierten Teamgeist habe ich bei keinem anderen meiner bisherigen Arbeitgeber kennengelernt.“

Situationen, in denen Kollegen füreinander einspringen, können durchaus eintreten, vor allem wenn die Ursache eines Kundenproblems in einem winzigen Detail steckt, man nach vier Stunden Code-Analyse aber einfach den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr sieht. In solchen Fällen

schickt Joe van der Merwe einfach eine E-Mail an seine Kollegen und macht einen kurzen Spaziergang oder isst zu Mittag, um den Kopf wieder freizubekommen. „In welchem anderen Unternehmen hätte ich diese Freiheit und Flexibilität?“, fragt er und blickt aus seinem Arbeitszimmer bei sich zu Hause in den Garten.

Qualität geht bei Rimini Street über alles. Und die gedeiht dort am besten, wo Menschen individuell auf ihre Kunden eingehen und dabei ihr ganzes Können und Kreativität entfalten können. „Oftmals geht es gar nicht darum, den konkreten Fall zu lösen, sondern die Problemstellung so zu verändern, dass die Anfrage überhaupt erst lösbar wird. Ich erinnere mich an einen Fall, bei dem der Kunde Funktionen in SAP aus der Weboberfläche heraus aufrufen wollte. Doch das funktionierte nicht“, berichtet Joe. Die Lösung bestand am Ende darin, direkt die Funktionsbausteine aufzurufen, die in der ursprünglichen Problemstellung über die Menüs ausgeführt werden sollten. Die Reaktion des Kunden ließ nicht lange auf sich warten: „Ich bin ziemlich sicher, dass Joe ein Abap-Jedi ist“, kommentierte er nach Abschluss des Supportfalls.

König Kunde

Denn darum geht es bei Rimini Street: um Kundenzufriedenheit. Diese beginnt schon bei den Reaktionszeiten. So muss der Kunde bei einem Supportfall mit Priorität 1 – das bedeutet, dass der Ausfall eines produktiven SAP-Systems vorliegt – innerhalb von 15 Minuten Antwort vom zuständigen Support-Ingenieur erhalten. Darüber wacht ein Kollege, der „on call“ ist, also die Aufsichtspflicht hat. Solche Kollegen gibt es für jede Zeitzone. Erfolgt keine



„Panik-Support-Engineer“ Joe van der Merwe, Rimini Street, im Auftrag der SAP-Community.

Antwort vom zuständigen Supportmitarbeiter, wird der Fall auf die nächst höhere Ebene, zum Beispiel Europa, eskaliert. Kommt auch von hier keine Antwort innerhalb weniger Minuten, werden alle Supportmitarbeiter weltweit alarmiert. „Das ist natürlich eher Theorie als Wirklichkeit. Denn die durchschnittliche Antwortzeit bei Fällen der Priorität 1 und 2 liegt aktuell bei fünf Minuten. Im Übrigen würde sogar unser CEO persönlich eingeschaltet, noch bevor die 15 Minuten Reaktionszeit um sind“, erklärt Joe van der Merwe. Er ist SAP Senior Support Engineer Europe, unter anderem Spezialist für Abap-Programmierung und SAP Duet Enterprise und mittlerweile seit fast drei Jahren bei Rimini Street. Davor war er 17 Jahre lang als Programmierer und Supportmitarbeiter im SAP-Umfeld tätig. Diese langjährige

„Dies war mein erster Supportfall mit Rimini Street. Ich wollte die Supportmitarbeiter ernsthaft testen und gab ihnen einen Fall, den SAP mehr als zwei Jahre lang nicht lösen konnte. Der Hersteller arbeitete fast das gesamte Jahr 2011 lang mit einem unserer Programmierer an dem Problem, leider erfolglos. Ich öffnete das Ticket erneut im Juni 2013 mit einer anderen Beschreibung und saß dem Support fünf Monate lang mit dem Problem auf. Wieder kein Erfolg, nur zahlreiche Verzögerungstaktiken. Als Joe mit dem Fall in Berührung kam, löste er das Problem in ungefähr einer Woche. Er war professional und höflich. Herzlichen Dank für deine Hilfe. Ich bin so froh, dass wir zu Rimini Street gewechselt sind.“

Kommentar eines zufriedenen Rimini-Street-Kunden nach Abschluss eines Supportfalls

Erfahrung ist es, die Support-Ingenieure bei Rimini Street auszeichnet. So gelang es Joe zum Beispiel, einen Supportfall, der beim Hersteller zwei Jahre lang offen blieb, innerhalb einer Woche zu lösen. Die Kundenreaktion fiel überschwänglich aus (siehe Kasten).

