

# SUGEN/SAP Task Force SAP Enterprise Support

## Überblick

Andreas Oczko (DSAG)

Norbert Nowak (SAP)



# Agenda

---



## 1. Über SUGEN

2. Benchmark Programm and Ziel
3. Zeitplan
4. SUGEN Benchmarking Leistungskennzahlen (KPI)
5. SUGEN Benchmarking Kundenselektion

# SUGEN: Mission, Projekte, Leistungen

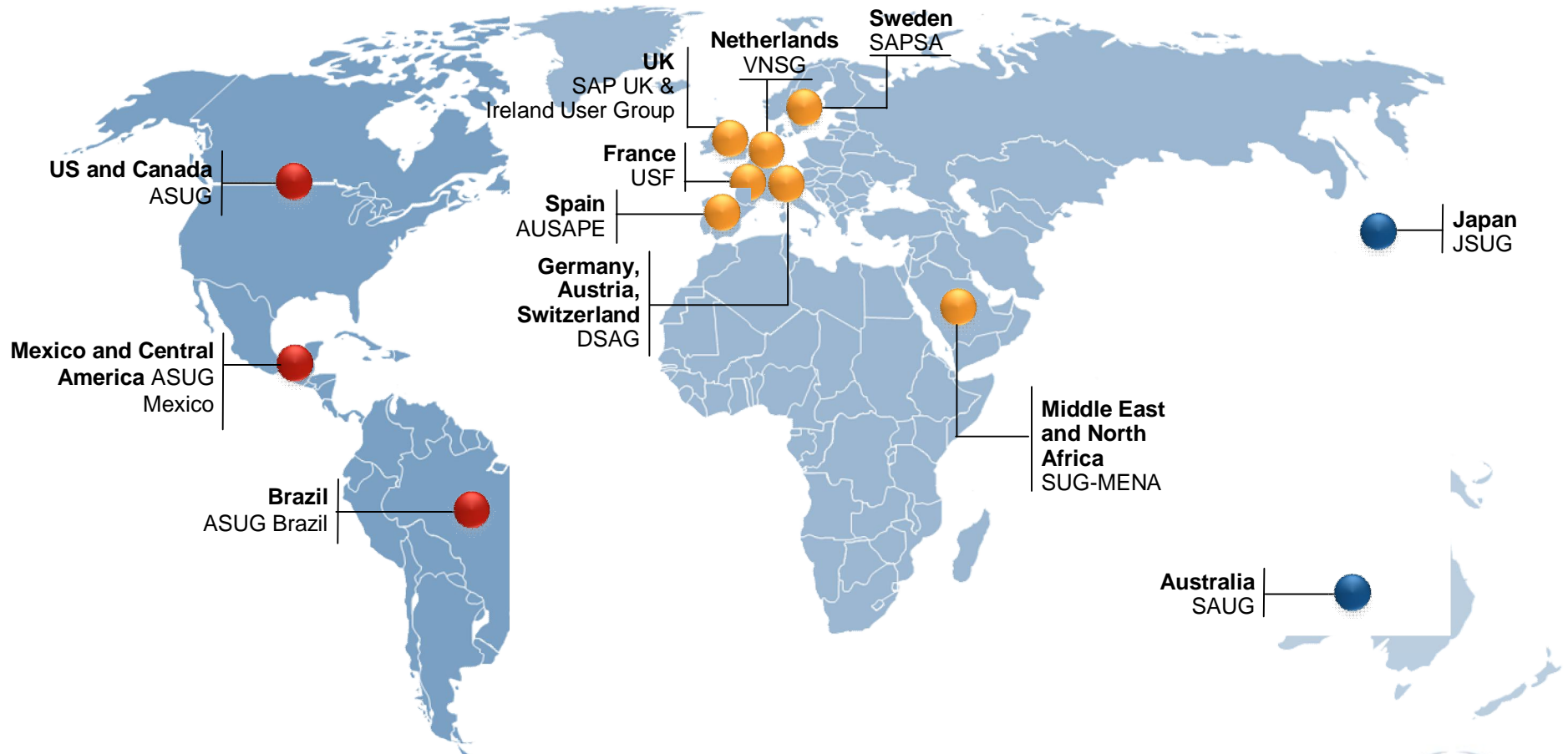


- **SUGEN wurde 2007 gegründet und ist ein Netzwerk von zwölf Anwendervereinigungen.**
- **SAP User Groups Executive Network**
- **Ziel des Netzwerks ist der offene Dialog zwischen den Führungsgremien der Anwendervereinigungen und mit der SAP, um Innovationen, Wertschöpfung und wirtschaftlichen Erfolg der Mitglieder in diesem Markt zu fördern.**
- **SUGEN ist die Plattform um übergreifende Themen zu identifizieren und die Kommunikation der Anwendervereinigungen untereinander sowie mit der SAP sicherzustellen. Über SUGEN werden ggf. strategische Prioritäten identifiziert und deren Umsetzung angestoßen**
- **So wird eine effiziente Kommunikation der Anwendervereinigungen untereinander und mit SAP sowie der gegenseitige Erfahrungsaustausch über Best Practices sichergestellt**

