



## **Managed Services rund um SAP: Mittelständische Unternehmen brauchen Vertrauen – und wollen Full-Service**

### **SAP und Mittelstand: Worin liegen für Sie die besonderen Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit mittelständischen Kunden?**

**Schmidt:** Mittelständische Unternehmen haben in der Regel ähnlich komplexe Prozesse wie große Kunden. Im Unterschied zum größeren Unternehmen kann ein Mittelständler jedoch nicht für jeden Einzelprozess gesonderte Verantwortliche – sogenannte „Process Owner“ – benennen. Das bedeutet: Jeder Mitarbeiter mit Prozessverantwortung hat einen relativ umfassenden Bereich zu überblicken und zu steuern. Für einen IT-Dienstleister heißt es da sehr genau darauf zu achten, dass die implementierten Prozesse transparent, in der EDV einfach zu bedienen und für alle Benutzer leicht zu verstehen sind. Gleichzeitig müssen diese Prozesse jedoch alle Anforderungen erfüllen, die das Tagesgeschäft an die IT-Unterstützung hat. Die Herausforderung besteht also darin, die Komplexität am absolut unteren Limit zu orientieren und dem Benutzer nur das an Funktionalität zur Verfügung zu stellen, was er unbedingt benötigt. Vorkonfigurierte Branchenlösungen sind hier sehr sinnvoll und können für Transparenz sorgen – sozusagen „SAP-to-Go“!

### **Was heißt das für die Berater?**

**Schmidt:** Neben dem Thema Komplexität spielt das Branchen-Know-how der Berater eine entscheidende Rolle. Der Mittelstand erwartet von einem IT-Dienstleister ein hundertprozentiges Verständnis für sein Geschäft. Das bedeutet: Nur Berater mit Branchenerfahrung, die eine ganzheitliche Sicht auf die branchentypischen Prozesse mitbringen, werden akzeptiert. Darüber hinaus erwartet ein mittelständischer Kunde ein hohes Maß an Beratungs- und Führungskompetenz von den einzelnen Beratern. Absolut unverzichtbar ist es dabei, Problemstellungen genau zu verstehen und zeitnah einen

pragmatischen Lösungsansatz zu finden. Am Ende muss immer eine konkrete Empfehlung stehen!

Mittelständische Kunden wollen einen Partner, der sie auch nach dem Go-Live betreut. Oftmals haben sie weder das Know-how noch die Kapazitäten, die implementierte Lösung selbst zu betreuen. Der Mittelstand braucht also einen Partner, der ihm Full-Service bietet – ein „Rundum-Sorglos-Paket“ schnürt.

### **Welche Beweggründe haben mittelständische Unternehmen, die ihre IT einem externen Dienstleister „anvertrauen“ und Managed Services in Anspruch nehmen wollen?**

**Schmidt:** Das Wort „anvertrauen“ trägt den wichtigsten Aspekt in sich, nämlich „Vertrauen“. Wenn ein Kunde einen Teil seines wettbewerbskritischen Know-hows mit einem externen Partner teilt, ist es extrem wichtig, dass die Zusammenarbeit stark von Vertrauen geprägt ist. Dabei ist die persönliche Identifikation des Beraters mit dem Kunden ein Schlüsselfaktor, denn nicht alles kann bis ins Detail in Verträge gegossen oder vorab genau abgestimmt werden. Für meine Kollegen und mich gilt der Grundsatz: Mache es, als würdest du es für Dich selber machen.

Mit dem Konzept, die Kunden von einem Kernteam betreuen zu lassen, kann der Kunde jederzeit und verlässlich auf seine persönlichen Berater zurückgreifen. So muss er das gesamte Know-how nicht selbst vorhalten, sondern kann für einen zuverlässigen Support flexibel das Kernteam nutzen. Welche Betreuungsaufgaben im Unternehmen verbleiben, das kann der Kunde natürlich individuell entscheiden. Er kann sich zum Beispiel auf für ihn strategische Themen spezialisieren. Und durch den Einsatz eines fitten externen Support-Partners ist gewährleistet, dass frische Ideen in das Unter-

nehmen getragen werden. Das Unternehmen kann sich ruhigen Gewissens auf seine Kernkompetenzen konzentrieren und muss sich nicht unnötig mit dem Betrieb der Hard- und Software „beschäftigen“.