„Es sind diese Rückmeldungen, die auf einer persönlichen Kundenbeziehung und einer echten Vertrauensbasis beruhen, die meine Arbeit auch für mich persönlich so lohnend machen“, stellt Joe zufrieden fest. „Die Kunden sind froh, wenn sie stets denselben Ansprechpartner haben, an den sie sich bei Problemen wenden können. Stellen Sie sich vor, ein SAP-System fällt aus, Hunderte von Mitarbeitern können ihre Arbeit nicht erledigen, eventuell droht sogar eine Produktionsstraße stillzustehen. Auch bei erfahrenen SAP-Kollegen herrscht da erst einmal Panik“, weiß Joe zu berichten. „Da tut es gut, wenn man sich gleichsam an einen Freund wenden kann. Ich bin in solchen Fällen für meine Kunden sozusagen Tröster, Panik-Manager, Kommunikationsspezialist und Problemlöser in einem – und ich liebe es!“

Nicht immer müssen die Ursachen solcher Fälle kompliziert sein. So konnte sich ein Kunde nach einem System-Backup nicht mehr am SAP-System anmelden und das Produktsystem starten. Die Ursache war eher simpel: Es war einfach zu wenig Speicherplatz für das Backup vorhanden, sodass zahlreiche Backup-Dateien beschädigt waren. In dieser Situation hilft am besten, einen kühlen Kopf zu bewahren, um den am besten passenden Wiederherstellungspunkt zu finden, von dem aus das Produktsystem wieder funktionstüchtig gemacht werden konnte.

Da auch der beste Support-Ingenieur nicht alles wissen kann, sorgt Rimini Street noch vor Abschluss eines Kundenvertrags dafür, dass die benötigten Kompetenzen vorhanden sind. Nur so lässt sich die gesamte SAP-Umgebung der Kunden inklusive aller individuellen Codeanpassungen vom Support unterstützen – der Standard bei Rimini Street. Pro Monat löst Joe 15 bis 25 Fälle. Die Mehrzahl davon sind der Kategorie 3 zuzuordnen. Es handelt sich dabei um Anfragen, die zwar gelöst werden müssen, aber keine größeren Auswirkungen auf das Produktsystem haben. „Ein guter Tag ist für mich, wenn ich ein Problem abschließend gelöst habe oder einem meiner Kunden den Tag rette“, resümiert Joe. (pmf)

Team Rimini Street

Expertinnen und Experten für den Weg in die digitale Zukunft

Nicht nur die Support-Ingenieure von Rimini Street kennen sich mit Kundenanforderungen bei Unternehmenssoftware und insbesondere SAP aus. Dies gilt vielmehr für das gesamte Team, das für den DACH-Markt zuständig ist. Jill Harrison, Alisa Streifler und Dirk Schüller erleben, wie ERP-Systeme eingeführt, vom Hersteller weiterentwickelt und vom Kunden mit Eigenentwicklungen und Anpassungen veredelt wurden. Nach dieser goldenen Ära aber wurden die funktionalen Erweiterungen im Softwarestandard seltener, weniger geschäftsrelevant oder ließen länger auf sich warten als früher. Und heute? Aktuell stehen die Unternehmen Roadmaps auf Herstellerseite gegenüber, die nur eine Richtung kennen: den Weg in die Wolke. Dabei haben aber weniger funktionale als technische Weiterentwicklungen Vorrang. Immer häufiger stellen Unternehmen und speziell SAP-Bestandskunden aus Deutschland, Österreich und der Schweiz deshalb den Sinn der hohen Herstellergebühren infrage, die ihre IT-Budgets belasten und kaum Luft für Investitionen in Innovationen lassen.



Dirk Schüller hat ebenfalls eine lange SAP-Historie. Er arbeitete für SAP-Systemhäuser und -Beratungsunternehmen, rund acht Jahre lang für SAP. Er kennt die Sorgen und Anforderungen der SAP-Bestandskunden und ist für die Neukundengewinnung in Teilen Deutschlands und der deutschsprachigen Schweiz zuständig. Er stieß Mitte 2015 zu Rimini Street, aus seiner Sicht genau zum richtigen Zeitpunkt. Angesichts der Megatrends Cloud und Digitalisierung können die Unternehmen sich nicht mehr blind auf die Strategien der Hersteller verlassen, sondern müssen ihre eigene digitale Agenda entwickeln. Unabhängige Drittwartung von Rimini Street ist vor diesem Hintergrund ein essenzieller Baustein in den künftigen IT-Strategien der Unternehmen.