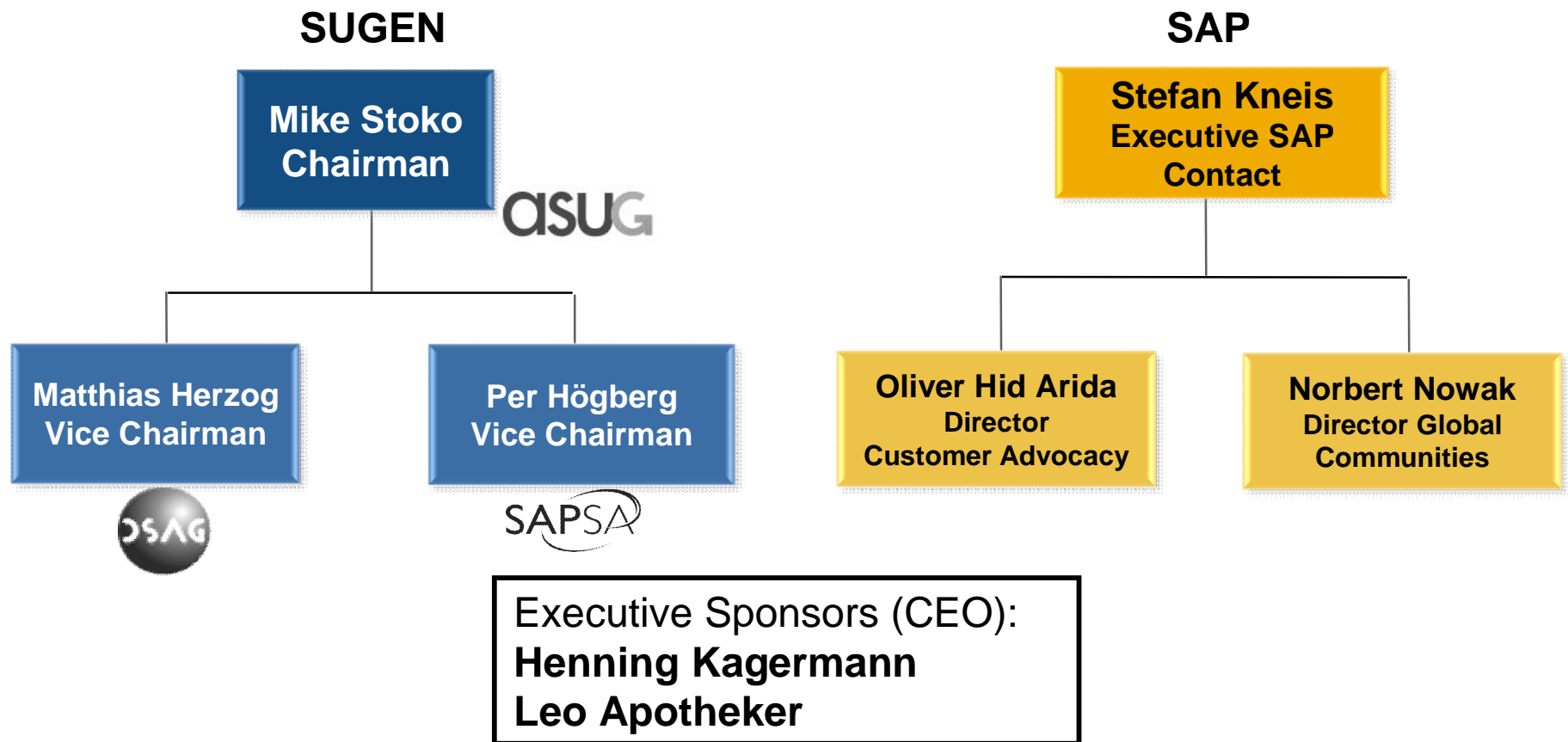
# SUGEN: Wer wir sind



## Zusammenschluss von 12 Anwendervereinigungen über 3 Kontinente



# SUGEN: Organisation



# SUGEN Enterprise Support Task Force – Projektstruktur



Lenkungsausschuss	
SAP	SUGEN
Uwe Hommel	Matthias Herzog

Operationaler Lenkungsausschuss	
SAP	SUGEN
Uwe Hommel Meinolf Kaimann Norbert Nowak Martin Risau Stefan Kneis	Matthias Herzog (DSAG) Andreas Oczko (DSAG)

Programmleiter	
SAP	SUGEN
Norbert Nowak	Andreas Oczko (DSAG)



# SUGEN/SAP Enterprise Support Task Force



- Aufgabe:
  - Im Juli 2008 hat SAP den verpflichtenden Enterprise Support eingeführt, welches Diskussionen und Fragen aufwarf. Gemeinsam mit SAP hat SUGEN die Enterprise Support Charta gegründet, um die damit verbundenen Probleme und Fragestellungen zu bearbeiten
  - Eine Arbeitsgruppe untersucht, ob und welchen Mehrwert ES für die Kunden liefern kann
  - Hierbei werden die Kennzahlen im SUGEN KPI Index im Rahmen eines Benchmarking-Programms bei repräsentativ ausgewählten Kunden erhoben. Hiermit soll überprüft und ggf. aufgezeigt werden, welchen individuellen