

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



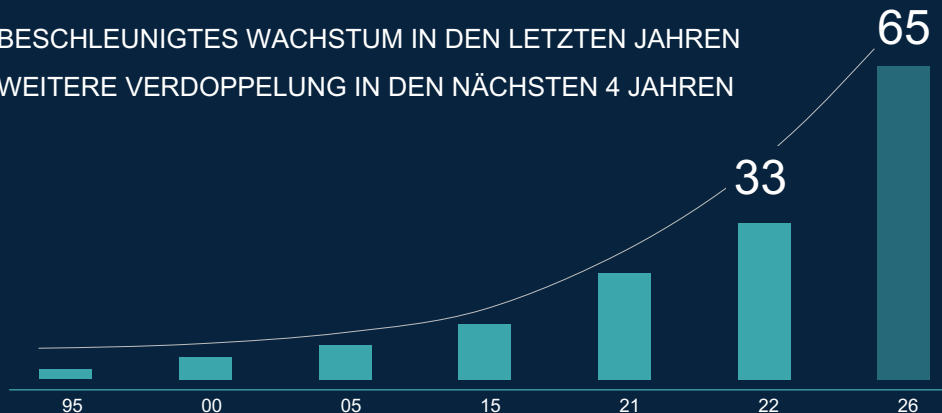
EIGENKAPITAL- ANTEIL IN %



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)