Diese Frage hat sich irgendwann auch **Jill Harrison**, die Europa-Chefin von Rimini Street, gestellt. Sie, die 1997 den zweiten SAP-Reseller in Großbritannien gegründet hat, ist zwar weiterhin begeistert von den SAP-Lösungen und ihrem Nutzen für die Unternehmen. Aber sie hat auch erkannt, wie wichtig für die Unternehmen eine Neuorientierung in Sachen Support sein kann, damit das ganze Geld nicht mehr hauptsächlich in den IT-Betrieb, also den Erhalt des Status quo fließt, sondern Mittel frei werden für Investitionen in die Zukunft. Sie steht seit 2013 an der Spitze von Rimini Street in Europa und widmet sich zusammen mit ihrem Kollegen Dirk Schüller dem Vertrieb im deutschsprachigen Raum.



Die Dritte im Bunde ist **Alisa Streifler**. Als Enterprise Account Manager betreut sie die Bestandskunden von Rimini Street aus dem DACH-Markt in allen nicht-technischen Belangen. Sie kam 2013 von Gartner zu Rimini Street. Dort unterstützte sie 13 Jahre lang Oracle- und SAP-Kunden. Auch sie ist eine intime Kennerin des Markts für Unternehmenssoftware. Sie arbeitet sehr eng mit Jill Harrison und Dirk Schüller zusammen und ist schon sehr früh in den Vertriebsprozess eingebunden. Sie sorgt dafür, dass die Informationen und das Wissen, die in den ersten Kundengesprächen gewonnen werden, an die Rimini-Street-Organisation und Support-Ingenieure weitergegeben werden. (pmf)



ERP-Drittwartung ebnet den Weg in die hybride IT-Welt

Es scheint paradox: Aber die Cloud bringt das Thema unabhängige Drittwartung verstärkt ins Bewusstsein der Unternehmen. Denn Anbieter wie Rimini Street lösen die drängendsten Wartungsprobleme: Kosten, Qualität und Hersteller-Roadmap.

Auch wenn die aktuelle Diskussion in zahlreichen Medien den Schluss nahelegt, nur noch wenige Unternehmen setzen auf Unternehmenslösungen im eigenen Rechenzentrum, stellt sich die Situation in Wirklichkeit anders dar. Eine aktuelle Studie von IDG Connect im Auftrag von Rimini Street hat ergeben, dass über die Hälfte der mehr als 400 befragten Unternehmen aus den unterschiedlichsten Branchen und mit mehr als 500 Mitarbeitern aus ganz Europa weiter auf die SAP Business Suite setzen (54 Prozent). Ein Drittel der Befragten gab an (33 Prozent), ein Programm zur Migration in die Cloud initiiert zu haben, das höchstwahrscheinlich die Form von hybriden Implementierungen annehmen wird. Wer also beim Begriff Cloud automatisch an die öffentliche Cloud denkt, irrt.

Die Befragten bezeichneten private Cloud-Umgebungen im eigenen Rechenzentrum oder auf dedizierter Hardware bei Hosting-Partnern als das am besten geeignete und präferierte Cloud-Modell. Es geht also weniger um das Beziehen von Standard-Applikationen à la Software-as-a-Service. Vielmehr streben die Unternehmen im Zusammenhang mit der Cloud offenbar nach einer Vereinfachung der eigenen komplexen IT-Umgebungen sowohl auf der Infrastrukturebene als auch im Betrieb sowie einer besseren Nutzungserfahrung für die Anwender.

Dass die genutzten IT-Umgebungen komplex sind, beweisen die Antworten der befragten Unternehmen: Über die Hälfte gab an, mehr als eine ERP-Lösung zu betreiben. Und nicht weniger als 76 Prozent der Befragten haben ihre ERP-Lösungen mit zwei oder mehr Softwarelösungen integriert. Dazu zählen insbesondere CRM- oder Big-Data-Lösungen. Dies ist ein klares Indiz dafür, dass viele Unternehmen hybride IT-Strategien verfolgen werden. In deren Rahmen behalten sie den Kern ihrer IT-Umgebung, also „Systems of Record“ wie ERP-Lösungen, im eigenen Rechen-

zentrum, während sie für „Systems of Engagement“ in Form von Social-Media-, mobilen und Big-Data-Lösungen Angebote aus der öffentlichen Cloud beziehen werden.