Mehrwertbeitrag SAP Enterprise Support liefert und es den Kunden ermöglichen, diesen mit ihrer individuellen Situation zu bewerten und zu vergleichen. Zusätzlich wird ein unabhängiger von SUGEN beauftragter Projektpartner die Qualität des Benchmarking-Programms kontrollieren und sicherstellen.
- Erwarteter Nutzen für die Kunden:
  - Klares Verständnis über den Mehrwert des SAP Enterprise Support für Kunden

# Agenda

---



1. Über SUGEN
- 2. Benchmark Programm and Ziel**
3. Zeitplan
4. SUGEN Benchmarking Leistungskennzahlen (KPI)
5. SUGEN Benchmarking Kundenselektion



# Ziel des Benchmarks

---



## Ziel des Benchmarks:

- Benchmark soll eine Grundlage für die Beurteilung des Mehrwertes für die Nutzung von SAP Enterprise Support bieten

## Drei Gründe für den Benchmark:

1. Quantifizierung der Verbesserungen über die Zeit für den einzelnen Kunden im Benchmark auf einer regelmäßigen Basis
2. Möglichkeit für alle Kunden, ihre individuelle Situation und mit anderen Unternehmen zu vergleichen.
3. Bewertung der Value Proposition von SAP Enterprise Support and Beurteilung der Investition für den Kunden



