

Support-Cockpit für Cloud- und On-Prem-Anwendungen

# Neuer Sammelplatz für den Service

**Mehr Überblick und Flexibilität verspricht das neue SAP Enterprise Support Reporting Cockpit (ESRC); eine On-Premise-Variante ist seit April 2021 verfügbar. Das ESRC ist Ergebnis einer intensiven wie pragmatischen Zusammenarbeit zwischen Produkthersteller und Anwenderunternehmen im DSAG-Arbeitskreis CCC/Service & Support. Neben anderen hat dort die Bausparkasse Schwäbisch Hall ihre Vorstellungen in die neue Anwendung eingebracht – und profitiert nun von deren Einsatz.**

Frank Zscheile, blaupause-Redaktion

**D**en PDF-basierten Service- und Support-Report kennen wohl noch viele SAP-Anwenderunternehmen. Er war die Basis für vielfältige Diskussionen mit dem SAP-Service im Rahmen des Incident-Managements. Da nur periodisch ausgeliefert, waren allerdings viele darin enthaltene Informationen schnell veraltet; außerdem fehlte der gemeinsame Blick auf eine identische Informationsbasis. Im DSAG-Arbeitskreis CCC/Service & Support war der Re-

port schon seit längerem Thema kritischer Auseinandersetzungen; dort arbeiten SAP-Produktverantwortliche mit interessierten Kunden gemeinsam an neuen Service-Konzepten.

Die bisherige Darreichungsform als PDF galt als zu starr und unflexibel und sollte durch ein

neues interaktives Dashboard ersetzt werden. So geschah es: Das SAP Enterprise Support Reporting Cockpit analysiert und dokumentiert den Status von SAP-Systemen und bietet einen interaktiven, integrierten und umfassenden Überblick über Support-Statistiken. Man sieht sofort, wo etwas aus dem Ruder läuft. →

## Bausparkasse Schwäbisch Hall AG

Als Bausparkasse und Dienstleister für das private Baufinanzierungsgeschäft der **über 800 Genossenschaftsbanken** in Deutschland ist Schwäbisch Hall seit der Unternehmensgründung **1931** fest im genossenschaftlichen Bankensektor verankert. Anteilseigner sind die genossenschaftliche Zentralbank DZ Bank (96,8 Prozent) in Frankfurt am Main sowie rund 600 Genossenschaftsinstitute. Die **über 6.500 Mitarbeitenden** des Unternehmens arbeiten eng mit den Genossenschaftsbanken zusammen. Im Ausland ist Schwäbisch Hall mit Beteiligungsgesellschaften in Osteuropa und China aktiv.

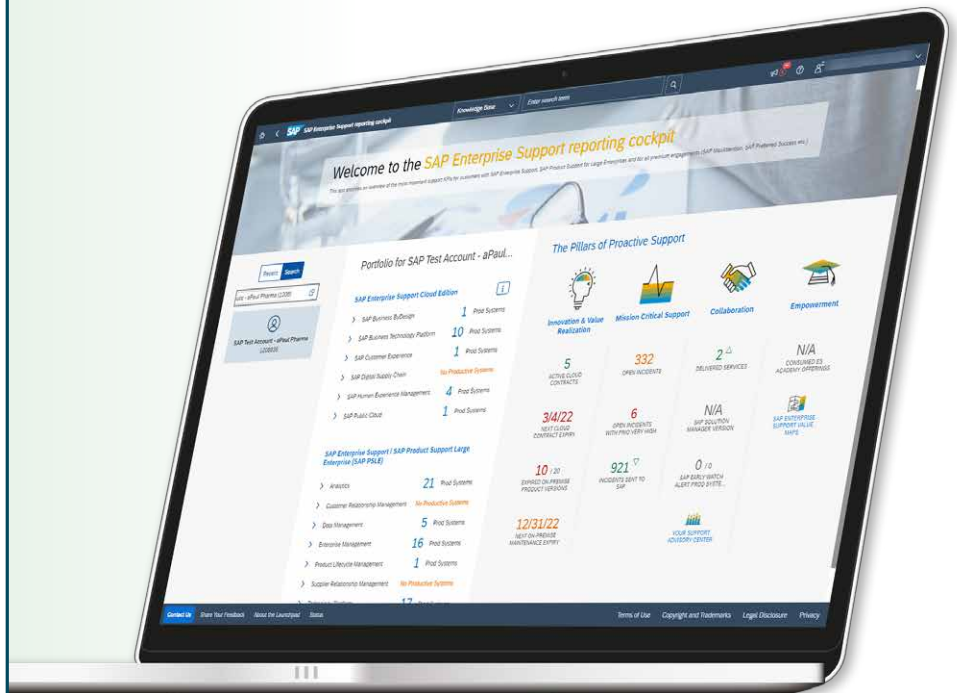
[schwaebisch-hall.de](https://www.schwaebisch-hall.de)