Herstellersupport: Sowohl zufrieden als auch unzufrieden

Einen beträchtlichen Anteil der laufenden IT-Kosten machen selbstredend die Supportgebühren aus. Fast 60 Prozent der befragten 421 europäischen Unternehmen geben zwischen 100.000 und 500.000 Euro jährlich dafür aus, weitere 17 Prozent bis zu einer Million Euro und neun Prozent sogar noch mehr. Dabei korreliert die Höhe dieser Ausgaben nicht direkt mit der Unternehmensgröße. So liegt zum Beispiel der Anteil der Unternehmen mit 1.000 bis 5.000 Mitarbeitern und solcher mit 5.000 bis 10.000 Mitarbeitern, die zwischen 100.000 und 250.000 Euro Supportgebühren pro Jahr ausgeben, bei jeweils 37 Prozent.

Angesichts dieser beträchtlichen Summen sehen nicht weniger als 67 Prozent in den hohen Kosten das Hauptproblem bei den bestehenden Supportverträgen mit den Herstellern. Gleich an zweiter Stelle wird der Betrieb von älteren ERP-Versionen, für die kein Upgrade erforderlich ist, von 45 Prozent der Unternehmen als Problem genannt (Mehrfachnennungen waren möglich). An dritter Stelle rangiert mit 44 Prozent die Aussage, dass die ERP-Hersteller nicht immer in der Lage sind, die Supportanfragen auch tatsächlich zu lösen. Die Entscheidung, der Roadmap des ERP-Herstellers nicht zu folgen, geben 38 Prozent der Befragten als Problem an, während 29 Prozent erklären, der individuelle Programmcode werde vom Herstellersupport nicht abgedeckt. All diese Bedenken deuten darauf hin, dass das Supportmodell der Hersteller nicht mehr zeitgemäß ist.

Obwohl diese generellen Aussagen auch auf die in der Studie befragten Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz zutreffen, gibt es doch ein paar erwähnenswerte Besonderheiten. So liegt der Anteil der SAP Business Suite in den für diese Region so wichtigen Branchen wie Fertigung sowie Transport und Logistik eher bei zwei Drittel als bei der Hälfte. Darüber hinaus lassen sich auch die An- und Herausforderungen des für diese Region typischen Mittelstands an den Umfrageergebnissen ablesen. So liegen bei fast der Hälfte der in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragten Unternehmen (49 Prozent) die jährlichen Supportausgaben bei 100.000 bis 250.000 Euro. Dass es sich in vielen Fällen bei den genutzten SAP-Systemen um hoch angepasste Lösungen handeln dürfte, erklärt eine weitere interessante Abweichung im DACH-Markt. Denn hier ist mit 26 Prozent der Wert derer am höchsten, die keinerlei Pläne für eine Migration in die Cloud haben. Umgekehrt präferieren diejenigen, die Cloud-Pläne hegen, eine private Cloud-Umgebung im eigenen Rechenzentrum oder bei einem Hosting-Partner sowie ein hybrides Cloud-Modell.

Aus diesen Daten lässt sich folgern, dass es für die Unternehmen der DACH-Region – und insbesondere die mittelständischen unter ihnen – mit hoch individualisierten ERP-Umgebungen keinen einfachen Weg in die öffentliche Cloud gibt. Denn offenbar sind es gerade die kundenspezifischen Anpassungen im ERP-Code, die auf jeden Fall erhalten werden müssen und die Unternehmen im Wettbewerb unterscheiden. Umgekehrt dürfte aber dann das Einsparpotenzial der Cloud für die Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz geringer ausfallen, als es mit Abonnements aus der öffentlichen Cloud im Software-as-a-Service-Modell möglich wäre. Während die Aussage, die Hersteller könnten nicht immer die Supportanfragen lösen, und die



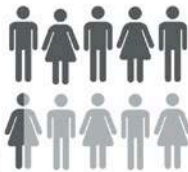
EUROPAWEITE UMFRAGE BEI 400+ ORACLE-UND SAP- LIZENZNEHMERN

76 % DER TEILNEHMENDEN DACH-UNTERNEHMEN HABEN MEHR ALS 5.000 MITARBEITER.

EINE DEUTLICHE MEHRHEIT DER DACH-UNTERNEHMEN SIEHT SICH EINIGER HERAUSFORDERUNGEN MIT DEN BESTEHENDEN ERP-WARTUNGS- UND SUPPORTVERTRÄGEN AUSGESETZT.

