

SAP for Me – Zusammenarbeit von SAP und DSAG

Steiniger Weg, klares Ziel

Nicht weniger als die komplette Beziehung zwischen SAP und Kunde soll das neue Kundenportal „SAP for Me“ abbilden – ein ambitioniertes Vorhaben, das die Community bewegt und in der Vorbereitung intensive Diskussionen zwischen der DSAG und SAP Product Management entfachte. Überwiegend ist es jedoch eine konstruktive Zusammenarbeit, die sich lohnt und in die Zukunft weist, wie Frank Engelbrecht und Detlev Hoffmann, Sprecher des DSAG-Arbeitskreises CCC/Service & Support, berichten.

Frank Zscheile, blaupause-Redaktion



Der Übergang zu SAP for Me (siehe Kasten Seite 59) vom SAP ONE Support Launchpad ist vollzogen. Seit Juni 2023 ist die neue Interaktionsplattform für eine 360-Grad-Sicht der Beziehungen zwischen SAP und Kundenunternehmen der einzige Einstiegspunkt und das Launchpad nicht mehr erreichbar. SAP for Me ist seither zentraler Startpunkt für alle Support-relevanten Fragen und gibt einen Überblick über Aufträge, Lizenzen, Rechnungen sowie Verbrauchs- und Saldenauszüge. Kunden können über die Plattform außerdem

ihre Cloud- und On-Premises-Systeme sowie deren Verfügbarkeit und Status verwalten.

Alles in allem ein dickes Brett, das hier gebohrt wurde. SAP preist mit der neuen Plattform einen nun möglichen holistischen Blick auf Produkte, Roadmaps und Innovationen. Dabei galt es, den Anwenderunternehmen gleich mehrere Tatbestände zu vermitteln: Inwiefern geht SAP for Me überhaupt über das Launchpad hinaus, das seinen Fokus auf die Kollaboration mit dem SAP Service & Support setzte? Und wie gliedert sich das gerade erst

entstandene SAP Enterprise Support Reporting Cockpit (ESRC) dort ein, das ebenfalls einen 360-Grad-Blick über den SAP-Applikationslebenszyklus beim Kunden vermittelt?

Schwierige Aushandlungsprozesse

„Um diese Punkte zu klären, sind wir bereits früh mit SAP in den Dialog getreten“, sagt Frank Engelbrecht, Sprecher des Arbeitskreises CCC/Service & Support, und ergänzt: „Dass es hier viel Anwender:innen-Feedback

gibt, welches konstruktiv aufzuarbeiten ist, kann man sich denken.“ Annette Michel vom Global-Customer-COE-Program bei SAP und langjährige SAP-Ansprechpartnerin für den Arbeitskreis, pflichtet ihm bei: „Konstruktive

Zusammenarbeit schafft einen Mehrwert für beide Seiten. Wir haben es hier mit schwierigen Aushandlungsprozessen zu tun. Da ist ein enges Miteinander zwischen SAP-Produkt-Owner:innen und Anwender umso wichtiger.“

SAP for Me

Das **neue Kundenportal SAP for Me** umfasst alle Aspekte der **Interaktion** mit SAP und **beinhaltet sämtliche Informationen**, die ein Kunden-COE benötigt. Über das bisherige SAP ONE Support Launchpad, welches seinen Fokus auf die Kollaboration mit dem SAP Service & Support setzte, geht es hinaus. Da sich die Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Customer COE laufend ändern, werden auch die **Inhalte** in SAP for Me **permanent ergänzt, korrigiert** und **angepasst**.

Das ESRC ist dafür ein gutes Beispiel. Es ist eine eigenständige Entwicklung, die unter einer URL als „Customer Insights 360“ aufgerufen wurde – jetzt aufgehängt als „Reporting“ in SAP for Me. „Von SAP-Seite hieß es immer wieder: Mit dem neuen Kundenportal brauchen wir das Cockpit nicht mehr“, erzählt Detlev Hoffmann, stellvertretender Arbeitskreissprecher. „Da mussten wir schon einiges an Überzeugungsarbeit leisten. Denn es kommt nicht darauf an, die Daten irgendwo abzulegen, sondern sie genau an einer Stelle wiederzufinden, und dies bietet Customer Insights.“

Integriertes Customer-Insights-Dashboard

Deshalb findet es sich nun auch in SAP for Me wieder, erhält dafür gegenwärtig allerdings einen neuen technischen Unterbau. Das Customer Insights Dashboard dient weiterhin dem



„Wir haben es hier mit schwierigen Aushandlungsprozessen zu tun. Da ist ein enges Miteinander zwischen SAP-Produkt-Owner:innen und Anwenderunternehmen umso wichtiger.“

Annette Michel vom Global-Customer-COE-Program bei SAP und langjährige SAP-Ansprechpartnerin für den Arbeitskreis CCC/Service & Support →

Anzeige

Integration Cockpit

<whitepaper/>
InterfaceDesign

Schnittstellen
Landschaften
beherrschen

Inventarisierung | Dokumentation | Prüfungen | Reporting

Das **WHINT® Integration Cockpit** ist ein wichtiger Baustein für ein smartes Schnittstellen-Management auf dem Weg zu Integration Excellence: für mehr Transparenz, Qualität und Effizienz durch Automatisierung.

whitepaper.id GmbH

Integration
Excellence
Leitfaden anfordern



„Denn es kommt nicht darauf an, die Daten irgendwo abzulegen, sondern sie genau an einer Stelle wiederzufinden, und dies bietet das ESRC.“

