



SUMMIT DER SAP-COMMUNITY

**COMPETENCE
CENTER**

**Salzburg,
2. Juni 2023**

Keynote
Johannes N. Szalachy

1. Tag Nachlese !



1. Tag Nachlese !



1. Tag Nachlese !



Das Competence Center Strategien und Organisation



*Ein persönliches Summary aus
15 Jahre IT/SAP-Beratung & 20 Jahre IT-Leitung
sowie CC-Strategien und Konzepte mit der DSAG und SAP*



Agenda

- **Das Competence Center
gestern > heute > morgen**
- **Organisation eines Competence Center**
- **Die Aufgaben und Rollen eines Competence Center**



Agenda

- **Das Competence Center
gestern > heute > morgen**



Rückblick aus der Sicht SAP



Gerhard Oswald

SAP-Vorstand für Support und Services (1996-2016) unter CEO Kagermann

„Vater“ des SAP-Competence Center

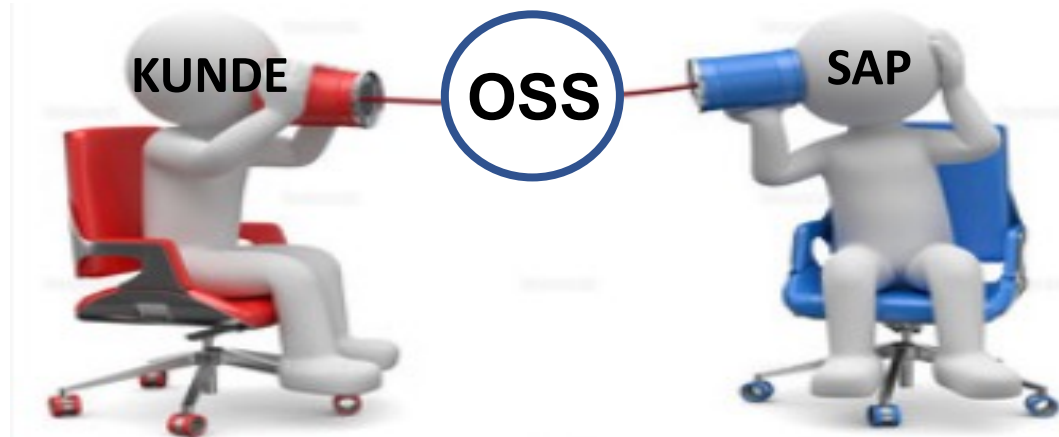
OSS > Solution Manager > ALM

Rückblick aus der Sicht SAP

Grund der SAP für die Förderung der CCs:

Ein strukturierter Betrieb beim Kunden spart Zeit (= Kosten) beim Support

> Win – win Situation!



Begleitmaßnahmen:



- Strategie auf Vorstandsebene
- Aktive Begleitung in den Landesgesellschaften
- Incentives
- CC-Zertifizierungen
- Veranstaltungen

CC-heute

SAP:

Kein strategisches Interesse mehr.....trotz SM/ALM

Mögliche Gründe:

- Die Marktposition braucht es nicht mehr
- neue Vorstandsgeneration



Kunden:

Der steigende Aufwand, Kostendruck und Komplexität (durch S/4HANA) braucht neue CC-Lösungen!

Gründe:

- hybride Systemlandschaften
- die Cloud
- komplexe Integration
- Neue/mehr Aufgaben und Rollen im Competence Center/Betrieb