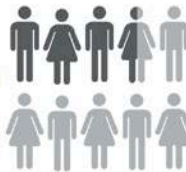
59 %

DER BEFRAGTEN IDENTIFIZIEREN DEN HOHEN KOSTENAUFWAND FÜR DEN SUPPORT IHRER ERP-SYSTEME ALS PROBLEM



33 %

DER BEFRAGTEN BETREIBEN ÄLTERE VERSIONEN IHRER ERP-SOFTWARE UND SEHEN KEINEN GRUND FÜR UPGRADES



STRATEGIEN FÜR ERP-ANWENDUNGEN UND -SUPPORT: TOP PRIORITÄTEN

74 %

DER BEFRAGTEN ZIEHEN ERP-SOFTWARE-SERVICES VON DRITT-ANBIETERN IN ERWÄGUNG

74 %

DER BEFRAGTEN ZAHLN JÄHRLICH ZWISCHEN 100.000 UND 500.000 EURO IM RAHMEN IHRER ERP-WARTUNGSVERTRÄGE

41 %

DER BEFRAGTEN HABEN SICH ENTSCLOSSEN, NOCH NICHT DER ROADMAP DES ERP-HERSTELLERS ZU FOLGEN

23%

DER BEFRAGTEN ERWÄGEN EINE HYBRIDE IT-UMGEBUNG

Zukunftsstrategie für ERP-Support: IDG Connect hat im Auftrag von Rimini Street erhoben, dass drei Viertel der befragten Oracle- und SAP-Lizenznehmer über Drittwartung nachdenken.

Entscheidung, der Hersteller-Roadmap nicht zu folgen, unter allen Befragten an dritter und vierter Stelle der Liste mit den Supportproblemen rangieren, existieren interessante regionale und branchenspezifische Abweichungen. So gab nicht weniger als die Hälfte der befragten Fertigungsunternehmen an, ihre Supportanfragen könnten nicht immer gelöst werden. Aus ihrer Sicht lag dieses Problem damit nicht an dritter, sondern an zweiter Stelle.

An derselben Position landete bei den DACH-Unternehmen das Problem, ältere ERP-Versionen zu betreiben, die kein Upgrade erfordern. Diese Abweichungen entsprechen der Intuition: Die hochgradig individualisierten, aber älteren ERP-Lösungen speziell der Fertigungsindustrie in Deutschland, Österreich und der Schweiz sind stabil und rechtfertigen in puncto Kosten die teuren Supportgebühren der Hersteller nicht.

Der Weg in die Drittwartung

Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass das Thema Drittwartung in den kommenden Jahren in Europa generell und speziell in der DACH-Region an Bedeutung gewinnen wird. So gaben die in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragten Unternehmen an, dass es aus ihrer Sicht am wahrscheinlichsten sei, stabile Anwendungen und ERP-Systeme in Zukunft entweder selbst zu warten oder dafür einen Drittanbieter zu beauftragen. Bis zu einer Größe von 5.000 Mitarbeitern sind diese beiden Optionen sogar in ganz Europa am wahrscheinlichsten. Dies gilt auch für die in der DACH-Region wichtigen Branchen Fertigung sowie Transport und Logistik.

Diese letzten Umfrageergebnisse sind gewiss kein Zufall, sondern das Resultat strategischer und ökonomischer Überlegungen. Denn die für die Unternehmen in der DACH-Region sinnvollen Cloud-Modelle – private Cloud im eigenen Rechenzentrum oder beim Hosting-Partner sowie hybride Implementierungsmodelle – können das IT-Budget nicht signifikant entlasten. Das wäre aber nötig, um Mittel zur Umsetzung der hybriden Cloud-Strategie und für Investitionen in Innovationen um den ERP-Kern herum zur Verfügung zu bekommen.

Die Kostenersparnisse, die sich mit unabhängiger Drittwartung bei Rimini Street erzielen lassen, können den Unternehmen den Spielraum für Investitionen verschaffen. Denn die hochwertigen Dienstleistungen von Rimini Street, die bereits im Standard dem Premium-Support der Softwarehersteller entsprechen, ermöglichen schon im ersten Jahr eine Ersparnis bei den Supportkosten von 50 Prozent. Weil dadurch zusätzlich interne Aufwände entfallen – etwa weil Upgrades und der Support für kundenspezifische Anpassungen vermieden oder aufgeschoben werden können –, summieren sich die Einsparungen innerhalb weniger Jahre auf bis zu 90 Prozent – Mittel, die an anderer, strategischer Stelle dringend gebraucht werden.