## SAP Enterprise Support Reporting Cockpit

Das SAP Enterprise Support Reporting Cockpit ist ein **interaktives Dashboard**, das den Status der eingesetzten SAP-Lösung, der Support-Services und der damit verbundenen Leistungen auf der Grundlage von Lösungsüberwachungsfunktionen, Produkt- und Landschaftsübersichten, Nutzungs-KPIs, der Inanspruchnahme von SAP-Enterprise-Support-Angeboten, dem Status von Support-Fällen und anderen support-relevanten Metriken analysiert und dokumentiert. **SAP-Login erforderlich.**

[support.sap.com/en/my-support/esrcockpit.html](https://support.sap.com/en/my-support/esrcockpit.html)



### Identische Datenbasis für alle

Vor allem haben SAP sowie Anwenderunternehmen gleichermaßen Zugang zur identischen Datenbasis in Echtzeit. Dazu zieht das Cockpit verschiedenste Kennzahlen (Key-Performance-Indicators, KPIs) heran: gekaufte Produkte, Verträge, Lizenzauslastung, Nutzungsstatistiken, Vorfallhistorie etc. Es bietet wesentlich flexiblere und interaktive Berichtsfunktionen als die bisherigen PDF-Reports. Seine Inhalte lassen sich anhand neuer Filter und Personalisierungsfunktionen auf individuelle Bedürfnisse zuschneiden. Für verschiede

ne Berechtigungsstufen (Cloud-Administration, hybrider Super-Admin) kann man abgestufte Zugriffsrechte einrichten.

Annette Michel vom Global-Customer-COE-Program bei SAP und langjährige SAP-Ansprechpartnerin für den Arbeitskreis CCC/Service & Support: „Wie ein solches Cockpit auszugestalten wäre, haben wir mit den Kunden intensiv diskutiert und es dann in einer agilen Vorgehensweise entwickelt.“ Das habe Vorteile für beide Seiten: Die Anwenderinnen und Anwender arbeiten von Beginn an mit einer auf ihre Anforderungen zugeschnittenen Lösung, SAP erhält frühzeitig Kunden-Feedback.

### Cockpit über das SAP ONE Support Launchpad/SAP for Me aufrufbar

Zunächst war das Cockpit nur für Cloud-Anwendungen konzipiert, im Einzelnen SuccessFactors, C/4HANA Cloud und S/4HANA Cloud. Go-Live war hier im Dezember 2019. Weil trotz Cloud-Bestrebungen von SAP aber eine „Installed Base“ noch immer Realität in den meisten Unternehmen ist, wurde im darauffolgenden Jahr im Rahmen mehrerer Webinare auch eine On-Premise-Variante diskutiert und zügig entwickelt. Sie enthält zusätzlich zu den Support-Informationen der SAP-Cloud-Lösungen des Kunden auch die Daten der bei ihm vor Ort betriebenen SAP-Lösungen. Dieses erweiterte Cockpit ist seit April 2021 für alle Kunden im SAP ONE Support Launchpad, der Support-Kollaborations-Plattform von SAP, freigegeben (künftig über die neue Interaktionsplattform SAP for Me, siehe Kasten links). Aufrufen lässt es sich über die Kachel „Enterprise Support Reporting Cockpit“.