# Was ist Benchmarking?

## Was?

- Messung der aktuellen Umgebung
- Verdeutlicht Stärken und erkennt Verbesserungspotentiale
- Gibt Hilfe bei Entscheidungsfindung
- Vergleich der Leistung

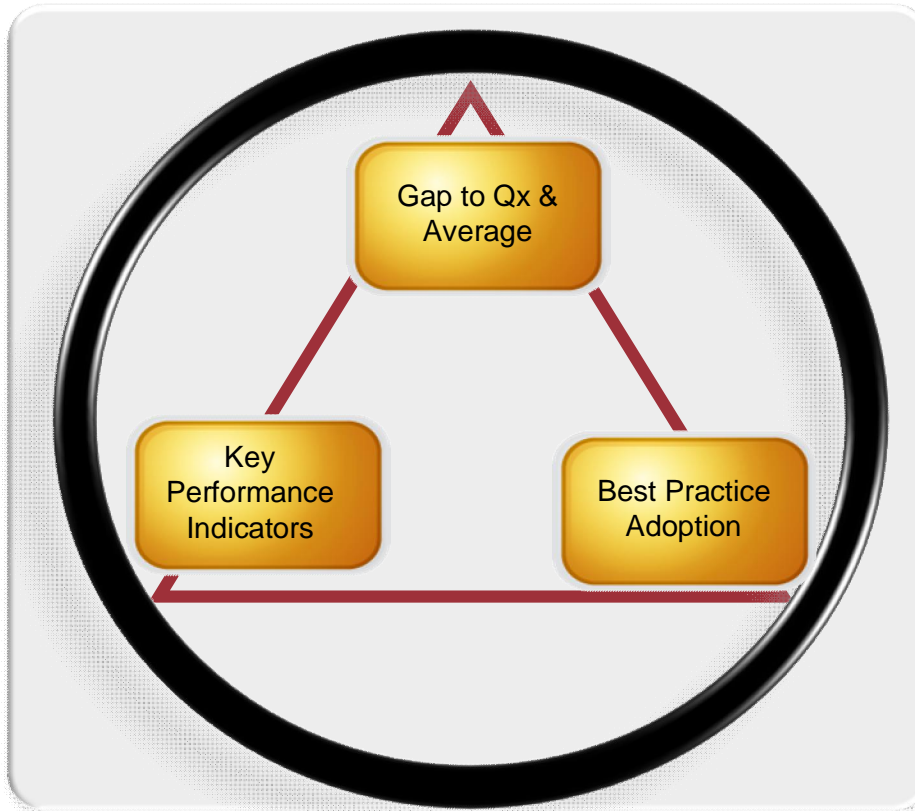
## Warum?

- Erstellen eines Business Case
- Ermittelt die Realisierung des Mehrwertes
- Nachweis des Erfolges
- Ermöglicht fortlaufende Verbesserungen
- Projiziert das Potenzial von Best Practices

## Wann?

- Vor der Einführung von Änderungen oder Erweiterungen
- Während des Tagesgeschäftes
- Fortlaufende Überwachung von Produktivität / Effizienz

# Benchmarking Methodologie und Lieferung



## 1 Kundenspezifischer Bericht

- Status des Kunden in Bezug auf die definierten KPIs
- Überprüfung der Systeme und der Kern-Geschäftsprozesse
- Potential für Verbesserungen
- Action plan

## 2 Deutliche Resultate durch ES

- Verbesserte Geschäftsprozesse und Systeme durch Umwandlung von KPIs in geschäftlichen Nutzen
- Verbesserte Unterstützung zur Reduzierung der TCO Prozessen auf Basis von SAP-Standards für Solution Operations

## 3 Benchmark Analyse

- Jährliche Analyse von Kundenverbesserungen (Selbst-Vergleich)
- Vergleich mit anderen Kunden

# Vorteile für Kunden bei Teilnahme am Benchmark

---



- **Besseres Verständnis von Geschäfts- und IT Prozessen**
- **Darlegung eines Business Case zur Umsetzung von Zielen**
- **Jährliche Untersuchung der Realisierung des Mehrwertes**
- **Nachweis des Erfolges**