© ra2studio, Shutterstock.com

Die Antwort 42, auf eine nicht-mathematische Frage, stammt aus dem Roman „Per Anhalter durch die Galaxis“.

Nichts als die Wahrheit

Im Roman „Per Anhalter durch die Galaxis“ von Douglas Adams ist 42 die per Computer errechnete Antwort auf die Frage „nach dem Leben, dem Universum und dem ganzen Rest“. Das E-3 Magazin hat bei Rimini Street nachgefragt, wo der Mehrwert und die Risiken bei Drittwartung von SAP-Software liegen und wie es um die Wechselbereitschaft bestellt ist. Hier steht die ganze Wahrheit.

Ich möchte in drei Jahren zu SAP zurückkehren – wie viel kostet mich das?

Die bisherigen Kundenerfahrungen lehren, dass eine Rückkehr zum SAP-Support typischerweise kostenfrei ist, also normalerweise keine Nach- oder Strafzahlungen nach sich zieht. In der Tat ist es so, dass Rückkehrer mit offenen Armen empfangen werden. Und dafür gibt es gute Gründe: Trotz ihrer Marktmacht hat SAP keine Monopolstellung. Fakt ist, dass sich SAP kein künftiges Lizenzgeschäft wegen unzufriedener Kunden verderben will. Schließlich könnten diese heute in vielen Fällen bei benötigten neuen Funktionalitäten auf SaaS-Lösungen anderer Anbieter ausweichen. Aus Rimini Street's Erfahrung heraus und trotz des Erwerbs neuer Softwarelizenzen, gibt es meist zwei Gründe, warum Kunden zum SAP-Support zurückkehren: Kunden werden übernommen und die neue Muttergesellschaft zwingt sie zur Rückkehr zum SAP-Support. Auch in solchen Fällen kam es bislang zu keinen Nachforderungen. In einem Fall blieb der Kunde wegen der Servicequalität sogar weiterhin bei Rimini Street. Kunden, die neue SAP-Lizenzen erwerben wollen, tun dies unter Umständen in Verbindung mit einem neuen Wartungsvertrag. Speziell im Fall von Hana oder S/4 Hana könnten Kunden versucht sein, diesen Schritt in etwa drei bis fünf Jahren zu gehen. Bis dahin aber könnten sie den Support von

Rimini Street zur Hälfte des Preises beziehen und dann mit dem eingesparten Geld die erforderlichen Lizenzen erwerben. Sie sollten jedoch gut überlegen, ob sie sich in drei bis fünf Jahren schon für S/4 Hana entscheiden. Denn dabei handelt es sich nicht um ein Upgrade, sondern um eine Neuimplementierung, die neben den Projektkosten Aufwendungen bei der Infrastruktur nach sich zieht. Außerdem sieht es so aus, als ob S/4 Hana nach Schätzungen von Analysten noch mindestens fünf bis zehn Jahre benötigen würde, ein ausgereiftes Produkt zu werden. Eventuell käme aber in drei Jahren der Kauf von Hana-Lizenzen infrage – falls der Kunde die damit verbundenen Leistungssteigerungen wirklich benötigt. Doch diese Lizenzen lassen sich auch unabhängig von einem Wartungsvertrag mit SAP erwerben. Zudem bietet Rimini Street Support für die Datenbank Hana – verbunden mit den entsprechenden Kostenvorteilen.

Leistet Rimini Street auch Support für Upgrades?

Vor Ablauf des Supportvertrags mit SAP arbeiten die Support-Ingenieure von Rimini Street mit den Kunden zusammen, um die meisten Softwarekomponenten, zu denen diese berechtigt sind, für spätere Upgrades zu archivieren. Die für den jeweiligen Kunden zuständigen Supportmitarbeiter machen sich mit geplanten

Upgrade-Projekten vertraut und stehen für Supportanfragen entsprechend zur Verfügung – und zwar unabhängig von deren Anzahl. Zusätzlich stehen die Support-Ingenieure die ersten Tage nach dem Produktivstart eines Upgrades den Kunden helfend zur Seite und sind hierfür in dieser Zeit rund um die Uhr in hohe Alarmbereitschaft versetzt.

Wie kann ein Kunde nach dem Wechsel zu Rimini Street und nach Änderungen an der eigenen IT-Umgebung ein Upgrade implementieren?