CC-heute/morgen

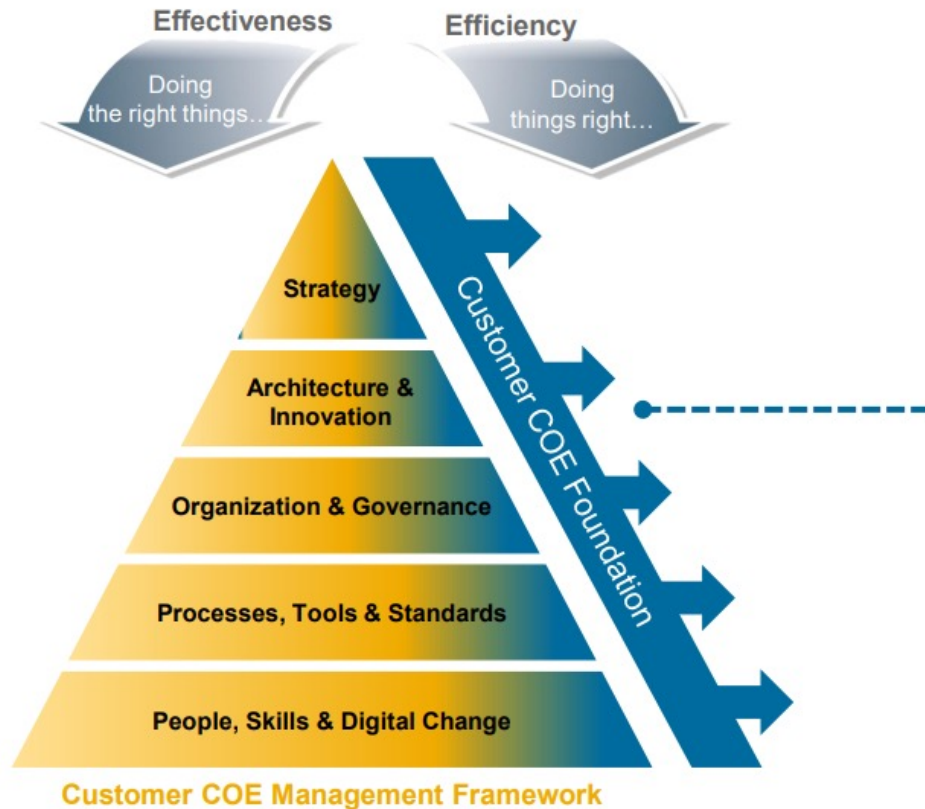
Die Herausforderungen der CCs

- Hybride Systemlandschaften > Cloud Integration
- Unterschiedliche Releasestrategien > On prem / Cloud Applikationen
- Kurzlebige Produktlebenszyklen > Release
- Komplexe Integration durch Best of Breed - Ansätze
- Outsourcing im Umbruch > Hyperscaler
- (Komplexe und lange Transformationsprojekte)
- Komplexes Lizenzmanagement
- Fachkräftemangel



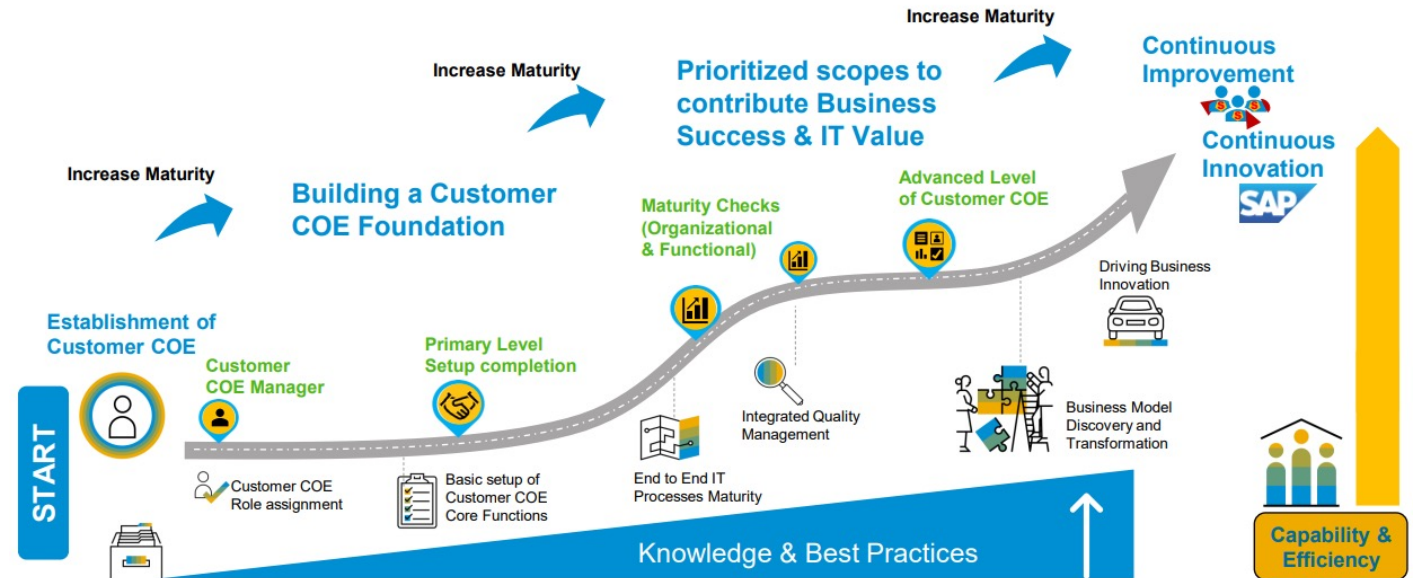
CCOE Strategie und Programm der SAP

Customer COE Management Framework Customer COE Foundation



Alle Informationen und Leitfäden unter [CCOE Portal](#) -> [Media Library](#).

Customer COE Program – Lifetime Journey for Continuous Success Roadmap and Scopes



Agenda

- Das Competence Center
gestern > heute > morgen
- **Organisation eines Competence Center**



Was ist ein Competence Center?

IT

Virtuelle Organisation !

FB



Was ist der Nutzen und die Ziele eines Competence Center?