# Agenda

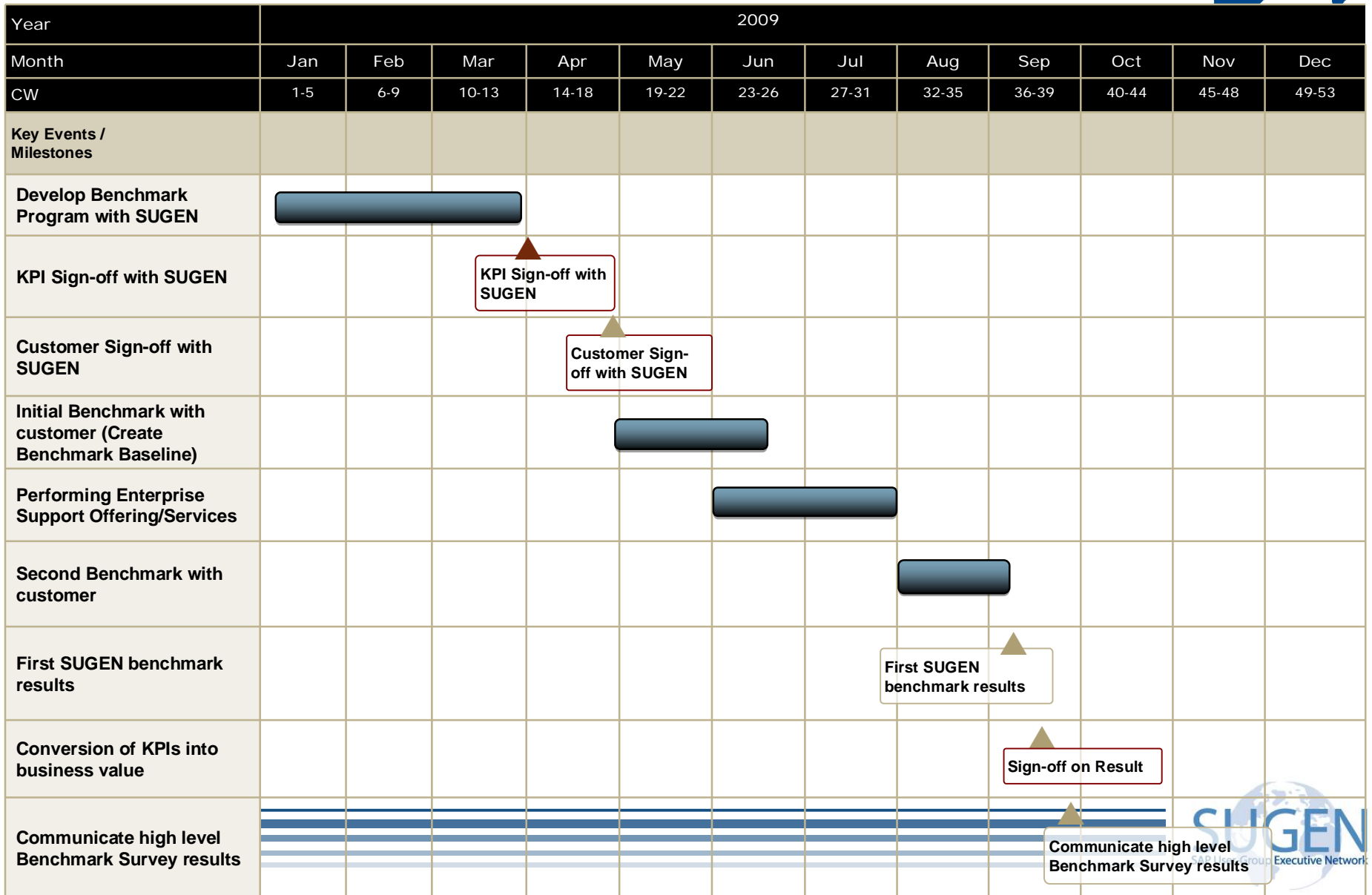
---



1. Über SUGEN
2. Benchmark Programm and Ziel
- 3. Zeitplan**
4. SUGEN Benchmarking Leistungskennzahlen (KPI)
5. SUGEN Benchmarking Kundenselektion