Während des Onboarding-Prozesses von Rimini Street und noch vor Ablauf des Supportvertrags mit SAP können Kunden bestimmte Softwarekomponenten beziehen und herunterladen, die sie später einmal verwenden wollen. Die Support-Ingenieure von Rimini Street helfen übrigens beim Zusammenstellen der Softwareliste. Anschließend können die Kunden XML-Dateien für ihre SAP-Umgebungen erstellen, die auch nach Ende des Supportvertrags mit SAP verwendbar bleiben. Diese müssen in der Regel bei Änderungen an der SAP-Konfiguration nicht geändert werden, zum Beispiel, wenn neue Steuergesetze umgesetzt werden müssen. Bei großen Änderungen jedoch lassen sich diese XML-Dateien anpassen, denn sie sind editierbar. Auch hier können die Support-Ingenieure von Rimini Street helfen. Generell investiert Rimini

Street in Experten-Know-how und Werkzeuge über alle komplexe Komponenten der Technologieinfrastruktur hinweg. Dadurch ist der unabhängige Drittwarter in der Lage, die Lebensdauer von Unternehmenssoftware mittels praxiserprobter Interoperabilitätslösungen zuverlässig zu verlängern. Rimini Street beschäftigt ein spezielles Team für Support-Services im Bereich Interoperabilität. Die sogenannten Technical Engineering Architects des Unternehmens verfügen über produktspezifisches Wissen und weisen alle über durchschnittlich mehr als 10 Jahre Erfahrung mit Oracle- oder SAP-Applikationen auf, für die sie Experten sind. Darüber hinaus hat Rimini Street eine eigene Forschungs- und Entwicklungsabteilung für Prototyping, Individualentwicklung und Integration mit Drittlösungen. Selbst nach einem Wechsel zu Rimini Street können Kunden also ihre Infrastruktur ändern und neue Softwarekomponenten für mindestens 15 Jahre konfigurieren, individuell anpassen und implementieren.

Wie können Kunden ohne SAP-Support Hardware- und Lizenzschlüssel erwerben? Die SAP-Lizenzschlüssel für Hardware-Migrationen sind unabhängig von Supportverträgen erhältlich. Schließlich

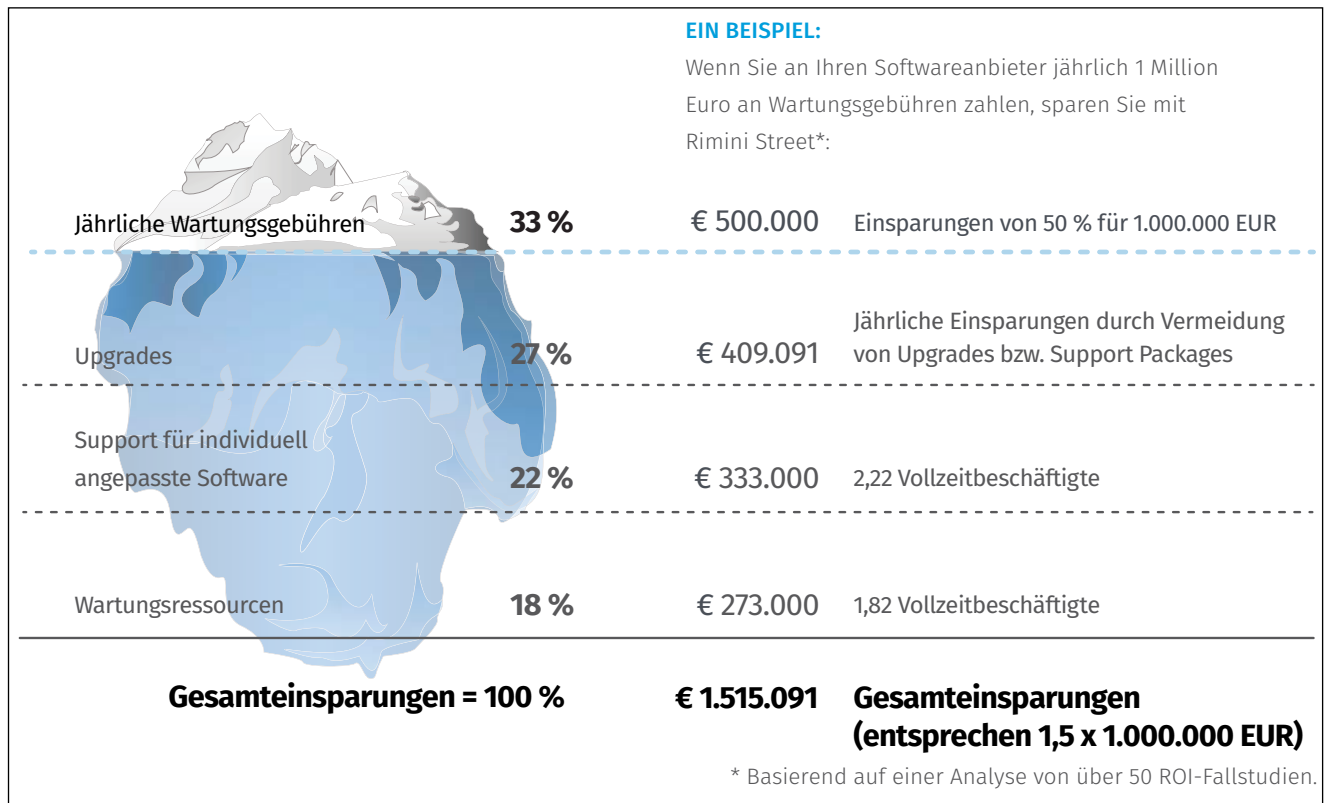
sind SAP-Lizenzen hardware- und technologieunabhängig. Kunden, die keine Wartungsgebühren mehr an SAP zahlen, bekommen aus Walldorf einen Link zum SAP-Lizenzportal zugeschickt. Über dieses Portal können sie ihre Schlüssel für Lizenzen und Entwickler weiter beziehen.