### SAP ONE Support Launchpad/SAP for me

Das SAP ONE Support Launchpad besteht aus in Gruppen thematisch zusammengefassten Kacheln. Diese Kacheln erlauben mit Hilfe von visuellen KPIs einen schnellen Überblick der aktuellen Situation und aller relevanten Aufgaben: Etwa ob neue kritische Incidents zu bearbeiten oder SAP HotNews zu bestätigen sind. 2022 wird das Launchpad in die neue Interaktionsplattform SAP for Me übergehen. Diese beinhaltet künftig alle Aspekte der Interaktion mit SAP und geht damit über das Launchpad hinaus, das seinen Fokus auf die Kollaboration mit dem SAP Service & Support setzt. SAP ist darüber im Arbeitskreis CCC/Service & Support im Austausch mit den Anwenderunternehmen.

[support.sap.com/en/my-support.html#section\\_1969201630](https://support.sap.com/en/my-support.html#section_1969201630)

### 360-Grad-Blick über den SAP-Applikationslebenszyklus

Das ESRC vermittelt einen 360-Grad-Blick über den SAP-Applikationslebenszyklus beim Kunden mit tiefen Einblicken zum aktuellen

Status der damit verbundenen Betriebsthemen. „Anders als in den früheren starren PDF-Berichten lassen sich in der neuen Applikation Informationen für die jeweiligen Kunden- bzw. User-Bedürfnisse sehr gut aufbereiten und für die interne Kommunikation nutzen“, berichtet Andreas Eisenmann, Manager SAP CCOE im Bereich IT-Sourcing/Dienstleister-Management der Bausparkasse Schwäbisch Hall. „Dass alle über die gleichen Daten verfügen und gleiche Benutzeroberflächen sowie Funktionen nutzen, erleichtert die Interaktion mit dem Service und Support von SAP enorm.“



Andreas Eisenmann, Manager SAP CCOE im Bereich IT-Sourcing/Dienstleister-Management der Bausparkasse Schwäbisch Hall AG

Als Finanzdienstleister unterliegt die Bausparkasse besonderen Anforderungen der Bankenaufsicht. Sie muss permanent bewerten können, ob vereinbarte Service-Level-Agreements (SLAs) eingehalten wurden. Daher braucht sie geeignete Reporting-Tools für alle Leistungen, die sie von externer Stelle bezieht. In der Provider-Steuerung bei Andreas Eisenmann laufen solche Outsourcing-Vorgänge zusammen. Dort werden Verträge, SLAs und KPIs verhandelt, die dann anschließend auch gemessen werden müssen, um bei Bedarf Eskalationsmaßnahmen einleiten zu können.

