

## Liefert SAP AMS Ihrem Unternehmen einen Mehrwert?

SAP Application Management und Support (SAP AMS) inhouse abzuwickeln erfordert einen hohen Aufwand für die Inbetriebnahme und Wartung und verursacht hohe, im Vorfeld kaum planbare Kosten. Durch die Zusammenarbeit mit der Westfalen-Informatik AG als externem AMS-Dienstleister gewinnen Sie mehr Spielraum für Ihr Kerngeschäft, wichtige Projekte und die Entwicklung von Innovationen und beugen der Überlastung Ihres Teams wirksam vor.

Mit den folgenden 10 Fragen stellen wir Ihnen typische Situationen vor, in denen Sie von der Vergabe des AMS an einen externen Dienstleister profitieren können. Haken Sie ab, welche Situationen auf Sie zutreffen. Je höher die Anzahl Ihrer Ja-Antworten ist und je kritischer diese Situationen für Sie sind, desto größeren Nutzen werden Sie aus der Auslagerung Ihres AMS ziehen.

1

*Befinden sich Ihre SAP-Mitarbeiter zu häufig in einem Zielkonflikt zwischen Digitalisierungsprojekten und der routinemäßigen Wartung der SAP-Landschaft?*

Im Unternehmensalltag sind SAP-Mitarbeiter häufig in interne Projekte eingebunden und haben zu wenig Ressourcen, das Tagesgeschäft parallel dazu vollumfänglich abzudecken. AMS-Outsourcing entlastet Ihre SAP-Mitarbeiter von diesem zeitaufwendigen Tagesgeschäft und sorgt dafür, dass sie sich voll und ganz auf gewinnbringende Projektarbeit konzentrieren können.

2

*Wünschen Sie sich die Sicherheit, dass Ihre IT-Systeme immer auf dem neuesten Stand sind?*

Externe AMS-Mitarbeiter liefern wichtigen Input hinsichtlich Prozessverbesserungen und -neuerungen, denn sie sind prozessual und technologisch immer auf dem neuesten Stand.

3

*Müssen Sie den Betrieb Ihres SAP-Systems rund um die Uhr sicherstellen, möchten aber Ihre Mitarbeiter nicht überlasten?*

Schonen Sie Ihre internen Ressourcen, indem Sie AMS komplett auslagern. Das stellt den Betrieb sicher, entlastet Ihre Mitarbeiter und vermeidet Konflikte mit dem Betriebsrat.

4

*Möchten Sie Störungen vermeiden oder schneller erkennen und beheben?*

Sie profitieren vom breit gestreuten Know-how eines erfahrenen externen Dienstleisters. AMS-Partner können Themen häufig schneller lösen und potenzielle Störungen aufgrund von Erfahrungen in vielfältigen Kundenprojekten frühzeitig erkennen.

5

*Möchten Sie Ihren Fachbereichen feste Reaktions- und Lösungszeiten zusichern?*

Mit einem externen Dienstleister können Sie feste Reaktions- und Lösungszeiten vereinbaren. ITIL basierte Serviceprozesse bieten Ihnen feste und maßgeschneiderte Service Level Agreements (SLAs) und garantieren ihre Erfüllung.

6

*Möchten Sie Reibungsverluste zwischen der SAP- und den Fachbereichen reduzieren?*

Ein AMS-Dienstleister eignet sich als Bindeglied zwischen den SAP-Organisationseinheiten und den Fachbereichen. Impulse von außen helfen Mitarbeitern häufig, festgefahrene Pfade zu verlassen und die Kommunikation ins Rollen zu bringen.

**Möchten Sie Ihre Kosten stets im Griff haben?**

- 7** Durch feste Pauschalen und fix vereinbarte Stundenkontingente erleben Sie keine kaufmännischen Überraschungen. Sie gewinnen volle Kostenkontrolle und Transparenz. Kurzfristige Anpassungen sind jederzeit möglich: Reduzieren Sie beispielsweise bei sinkendem Bedarf die Servicezeiten oder buchen Sie außerplanmäßige Sonderschichten unbürokratisch hinzu.

**Schwankt der Umfang an AMS-Dienstleistung stark, den Sie im Jahresverlauf benötigen?**

- 8** Im Bedarfsfall können Sie Ihre internen Ressourcen durch einen externen Partner schnell und unbürokratisch erweitern, etwa zur Unterstützung in der Hypercare-Phase, bei einem Rollout oder bei wiederkehrenden Themen wie der Inventur. Ein externer Dienstleister hilft bei der Glättung von Auslastungsspitzen.

**Ist der Weg Ihrer User zum zuständigen Supportmitarbeiter derzeit „steinig und schwer“?**

- 9** Der externe AMS-Partner dient als Single Point of Contact (SPoC). Das heißt, der User hat nur noch einen einzigen Ansprechpartner, unabhängig von seinem aktuellen Problem. Der externe AMS Mitarbeiter routet die Störung an die richtige Stelle.

**Haben Sie Schwierigkeiten, qualifizierte SAP-Mitarbeiter für die vielen unterschiedlichen Aufgaben zu finden?**

- 10** Externe Dienstleister können das gesamte AMS-Spektrum aus einer Hand bereitstellen und bringen Know-how in allen relevanten Bereichen ein. Neben der Entstörung kümmert sich das Team auch um die Stabilisierung (Problem Management) und Weiterentwicklung (Change- und Release Management) Ihrer bestehenden Systemlandschaft.

Sollten Sie nun feststellen, dass Sie doch mehr Kreuze gemacht haben als Sie gedacht haben, dann können Sie anhand der Punkte genau überlegen, ob eine Auslagerung des SAP Supportes für Sie nicht nur infrage kommt, sondern auch wirklich Sinn macht.

Gerne betrachten wir Ihren Fall mit Ihnen zusammen kritisch, wir können gerne diese Checkliste als Agenda für einen Möglichen Termin verwenden. Vereinbaren Sie dazu ganz unkompliziert einen Termin über unser Kontaktformular oder rufen Sie direkt bei uns an!