# SUGEN/SAP ES Task Force 2009

## Wichtige Meilensteine



# Agenda

---



1. Über SUGEN
2. Benchmark Programm and Ziel
3. Zeitplan
- 4. SUGEN Benchmarking Leistungskennzahlen (KPI)**
5. SUGEN Benchmarking Kundenselektion

# SUGEN KPI Benchmark Verfahren



## Key Message

- Benchmark soll eine Grundlage für die Beurteilung des Mehrwertes für die Nutzung von SAP Enterprise Support bieten
- Alle KPIs werden über den SAP Solution Manager gemessen (EhP1 oder nahe am aktuellen SolMan)
- KPI stehen eindeutig im Zusammenhang mit SAP Enterprise Support

## Akzeptanzkriterien

- Ziel ist die Verringerung des Sugen KPI Index um 30% innerhalb der nächsten 4 Jahre aggregiert über die Kunden, die am Benchmark teilnehmen
- Kalibrierung des Sugen KPI-Index, so dass die erzielten Kosteneinsparungen im Zusammenhang mit der Preiserhöhung stehen



# SUGEN KPI Benchmark - KPIs



ES Kategorien	SUGEN KPI	Beschreibung
<b>Kontinuität im Geschäftsalltag</b>	Erhöhung der Anzahl der Tage ohne einen Ausfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erhöhung der Verfügbarkeit von Systemen und Kerngeschäftsprozesse                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ungeplante Ausfallzeiten</li> <li>• geplante Ausfallzeiten</li> </ul> </li> </ul>
	Reduzierung der Zeit bei Störungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbesserung der Reaktionszeit auf Kundenmeldungen</li> </ul>
	Reduzierung von SAP Störungen im Allgemeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzieren des Aufwandes für alle SAP Störungen</li> </ul>
<b>Verbesserte Geschäftsprozesse</b>	Anzahl der Notfall-Änderungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbesserung der Stabilität der Systeme durch die Verringerung von Notfall-Änderungen</li> </ul>
	Auswirkung von Änderungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzierung des Aufwandes für die Post Go Live Stabilisierung und Optimierung</li> </ul>
	Anzahl von fehlgeschlagenen Änderungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzierung des Aufwandes auf Grund von fehlgeschlagenen Änderungen</li> </ul>
<b>Investitionsschutz</b>	Auf dem aktuellen Technologie-Stack	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunden profitieren von den neuesten Innovationen in der Mainstream oder erweiterte Wartung für die Anwendungen und Technologie-Stacks</li> </ul>
	Anzahl vom redundanten, benutzerdefiniertem Code / Objekten; Funktionalität verfügbar in neueren Versionen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzierung der Wartungskosten durch Beseitigung von unnötigen Änderungen</li> </ul>
<b>Gesamtkosten der betriebl. Abläufe</b>	CPU-Auslastung und Wachstumsrate	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzierung Hardware-Kosten (z.B. CPU)</li> </ul>
	Speicher-Auslastung und Wachstum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abnahme von Speicherlasten</li> </ul>
	Run & Maintain Arbeiten für die Bereitstellung von Support Packages und Zubehör-Pakete	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduzierung der Kosten für die Bereitstellung von Support Packages / Zubehör-Pakete</li> </ul>