Detlev Hoffmann, stellvertretender Sprecher des DSAG-Arbeitskreises CCC/Service & Support



Reporting und verlinkt dafür in andere Applikationen in SAP for Me, wo weitere Details abgerufen werden und Interaktionen möglich sind. Die Überführung der bisherigen ESRC-Anwendung in die neue native Integration in SAP for Me ist für Detlev Hoffmann „ein wunderbares Resultat unserer Zusammenarbeit mit den SAP-Verantwortlichen Svetlana Schätzle und Thorsten Posdziech. Die DSAG-Anforderungen an ein stabiles und konzentriertes Reporting werden damit voll erfüllt.“

Wie eine Zusammenarbeit zwischen DSAG-Mitgliedern und SAP aussehen sollte, dafür stellt das Projekt SAP for Me aus Sicht des Arbeitskreissprecher-Teams eine gute Blaupause dar. Frank Engelbrecht: „Wir haben hier bei SAP mit Anna Withum und Peter Kappellmann erstklassige Kontakte, um gemeinsam

in der Arbeitsgruppe SAP for Me und SAP Support Portal konstruktiv zusammenzuarbeiten. Von Beginn der Reise nach SAP for Me an haben wir den personalisierten Feedback-Slider schätzen gelernt.“

Schwerpunkte der Diskussion sind die Performance der Plattform als Ganze sowie einzelner Applikationen, geplante Wartungszeiten zu deutschen Geschäftszeiten und das Case-Management. Detlev Hoffmann: „Die SAP-Ansprechpartner:innen haben unsere Kritik stets konstruktiv aufgenommen und zeitnah Rückmeldung zum Status und den Möglichkeiten der Umsetzung aktueller Themen gegeben.“

Arbeitsbeziehung im Wandel

Das sei nicht immer so, denn die Arbeitsbeziehung habe sich an vielen Stellen gewandelt. So machen insbesondere die neuen Berechtigungen in SAP for Me eine Abkehr vom Vererbungsprinzip notwendig. Demnach muss ein:e Super-Administrator:in aktuell alle Berechtigungen, die sie oder er vergeben will, auch besitzen. Das bringt bei einigen neuen Berechtigungen Probleme mit sich. So kann man mit einem neuen Recht zum Beispiel aktiv Lizenzen auf dem Portal erwerben. Vor einigen Jahren hat sich der Arbeitskreis mit dem ersten Konzeptentwurf zur Ablösung des Vererbungsprinzips befasst und nach intensiven Diskussionen mit den SAP-Verantwortlichen einem neuen Modell zugestimmt.

Das mit der DSAG intensiv diskutierte neue SAP-Konzept sah vor, dass die Super- und User-Administrator:innen zwar alle Berechtigungen vergeben können, diese jedoch nicht

selbst besitzen müssen. Dafür wären umfangreiche Änderungen in den SAP-Systemen notwendig. Die damaligen SAP-Ansprechpersonen, vor allem Elisabeth Prokesch als wertvolle Kontaktperson im SAP S-User Management, suchten in diesem Stadium frühzeitig das Gespräch mit der Themengruppe im Arbeitskreis, um das angedachte Modell mit Anwenderunternehmen zu diskutieren.

Nach einer Reorganisation im S-User Management stand dann aber erst einmal keine SAP-Ansprechpartner:in mehr zur Verfügung. Die Stelle wurde nicht nachbesetzt, auch tat sich bislang keine alternative Form der Zusammenarbeit auf. Detlev Hoffmann ernüchtert: „Die Roadmap dafür war vorgeplant, aber derzeit findet sich bei SAP niemand, der das Thema wieder aufnimmt – sonderbar.“

Austausch: oft wandelbar

Der Austausch zwischen beiden Seiten ist also manchmal zäh, oft wandelbar und doch nicht selten wunderbar. Annette Michel: „Wichtig ist, dass beide Seiten in Bewegung bleiben, um einen Mehrwert für Hersteller wie Anwenderunternehmen zu erzielen.“ Dafür braucht es allerdings Menschen, die mitmachen. Frank Engelbrecht und Detlev Hoffmann ermuntern daher alle Interessierten, sich zu beteiligen, freuen sich über Fragen oder Kommentare zum neuen Kundenportal (und darüber hinaus) sowie über eine Teilnahme an regelmäßigen Arbeitskreistreffen und Online-Sessions. ■



Siehe auch **blaupause** 01-22 „Neuer Sammelplatz für den Service“

Arbeitskreis CCC/Service & Support

Im Arbeitskreis „CCC/Service & Support“ mit seinen etwa 1300 Mitgliedspersonen haben sich u.a. SAP-Kunden zusammengeschlossen, die über ein SAP-Expertenteam verfügen (Customer Center of Expertise, ehem. CCC), dieses gerade anpassen oder sich generell mit dem Thema beschäftigen. Ziel sind die Transparenz und Effizienz bei Implementierung, Betrieb und Innovation von Geschäftsprozessen.

🔗 dsagnet.de/go/ak-ccc-service-support

„Wir haben hier bei SAP mit Anna Withum und Peter Kappellmann erstklassige Kontakte, um gemeinsam in der Arbeitsgruppe SAP for Me und SAP Support Portal konstruktiv zusammenzuarbeiten.“

Frank Engelbrecht, Sprecher des DSAG-Arbeitskreises CCC/Service & Support