**Mittelständler leben von ihrer Flexibilität und Innovationskraft. Wie profitieren sie bestmöglich von Managed Services? Was sollten sie beachten – gerade auch bei der Auswahl des Support-Partners? Gibt es dazu ein paar „goldene Grundregeln“?**

**Schmidt:** Meine Team-Kollegen und ich haben viele Jahre Erfahrungen im Mittelstand sammeln können und würden folgende Punkte empfehlen:

1. Der Kunde sollte sich bewusst machen, welche Prozesse und Leistungen er selbst abwickeln möchte – zum Beispiel um sich strategisch von Wettbewerbern zu unterscheiden – und welche Aufgaben von einem Partner effizienter abgewickelt werden können.
2. Wesentlich ist auch, eine klare Entscheidung zur eigenen „Fertigungstiefe“ zu treffen. Das heißt: Bis zu welchem Punkt möchte der Kunde selbst Lösungen erarbeiten und ab welchem Punkt wird ein Experte zur Hilfe geholt?
3. Und dann ist natürlich die Auswahl des passenden Partners relevant, für die man sich folgende Fragen stellen sollte:
  - Verfügt der Partner über das entsprechende Branchen- und SAP-Know-how?
  - Haben wir eine ähnliche Unternehmenskultur, sprechen wir die gleiche Sprache?
  - Agiert der Partner auf Augenhöhe?
  - Gibt es einen direkten Zugang zum Management, um auch mal „unangenehme“ Themen ohne großen Aufwand zu klären?
  - Verfügt der Partner über ausreichende Flexibilität – und das vor allem auch über die gesamte Dauer der Zusammenarbeit? Sind zum Beispiel Veränderungen der Rahmenbedingungen unkompliziert umsetzbar?
  - Zeigt der Partner die Bereitschaft, die Effizienz der Services mit zu verantworten? Kann zum Beispiel eine sukzessive

Reduktion der Support-Kosten vereinbart werden?

- Verfügt der Partner aufgrund seiner umfangreichen Erfahrungen – siehe Referenzen – und der internen Prozesse über nachweisliche Innovationsfreude?

Grundsätzlich ist zu bedenken: Die Geschäftsbeziehung zwischen Beratung und Mittelstand ist fast immer auf eine langfristige Zusammenarbeit ausgelegt. Somit gilt hier das Gleiche wie in vielen Ehen und Partnerschaften: Es gibt Höhen und Tiefen. Und genau beim Managen dieser Herausforderungen trennt sich die Spreu vom Weizen!

**SAP-Full-Service: Was bedeutet das für Sie?**

**Schmidt:** Das bedeutet für uns, einen ganzheitlichen Ansatz zu verfolgen: Wir betreuen den Kunden vom Design seiner SAP-Prozesse über die Implementierung bis hin zum Support und führen für ihn auch alle Projekterweiterungen durch – Roll-Outs, die Ergänzung neuer Funktionen, Optimierungen... Wir zeigen dem Kunden proaktiv auf, welches Verbesserungspotenzial er noch nicht erschlossen hat oder welche Innovationen sinnvoll sind. Gemeinsam stimmen wir ab, wie eine optimale Aufgabenverteilung gestaltet werden kann. Und wir sind auch gemeinsam für die sinnvolle Erschließung des Potenzials verantwortlich.

Wichtig ist die partnerschaftliche Betreuung durch einen Service-Manager, der die Interessen des Kunden bei uns im Hause vertritt und eine optimale Leistungserbringung gewährleistet. So sorgen wir dafür, dass der Kunde nur noch einen „Single Point of Contact“ hat, um die Kommunikation zu vereinfachen.

Der Service-Manager etabliert einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess mit dem Kunden und berät ihn über die Laufzeit auch in kaufmännischer Hinsicht. Das bedeutet etwa mittels Priorisierung der relevanten Verbesserungen eine optimale Ausschöpfung des Budgets oder die Unterstützung bei der Darstellung des Nutzens (ROI) eines Projekts.

Am Schluss gilt der Satz: Wir machen nicht alles, aber wir machen alles möglich!

**Vita Michael Schmidt**

*Michael Schmidt ist Geschäftsführer der CIBER Managed Services GmbH, einem führenden SAP-Services- und SAP-Mittelstandspartner. Nach dem Verwaltungsinformatik- und Controlling-Studium an der FH Kehl war Schmidt zunächst SAP-Competence Center-Leiter eines großen Rechenzentrums in Süddeutschland. Dort war er neben dem Support der SAP-Applikationen verantwortlich für alle SAP-Implementierungen für den Public Sector-Bereich. Nach der Etablierung dieses Geschäftsbereiches wechselte Schmidt zu einem mittelständischen SAP-Systemhaus, das auf die Branchen Chemie, Pharma und Consumer spezialisiert war. Dort wurde er als SAP-Projektleiter nach einigen erfolgreichen Auslandsimplementierungen zum Mitglied der Geschäftsleitung berufen. Nach der Übernahme des Systemhauses durch den Weltmarktführer im Business Process-Management verantwortete Schmidt dort den Bereich SAP-Managed Services für DE, AT und CH. Neben dem Ausbau der Prozesskompetenz im Supportbereich und der Gewährleistung des Bestehens der regelmäßigen Audits (SAS70, ISO, GxP, SoX...) etablierte er vor allem einen mittelstandsgerechten SAP-Support. Seit 2010 ist Schmidt bei CIBER nun verantwortlich für den Bereich Mittelstand und Managed Services, was sich hervorragend in die Gesamtstrategie der CIBER AG integriert.*