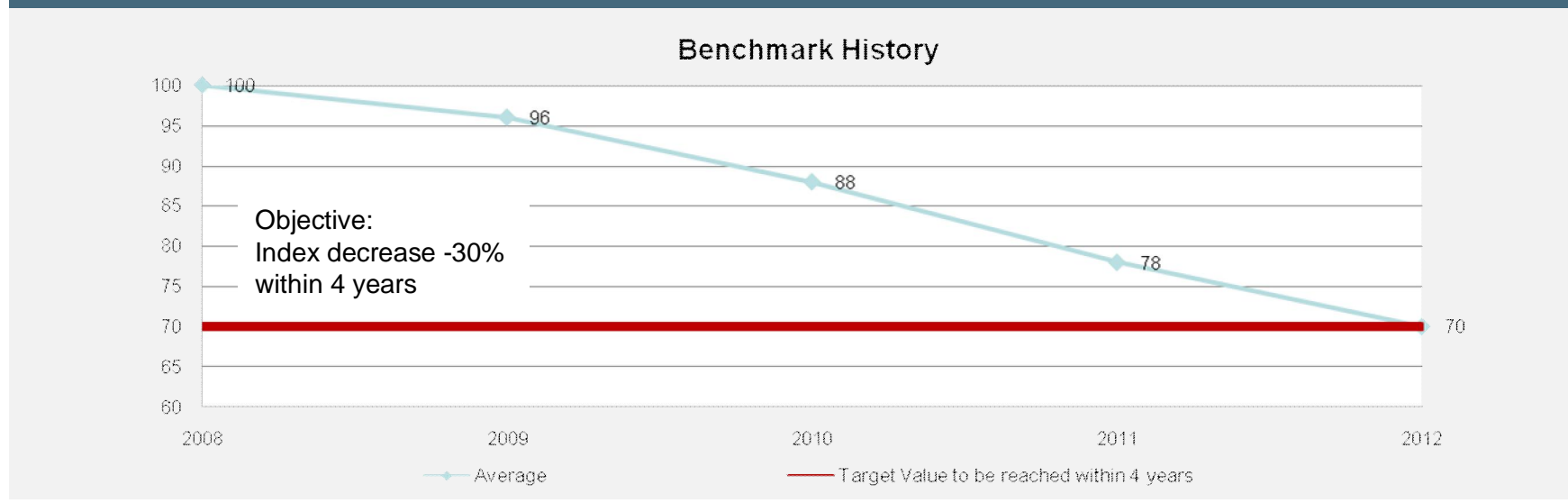
# SUGEN Benchmark KPI Index - Struktur



## KEY MESSAGE

- Die SUGEN KPI-Messungen sind für die Kunden durch einen Benchmark-**Index** bereitgestellt, nicht pro KPI
- Der **SUGEN KPI Index** wird regelmäßig als eine Zusammenfassung der Benchmark-Indizes (KPIs) gemessen
- Ziel ist die Verbesserung des **SUGEN KPI Index** um 30% (kumuliert)
- SUGEN KPI Index wird kalibriert, so dass der verbesserte Support im Laufe der Zeit im Zusammenhang mit der schrittweisen Preiserhöhung steht

## SUGEN Benchmark History / Trend



Jahr	2009	2010	2011	2012	Total
Min. Verbesserung	4%	8%	10%	8%	30%

# Agenda

---



1. Über SUGEN
2. Benchmark Programm and Ziel
3. Zeitplan
4. SUGEN Benchmarking Leistungskennzahlen (KPI)
- 5. SUGEN Benchmarking Kundenselektion**

# Kriterien für die Kundenselektion



## KEY MESSAGE

- 100 Kunden werden von SUGEN für den Benchmark ausgesucht gemäss SAP ERP Release, Marktsegment und Region. (Enterprise Support Maintenance bezahlt für for 2009)

Release	EMEA	Americas	APJ
SME ERP 6.0	15	7	6
SME ERP 2004	6	5	3
SME R/3 Ent.	11	6	4
LE ERP 6.0	4	6	4
LE ERP 2004	4	4	3
LE R/3 Ent.	5	4	3
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>23</b>

Release	EMEA	Americas	APJ	Total
ERP 6.0	19	13	10	42
ERP 2004	10	9	6	25
R/3 Ent.	16	10	7	33
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>23</b>	<b>100</b>