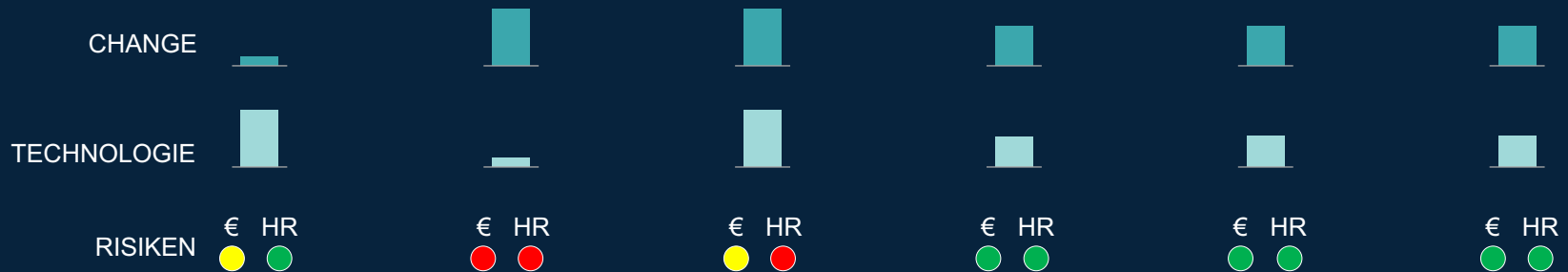
KNAPPE
RESSOURCEN

KOMPLEXITÄTS-
REDUZIERUNG

REDUZIERUNG
PROZESS-
VIELFALT

GESCHWINDIG-
KEIT

AUSWIRKUNGEN

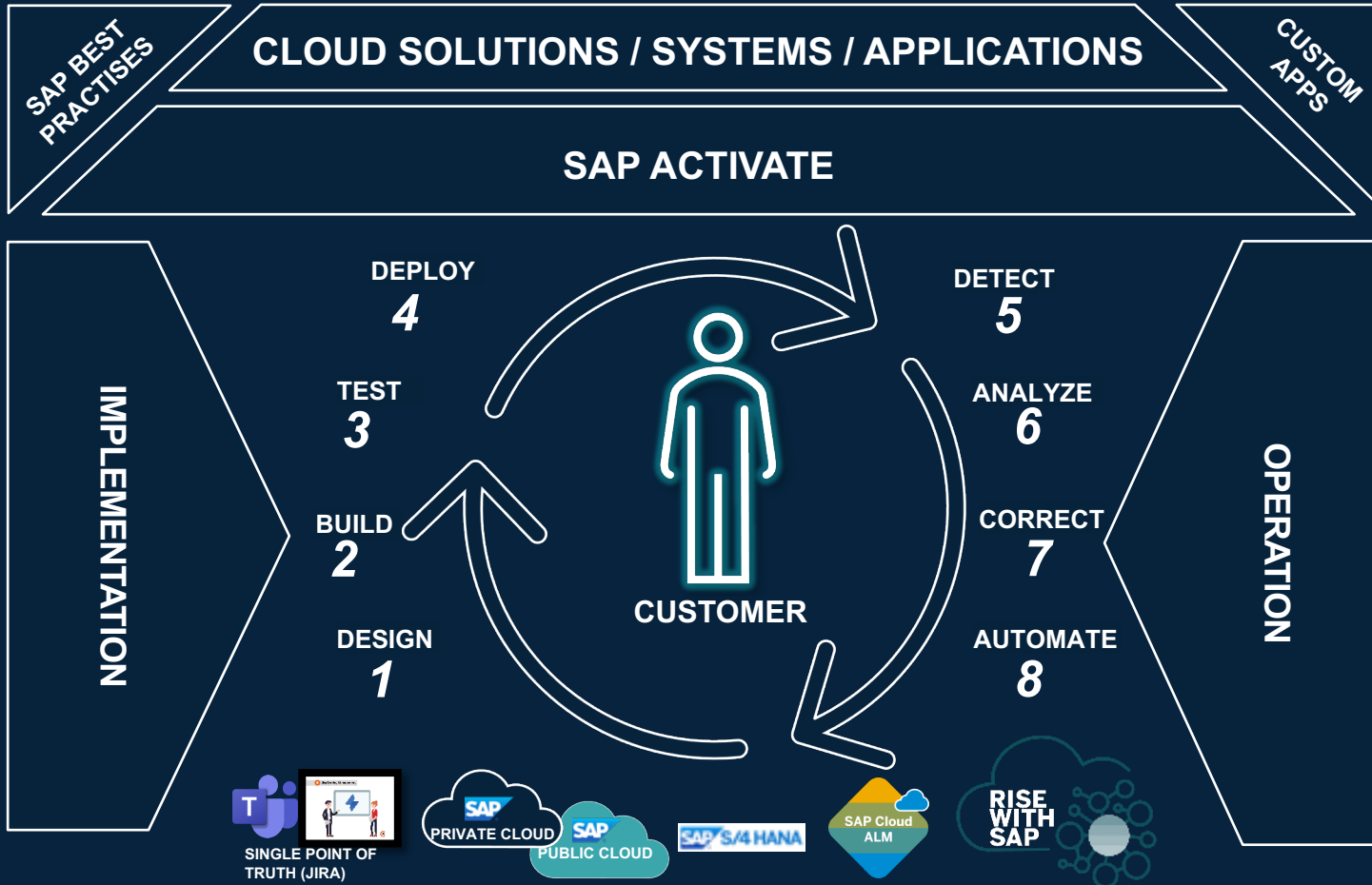


01 GAMBIT AT A GLANCE

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

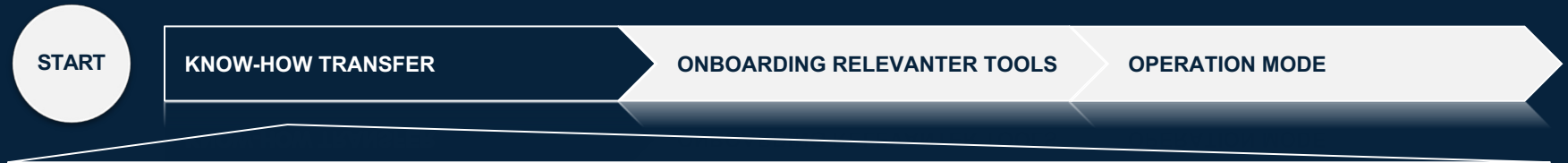


VORAB:
PROJEKT /
IMPLEMENTIERUNG

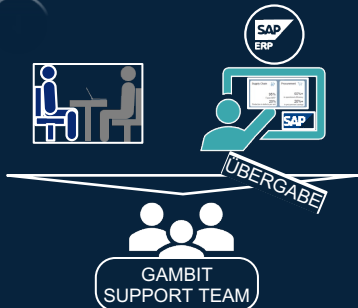
PROFESSIONELLE
AUFNAHME VON
PROZESSEN,
RELEVANTEN SYSTEMEN
UND TÄTIGKEITEN

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

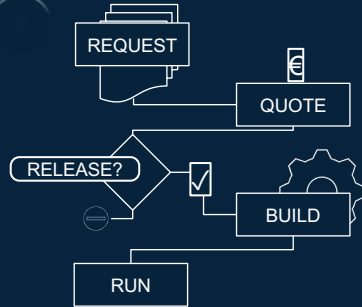


KPI-BEREITSTELLUNG

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



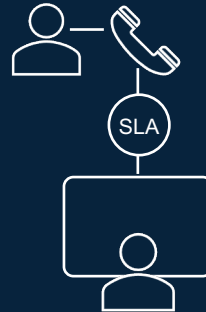
5 TICKET MANAGEMENT



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

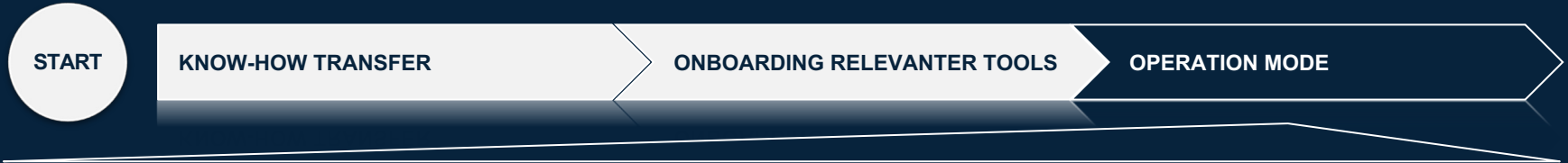
- ▶ ESKALATIONSSTUFEN FESTLEGEN
- ▶ BETRIEBSZEITEN UND EINSATZPLANUNG
- ▶ ERREICHBARKEITEN FESTLEGEN
- ▶ SICHTUNG VON GEPLANTEN TERMINEN (GEPLANTE WARTUNGEN / PARALLELE PROJEKTE)

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



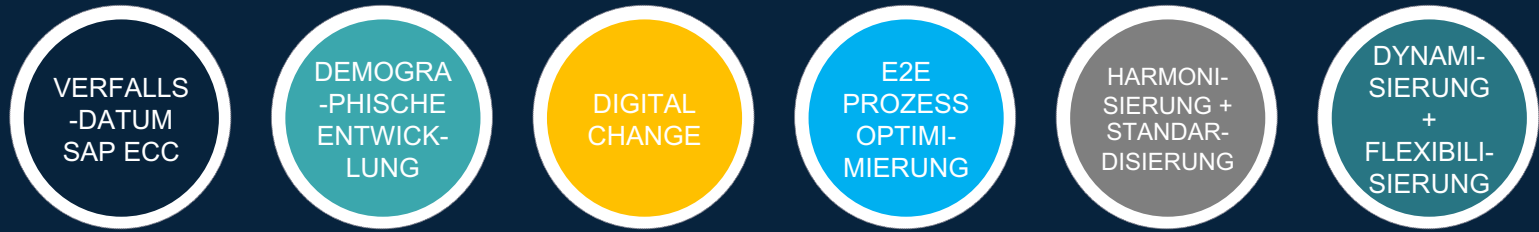
- ▶ ADOPT & OPERATE
- ▶ CUSTOMER REVIEWS
- ▶ ADOPTION PLAN
- ▶ NEWS UPDATE & INNOVATION
- ▶ SOLUTION RELATED CUSTOMER MEETINGS



- ▶ 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

AUSEINANDER-
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.“

Jetzt mitmachen und 1 von je 5 Workshops gewinnen!

Gewinnen Sie einen 3-stündigen Workshop (remote) mit dem GAMBIT-Top-Management - kostenfrei, individuell für Ihr Unternehmen mit viel Raum für Ihre Fragen und inhaltlich verständlich aufbereitet.