Wie stellt sich die Situation für Kunden dar, die ein Support-Pack benötigen?

Während des Onboarding-Prozesses, solange der Supportvertrag mit SAP noch gültig ist, sorgt Rimini Street für ein vollständige, ISO-zertifiziertes Archiv, zu denen Kunden berechtigt sind. Diese können selbst über den Zeitpunkt bestimmen, wann welches Update für sie sinnvoll ist und implementiert wird. Die Unabhängigkeit der Supportleistungen beim Einspielen der Support- oder Enhancement-Packs ist einer der großen Vorteile, die Kunden am Angebot von Rimini Street schätzen. Das spart ihnen viel Zeit, Geld und Mühe. Denn Support-Packs von SAP sind generisch und müssen oftmals erst an die jeweilige Kundenumgebung angepasst oder intensiv getestet werden, bevor sie eingespielt werden können. Fixes von Rimini Street sind hingegen stets an die jeweilige Kundenumgebung angepasst und erfordern einen viel geringeren Testaufwand.

Wie lässt sich das Risiko beseitigen, wenn Rimini Street nicht in der Lage ist, bestimmte Kundenprobleme zu lösen?

Keine Firma der Welt, weder SAP noch Rimini Street, kann garantieren, alle Supportfälle zu lösen. Dennoch ist die Lösungsrate des Rimini-Street-Supports höher als im Standard-Support der SAP. Das hat mehrere Gründe: Rimini Street erstellt maßgeschneiderte kundenspezifische Fixes, keine generischen, die für möglichst viele Kunden geeignet sein müssen. Außerdem leistet Rimini Street den Support für kundenspezifische Lösungen, die ein viel geringeres Risiko haben, sich auch auf andere Teile der SAP-Landschaft auszuwirken. Rimini Street hat das Support-Geschäftsmodell weiterentwickelt und noch keinen Kunden wegen eines nicht erbrachten Services verloren. Bei über 1.450 globalen Kunden hatte Rimini Street bislang noch nie das Problem, einen Kundenfall nicht über einen Fix, eine Konfiguration oder ein anderes Mittel lösen zu können. Die durchschnittliche Kundenzufriedenheit liegt nach Tausenden von Kundenbefragungen auf einer Skala von 1 bis 5 bei durchschnittlich 4,8 – ein Beweis für eine wirklich zufriedene Kundenbasis. Insgesamt sind die Risiken für Kunden im Rimini-Street-Support demnach geringer. (pmf)



Quelle: Nucleus Research

Eisberg-Grafik: SAP-Bestandskunden sollten auf direkte (sichtbare) und indirekte Kosten ganz genau achten.



Rimini Street

Engineered for Support™

Auf dieser Straße genießen
Unternehmen höherwertigen
Support

Schauen Sie sich das Webinar mit dem Branchenanalysten
Ray Wang zur Zukunft von SAP an:

riministreet.com/E3Mag16

Kontakt:

Tel. +49 69 710456 230

E-Mail: kontakt@riministreet.com

Webseite: www.riministreet.com/de

Rimini Street GmbH
Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt a.M.