- Das CC als virtuelle Matrixorganisation definiert klare Prozesse und Aufgaben in Form von Rollen.
- Ein entsprechend organisiertes CC kann auch bei Änderungen in jeder Form einen effizienten und sicheren IT-Betrieb sicherstellen.
- Die Ziele eines CC sollten sich in der IT-Strategie wiederfinden

CC-Organisationsstrukturen als Matrix

Betriebs-
modelle



CC-Organisationsstrukturen als Matrix

Betriebs-
modelle

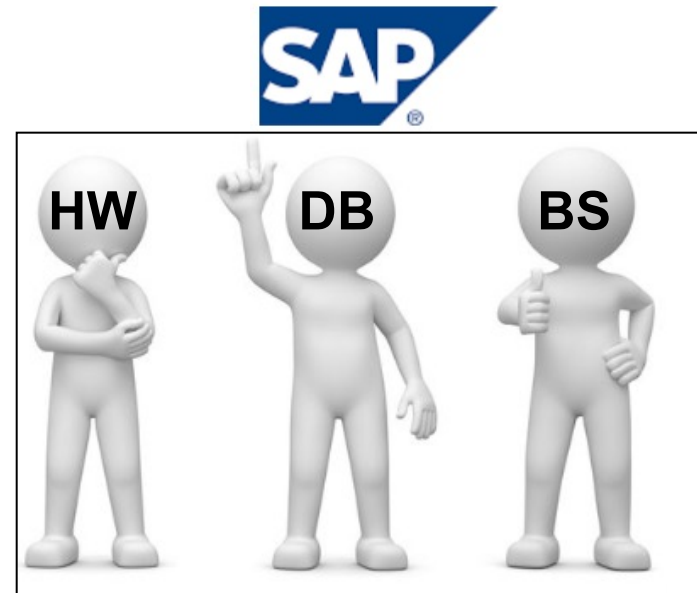
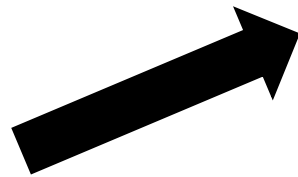
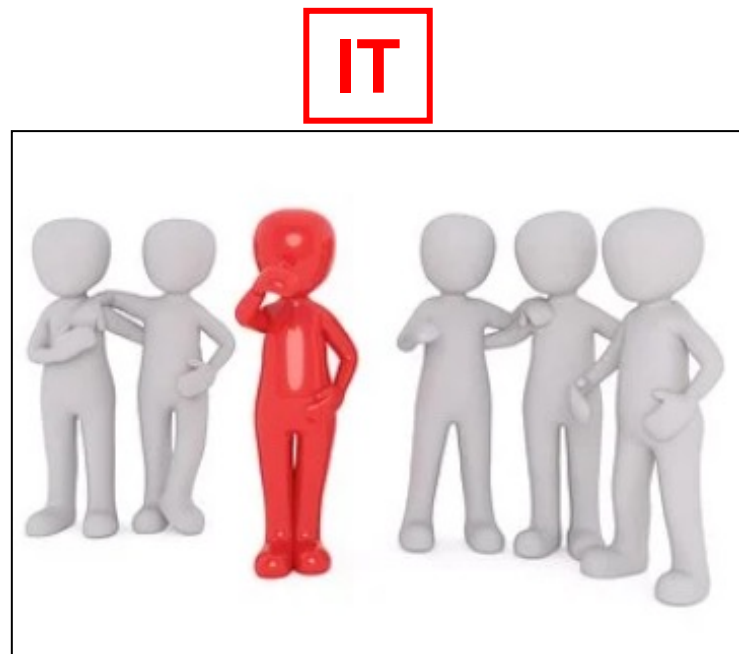
CC-Organisationsstrukturen als Matrix

		on prem	hybrid		Cloud ✕
			Infrastruktur	Applikationen inkl.EE	
Unter- nehmen	Betriebs- modelle	intern	intern/extern	intern/extern	extern
			Outsourcing Outtasking	extern-Public/Private Private	Public Private ✕
	CC		IaaS/PaaS	SaaS/AMS	SaaS
gross	zentral				
	dezentral				
mittel	zentral				✕
	dezentral				
klein	zentral				

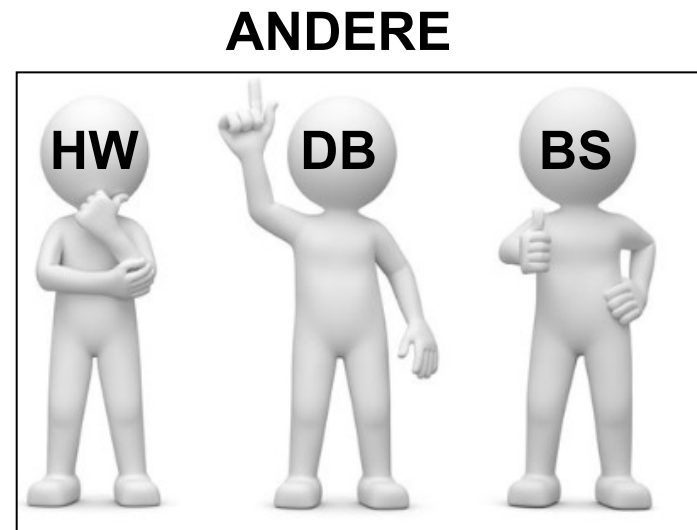
CC-Organisationsstrukturen als Matrix

		on prem	hybrid X		Cloud
Betriebsmodelle			Infrastruktur	Applikationen inkl.EE	
Unternehmen		intern	intern/extern	intern/extern	extern
			Outsourcing X Outtasking	extern-Public/Private Private X	Public Private
	CC		IaaS/PaaS	SaaS/AMS	SaaS
gross	zentral				
	dezentral		X		
mittel	zentral				
	dezentral				
klein	zentral				