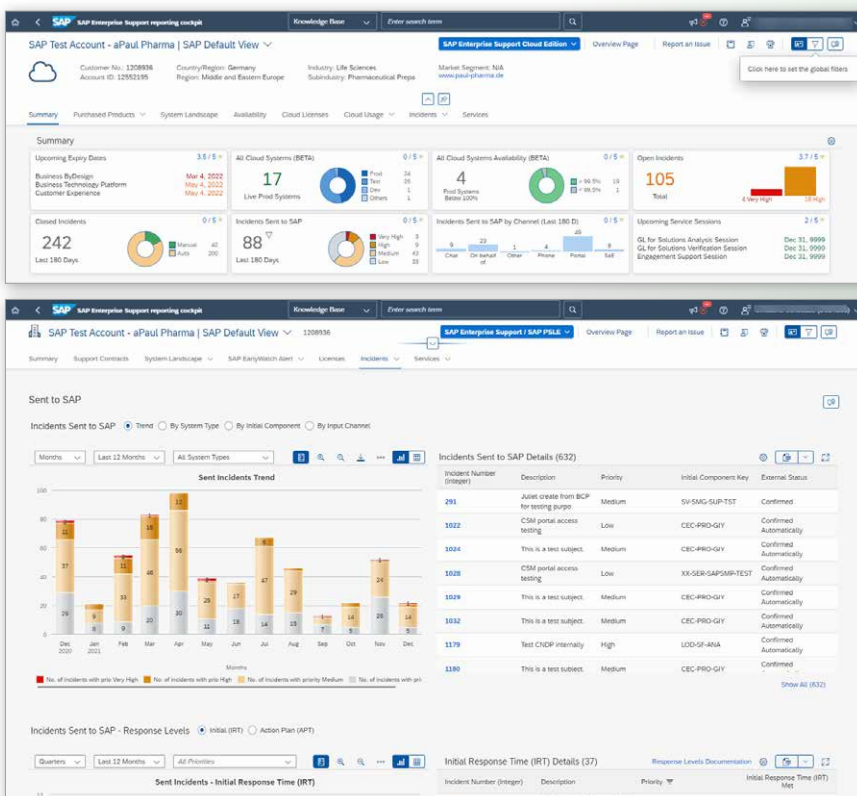
Wesentlich detaillierter als in den bisherigen PDF-Reports (die sich Andreas Eisenmann nur quartalsweise zog), kann er nun im Cockpit nachvollziehen, wo Leistungsstörungen ihre Ursache haben, welche Tickets dafür ausgestellt wurden etc. Er hat eine vollständige Übersicht über alle Verträge, die die Bausparkasse mit SAP abgeschlossen hat, über erworbene SAP-Lizenzen und Cloud-Komponenten. „Wir haben nur einen wirklich kleinen Teil unserer SAP-Anwendungen in die Cloud ausgelagert,

nämlich das Recruiting-Modul von SuccessFactors. Alle weiteren Komponenten sind im eigenen Haus gehostet.“ Von daher war alles andere als eine On-Premise-Variante des Cockpits für den SAP-Experten nicht denkbar. Wichtig war ihm auch, dass Leistungen aus den Premium-Engagements wie SAP MaxAttention Services im ESRC enthalten sind. Im Arbeitskreis konnte Andreas Eisenmann diese Anforderungen im fachlichen Austausch mit anderen Kunden sowie SAP formulieren und anschließend entsprechend zügig umsetzen.

### DSAG-Arbeitskreise als wertvoller Inputgeber für SAP

„Im Arbeitskreis Service & Support versammelt sich ein sehr versiertes Klientel langjähriger Kunden. Von ihnen erhalten wir konstruktives Feedback, inklusive kritischem Hinterfragen. Deshalb sind die DSAG-Arbeitskreise für uns als Input-Geber von so großem Wert“, fasst SAP-Frau Annette Michel zusammen. Natürlich bleibt die Entwicklung nicht stehen, auch nicht beim ESRC. Updates veröffentlicht SAP in den ESRC-Blogs, allgemeine Informationen zum Cockpit gibt es im SAP-Support-Portal. ■

Wieviele Incidents wurden über welchen Zeitraum aus welchen Subsystemen an SAP geschickt? Das SAP Enterprise Support Reporting Cockpit gibt darüber detaillierte Auskunft. (Quelle: SAP)



## Arbeitskreis CCC/Service & Support

Im Arbeitskreis CCC/Service & Support mit seinen über 1.500 Mitgliedspersonen haben sich u.a. SAP-Kunden zusammengeschlossen, die aufgrund vertraglicher Verpflichtungen ein Customer COE (Center-of-Expertise; ehemals Customer-Competence-Center (CCC)) zu etablieren haben bzw. betreiben. Das CCOE ist als Organisationseinheit im Unternehmen, für die Unterstützung effizienter Implementierungen, Erweiterung sowie Pflege und Qualität der Geschäftsprozesse und Systeme im Zusammenhang mit der SAP-Software zuständig. Ein Schwerpunktgebiet „Service & Support“ wird als Teil der klassischen CCC-Themen mit aufgenommen.

[dsagnet.de/go/ak-ccc-service-support](https://dsagnet.de/go/ak-ccc-service-support)