

### Die Ausgangssituation

Bei unserem Kunden bestand die Anforderung, ihn bei der Standardisierung seiner SAP R/3 Basis Support Organisation zu unterstützen, die künftig nach dem „Follow the Sun“ Prinzip global den SAP R/3 Basis Support zur Verfügung stellen sollte.

Organisatorische Transparenz, standardisierte Services und klare Zuordnung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten sind somit Basis für die 7x 24h Verfügbarkeit der produktiven SAP R/3 Systeme.

### Die Anforderungen / Aufgaben

Aufgabe war, die organisatorische und prozesstechnische Basis für einen globalen 7x 24h Support zu entwickeln:

- Reorganisation der SAP R/3 Basis - Supportorganisation zur Gewährleistung der globalen Unterstützung der Endkunden
- transparente Darstellung des Leistungsvermögens und -umfangs, sowie der Service Qualität der IT-Supportorganisation
- Harmonisierung und Standardisierung der länderspezifischen Supportprozesse und Entwicklung sowie Verabschiedung von zukünftig global gültigen Prozess- und Servicedefinitionen

### Unser Lösungsansatz

Der Lösungsansatz stützt sich auf den de facto Standard und „open source“ Framework IT Service Management nach ITIL:

- Definition des Service Level Management zur transparenten Darstellung des Servicekatalogs
- Einbindung der globalen diversen bis dato autark agierenden SAP R/3 Basis Support Organisationen

### Unsere Methode / Vorgehensweise

- Definition eines globalen kundenseitigen Projektteams
- klare Definition und Priorisierung der Projektinhalte und Ziele
- klare Definition und Kommunikation der Projektorganisation und Vorgehensweise
- frühzeitige Einbindung der Keyplayer und an der Freigabe beteiligter interner Organisationen, sowie der betroffenen Fachseiten
- Zusammenfassung der Ergebnisse im Service Katalog mit anschließendem Freigabeprozess

### Das Ergebnis

Im Rahmen der Phase IST Analyse und Design konnten erfolgreich die Kernservices analysiert und ein gemeinsames Verständnis im globalen Projektteam erreicht werden. Weiterhin wurden diese Services gemeinsam im Konsens neu designed und so die Basis für die durchgängige und reproduzierbare Supporttätigkeit der künftigen globalen SAP R/3 Basis Organisation geschaffen.

### Projektdaten

- **Die Lösung:**
  - Definition des Servicekatalogs
  - definierte, abgestimmte globale Supportprozesse
  - entwickeln des Verständnisses für global standardisierte Prozesse
- **Der Kunde:**
  - Pharmaindustrie
- **Das Know-how:**
  - Reorganisationsprojekte
  - IT Service Management
  - IT Infrastructure Library - ITIL
  - soziale Kompetenz
  - Coaching
- **Die Laufzeit:**
  - 9 Monate
- **Die Ressourcen:**
  - 1 Mitarbeiter
- **Ihr Vorteil:**
  - standardisierte Supportprozesse in einer globalen Supportorganisation (USA, Frankreich, Deutschland, Japan, Australien)
  - hohe Mitarbeiterzufriedenheit durch klar definierte Prozesse und Zuständigkeiten

Weitere Informationen:

syngenio AG  
Telefon: 0800 / syngenio

info@syngenio.de  
<http://www.syngenio.de>