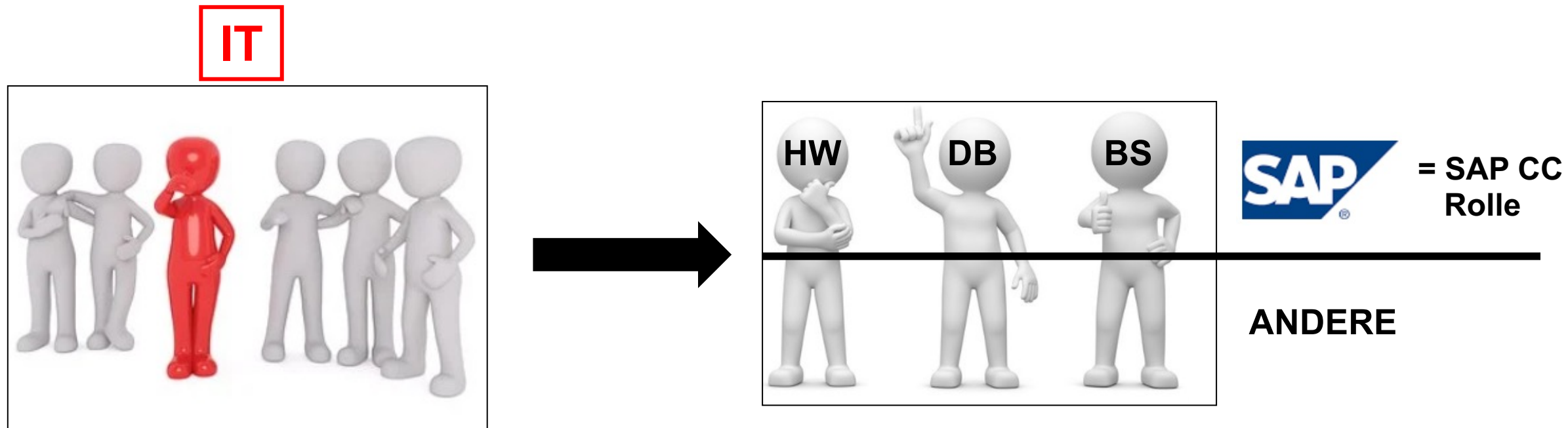
CC-Organisationsstrukturen



= SAP CC



CC-Organisationsstrukturen

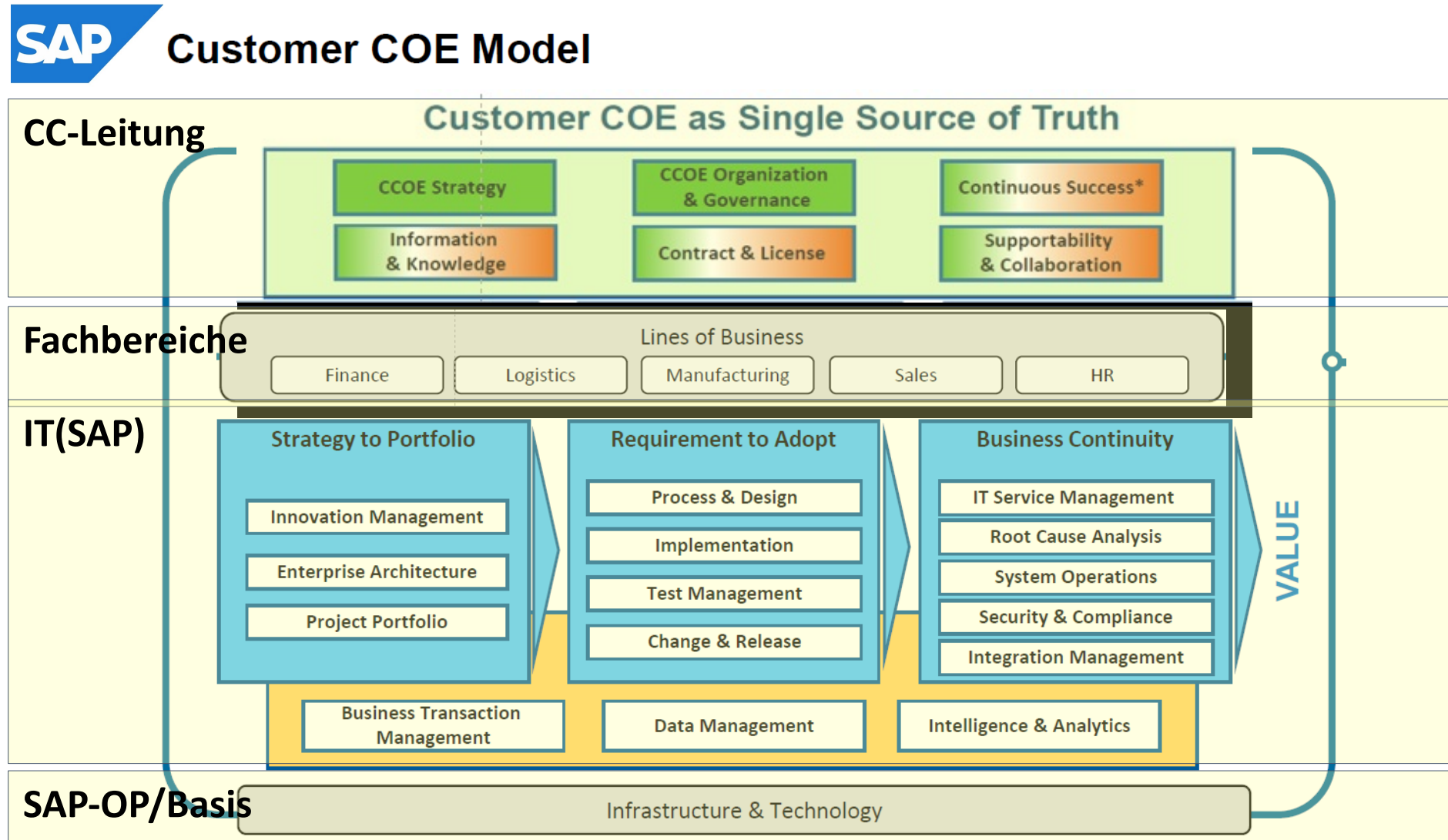


Agenda

- Das Competence Center
gestern > heute > morgen
- Organisation eines Competence Center
- **Die Aufgaben und Rollen eines Competence Center**



CC-Organisationsstrukturen > SAP Model (*alt)



CC-Organisation

Die Rollen !!

IT

FB



CC-Organisation

CC-Leiter

IT

FB



Stellenbeschreibung des CC-Leiters

- wird vom Vorstand / Geschäftsführung als Teil der **IT-Strategie** definiert und ist in einer **Richtlinie** festgeschrieben
Management attention!
- CC-Leitung ist eine Rolle des CIO / IT-Leitung in **Personalunion** oder eine **eigene Stelle**
- CC-Leiter hat **fachliche Verantwortung**, **Personalhoheit** und **Budgetverantwortung**