Die Inhalte des Workshops legen wir gemeinsam mit Ihnen fest und klären mit Ihnen alles, was Sie Wissen möchten.

Zu welchen Themen möchten Sie sich in Ihrem Workshop austauschen, wenn Sie gewinnen?

- **SAP S/4HANA Roadmap** (Greenfield vs. Brownfield-Wege zu S/4HANA einordnen, zeitgemäße S/4 Architekturen, Prozesse E2E designen, Best Practice Prozesse nutzen, Faktenbasierte Roadmap Programme für Entscheider ua.)
- **RISE with SAP S/4HANA Cloud** (Bestandteile + Vorteile der S/4HANA Cloud, Public oder Private Cloud Edition – was passt für mich am besten, Best Practice Prozesse, Skalierbarkeit, RISE+ Roadmap Programm für den Move in die Cloud, u.a.)
- **SAP Central Finance** (Lösung für gruppenweites Reporting, Unternehmenssteuerung mit Echtzeit KPIs, Umstiegs-Optionen auf SAP S/4HANA, Replikation, Cash-Reporting, Intercompany-Abstimmung, Roadmap-Programm, u.a.)
- **SAP Group Reporting** (Vereinfachter Konsolidierungsprozess, Voraussetzungen + Funktionen, Datensammlung, Kapitalkonsolidierung, Währungsumrechnung, Reporting, Prognosen, Roadmap-Programm, und andere)
- **SAP ALM Support / Managed Services** (SAP Application Lifecycle Management, First + Second-Level-Support, Cloud Administration, SAP Cyber-Security, SAP Cloud Identity + Authorization Services, SAP Cloud ALM, RISE with SAP (Adopt + Operate), u.a.)

Messe Workshop - Themenauswahl + AMS*

- RISE with SAP
- SAP S/4HANA
- SAP Central Finance
- SAP Group Reporting
- SAP ALM Support + Managed Services