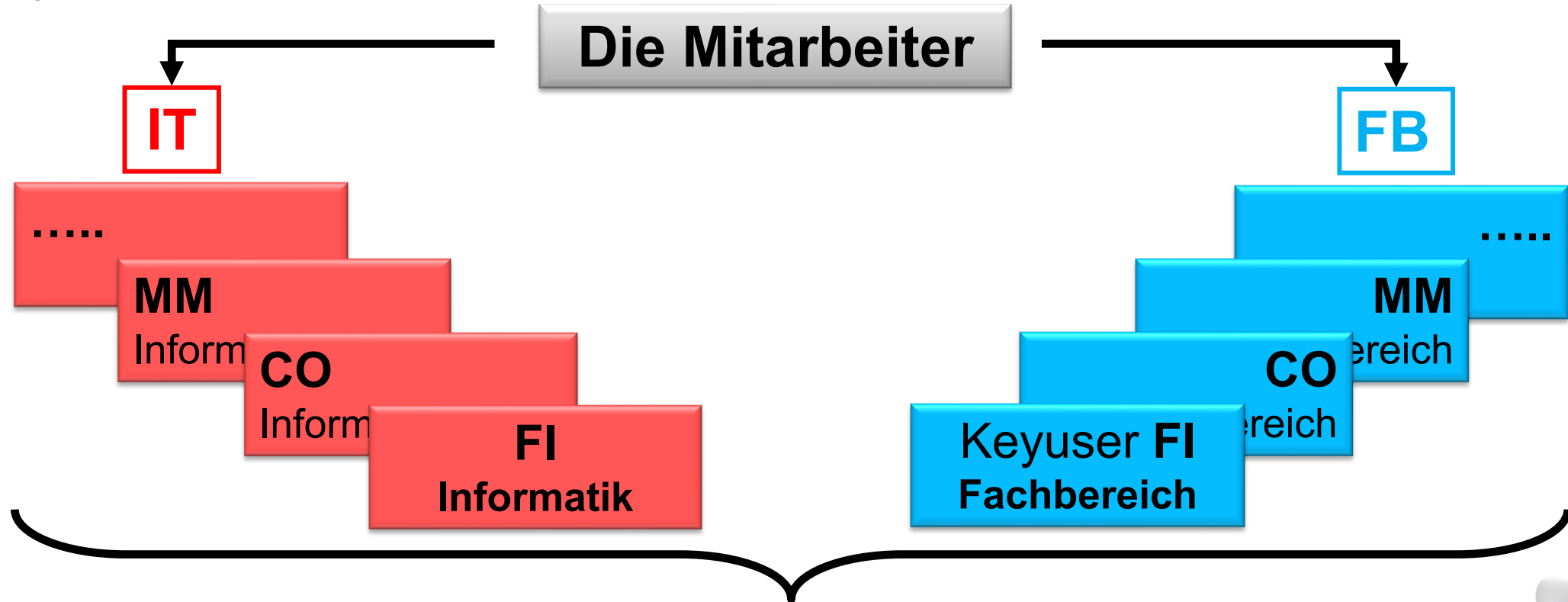


Weitere wichtige Rollen der CC-Leitung (beispielhaft)

- **Strategie**
Neuausrichtung des CC durch die Transformation > hybride Systeme, Integration und Personalressourcen
- **Ziele** (> IT-Strategie)
Projekte, Releasestrategie, Standardfunktionen, Informationsplattform
- **Lizenzen**
neue Strategien > es geht um viel Geld, Vertragsrecht im Fokus,
- **Verrechnung**
interne Leistungsverrechnung, Userpauschale



CC-Rollen



Wichtige Rollen als Querschnittsfunktionen		
Geschäftsprozesse	Operations / EE	Stammdaten
Tests	Schulungen	Security



CC-Rollen

Jeder hat im CC seine Rolle!

....diese ist in der V/GF-Richtlinie definiert



FI
Informatik

Keyuser FI
Fachbereich



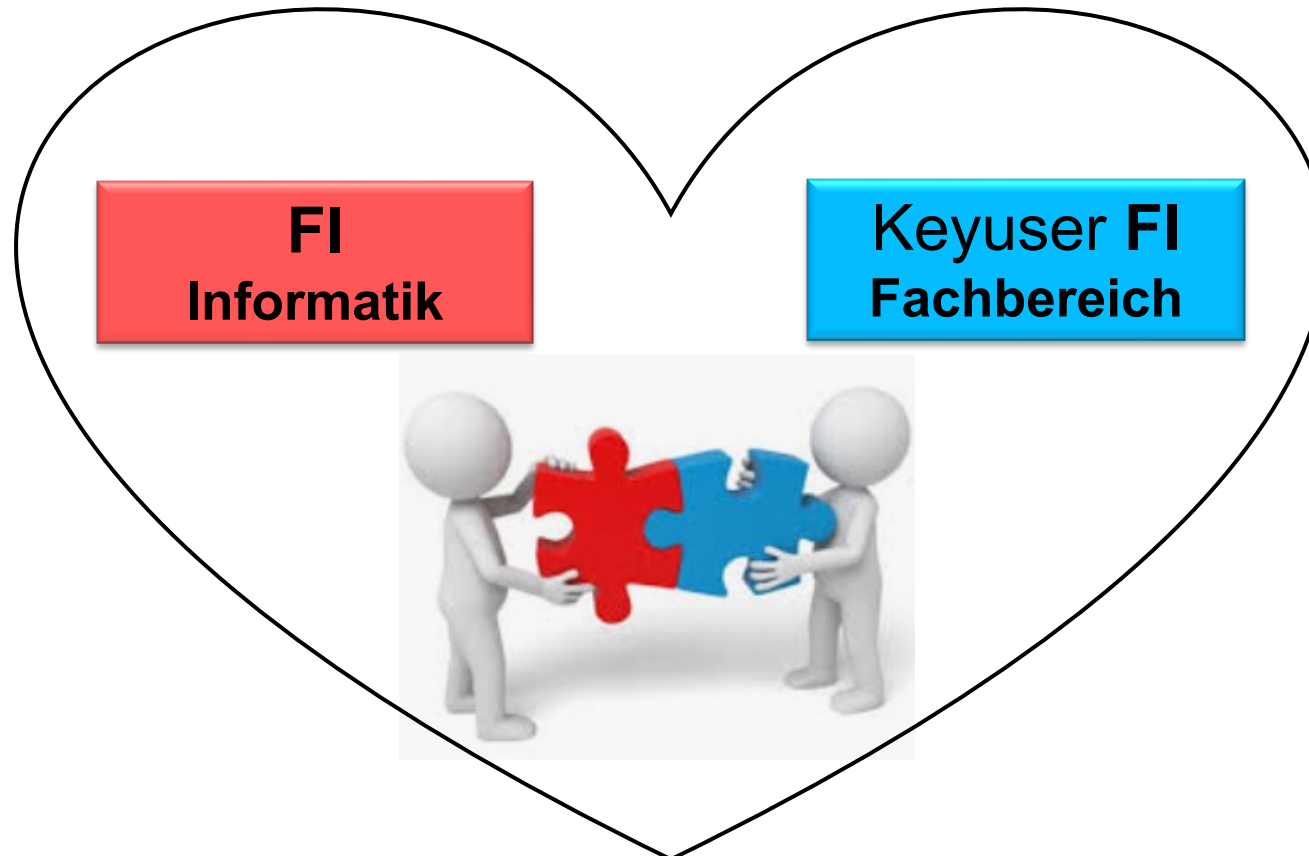
Beispielhafte Rollenverteilung:

*„Der **Informatiker**
ist für den Betrieb und die technische
Umsetzung
(Customizing?/Programmierung) neuer
Vorhaben verantwortlich“*

*„Der **Keyuser**
ist die Schnittstelle zwischen der
Fachabteilung und der Informatik aus
betriebswirtschaftlicher Sicht“*

CC-Rollen

Ein „Paar“ als Team!



Die wichtigsten CC-Rollen (gemäß Richtlinie)


- sammelt und erstellt **Sollkonzepte** für FB-Anforderungen
 - übernimmt die Rolle des **Projektleiters** (optional)
 - ist für die **Funktionstests** und die fachliche **Abnahme** in Projekten zuständig
 - erstellt **Schulungsunterlagen** und hält **Schulungen** ab
 - leistet **Anwenderunterstützung** (2ndLevel-Support, Hotline)
-
- ist für Korrekturen von **Softwarefehlern** und den **SAP-Support** (OSS) zuständig
 - ist für die **Systemeinstellungen** (Customizing) bei Änderungen zuständig
 - erstellt bei Bedarf alle **Individualentwicklungen** inkl. Dokumentationen
 - **unterstützt** den Fachbereich in Projekten bei **technischen Fragen**
 - bietet dem Fachbereich **1st-Level-Support**

CC-Rollen (gemäß Richtlinie)

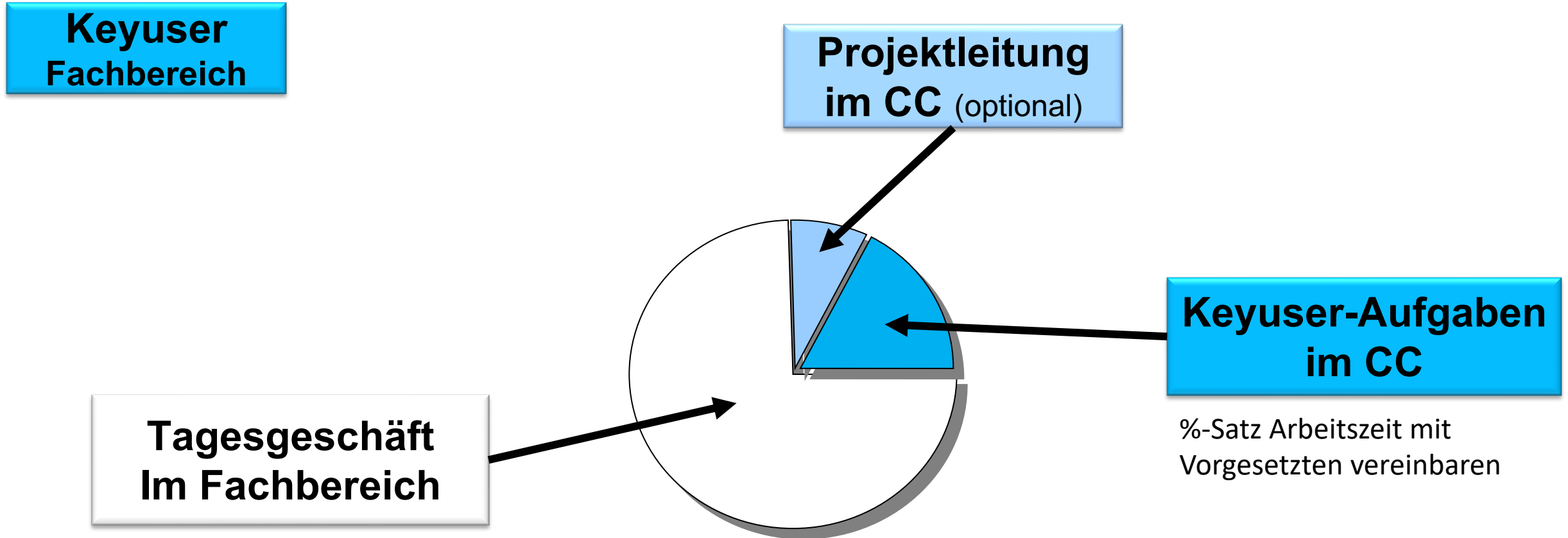
Keyuser Fachbereich

- sammelt und erstellt **Sollkonzepte** für FB-Anforderungen
- übernimmt die Rolle des **Projektleiters** (optional)
- ist für die **Funktionstests** und die fachliche **Abnahme** in Projekten zuständig
- erstellt **Schulungsunterlagen** und hält **Schulungen** ab
- leistet **Anwenderunterstützung** (2ndLevel-Support, Hotline)

Informatiker

- ist für Korrekturen von **Softwarefehlern** und den **SAP-Support** (OSS) zuständig
 - ist für die **Systemeinstellungen** (Customizing) bei Änderungen zuständig
 - erstellt bei Bedarf alle **Individualentwicklungen** inkl. Dokumentationen
 - **unterstützt** den Fachbereich in Projekten bei **technischen Fragen**
 - bietet dem Fachbereich **1st-Level-Support**
- 

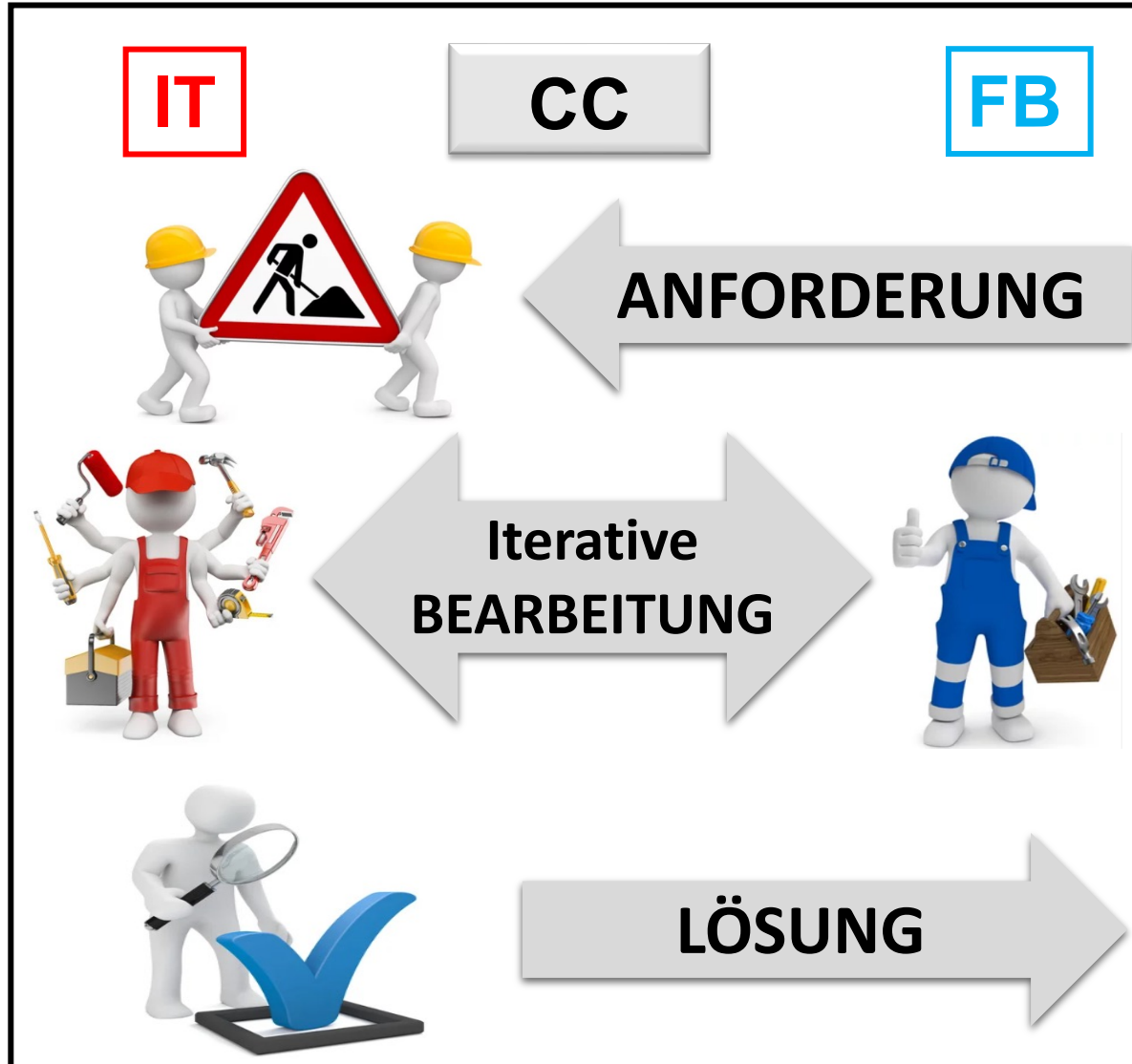
CC-Rollen (gemäß Richtlinie)



CC-Prozess auf Basis der Rollen

Informatik

FI Informatiker



Gesellschaft/FB

FI Keyuser

FI Keyuser



Ich danke für die Aufmerksamkeit



oder

