

SLAM: SERVICE LEVEL & ACCOUNTING MANAGER

SAP® Certified
Powered by SAP NetWeaver®

Die Integration von Technik und Business schafft Wettbewerbsvorteile für IT-Provider.

DIE HERAUSFORDERUNG

Syskoplan Reply hat sich zum Ziel gesetzt, den IT-Provider bei der Geschäftsabwicklung mit SAP ERP optimal zu unterstützen. Ein effizienter Kundenservice wird für jeden IT-Dienstleister zum strategischen Wettbewerbsvorteil. Der Schwerpunkt in der Geschäftsabwicklung verlagert sich deshalb auf beschaffungs- bzw. vertrags-basierte Geschäfte („Service Level Agreements“) und auf ein hochintegriertes Asset Management inklusive Technikereinsatzsteuerung, Call Management und Leistungsabrechnung (IT Asset Lifecycle Management).

Durch die Implementierung von System Management Produkten wie Microsoft SMS oder IBM Tivoli können IT-Provider für eine hohe Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit ihrer Services sorgen, aber erst durch die Integration der technischen Informationen in die Geschäftsabwicklung wird ihnen der entscheidende Wettbewerbsvorteil gelingen. IT-Management bei Syskoplan Reply setzt genau hier auf. Durch die langjährige Erfahrung in der Aufbau- und Ablauforganisation großer Rechenzentren, gepaart mit dem Know-how aus der SAP ERP Entwicklungspartnerschaft - speziell im Service Management - schafft Syskoplan Reply die Integration der technischen und der kaufmännischen Lösungen für den IT-Provider und sichert ihm damit die Wettbewerbsvorteile.

DIE LÖSUNG

SLAM (Service Level & Accounting Manager) ist für die IT-Service-Abrechnung und Budgetplanung das optimale Add-On zu SAP. Denn: SLAM ist mit dem AAK („Add-On Assembly Kit“) der SAP erstellt, von der SAP zertifiziert und für die neueste SAP NetWeaver Technologie vorbereitet. Namhafte Kunden setzen SLAM ein und profitieren von einem langfristigen Investitions-schutz.

SLAM ist das Controlling-Werkzeug für den IT-Provider, der für die internen und externen Kunden Leistungsdaten anwendungsorientiert und verursachergerecht zur Verfügung stellen muss:

- für die nachvollziehbare und faire Kostenumlagegestaltung,

- für die Aufbereitung von IT- und TK-Fakturen
- zur Preiskalkulation seines Profit-centers.

Mit SLAM können sämtliche Leistungsarten eines IT-Providers abgerechnet werden. SLAM übernimmt dazu als Basis Leistungsdaten unterschiedlichster Ausprägung, wie zum Beispiel vom SAP ERP Accounting Interface, aus UNIX, aus Windows NT Accountingsystemen, oder aus Logfiles z. B. vom Internetzugang. Über den SLAM-Dialog ist zudem die Pflege von Pauschalen z.B. für Projekte, Schulungen, Mieten und Lizenzen möglich.

SLAM bietet für diese Leistungsdaten über die Dialogeingabe die freie Gestaltung von Zuordnungsregeln zu Kostenstellen oder Debitoren. Im monatlichen Rechnungslauf erfolgt der Zuordnungsprozess, so dass die Leistungsmengen pro Sender, Empfänger und CO-Leistungsart zu einer CO-Buchung aggregiert werden können. Erfolgt eine Zusammenfassung von unterschiedlichen (SLAM-feinen-) Leistungsarten zu einer CO-Leistungsart, dann findet die Bepreisung im SLAM statt und nur Wertemengen werden in das SAP CO übergeben. Sämtliche Detailinformationen werden in SLAM-eigenen Tabellen gehalten, als Anker dient die CO-Belegnummer oder die Auftragsnummer, je nachdem, ob CO-Buchungssätze, SD- oder PM-Aufträge erzeugt werden. Dadurch gelingt dem Controlling das „Zooming“ z.B. vom Kostenstellenbericht mit nur einer Zeile Kostenart Informatikkosten über die Einzelpostenliste mit Informatik-Leistungsarten und zugehörigen Buchungsnummern auf die SLAM-Detailinformationen (z.B.: Mandant, User, Account-ID, Anwendung, Transaktion, Schicht, Ressourcenverbrauch).

SLAM ist vollständig mit der ABAP/4® Workbench erstellt und bietet zusätzlich ein Menüsystem, um Pauschalen (einmalig und periodisch) abrechnen zu können. Das Menüsystem ist so komfortabel und flexibel, dass es vom Kunden individuell auf seine Bedürfnisse eingestellt werden kann. Bei der Geschäftsprozessverrechnung kann der Kunde eines IT-Providers wählen zwischen:

- Transaktionsorientierter Abrechnung nach technischen Größen wie CPU- und DB-Zeit.
- Geschäftsprozessorientierter Verrechnung seiner Anwendungen nach Anzahl Auftragspositionen, Paletten-bewegungen, FI-Buchungen, Kundenstammänderungen etc. pro User und Buchungskreis.

Um eine hohe Kostentransparenz bzgl. der SAP ERP®-Rechnerleistungen zu erreichen, wurde die Sammlung von SAP-Statistikdaten erweitert. Der Standard SAP ERP® Accounting-Exit erlaubt die Sammlung von Leistungsdaten (CPU Zeit, DB Zeit) bzgl. Account-ID oder alternativ pro Transaktion. Zur anwendungsorientierten, verursachergerechten Verrechnung bzw. Preiskalkulation benötigt man beides. Syskoplan Reply hat deshalb das Interface um die Lösung SPA (Process Accounting for SAP ERP) erweitert. SPA sammelt als Agent Statistikdaten pro technischer Umgebung (Rechner, SAP-System), pro Mandant, pro User, pro Account ID, pro Transaktionsname, pro Jobname und Stepnummer und pro Schicht. Ab SAP Rel. 4.6d erlaubt SPA auch das Monitoring von Netzantwortzeiten und SAP-GUI-Zeiten der Online-Transaktionen. SPA ist auch für SAP-BW-Systeme erweiterbar, um Query-

Zeiten der User und Cube-Größen pro Verursacher zu ermitteln. SLAM setzt auf diesen Leistungsdaten auf. Sie werden von ihm zusammen-gefasst und dem jeweiligen SAP-System zugeordnet. Es kann damit zum Beispiel die Leistungsart "SAP CPU Time" für SAP ERP Applikationsserver bzw. die "SAP DB Time" für SAP ERP-Datenbankserverserver verrechnet werden. SLAM zählt monatlich die klassifizierten Equipments pro Kostenstelle und verrechnet die Datenendgeräte aufgrund der Anzahl und deren Ausstattung. Die dazu benötigten Informationen erhält SLAM aus der Objektverwaltung (Installed Base) des SAP ERP PM, welches wiederum automatisch aus System Management Tools (wie MS SMS oder CA Unicenter) über die Syskoplan Reply-Lösung NOAH gespeist wird.

UNSERE LEISTUNGEN

Syskoplan Reply liefert Full-Service von der Beratung über die Konzeption und Installation bis hin zur Einführung, Schulung und Wartung, um die kundenindividuellen Anforderungen in leistungsfähige Lösungen umzusetzen.

IHR NUTZEN

IT-Provider profitieren mit Hilfe von SLAM von einer hohen Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit ihres Client/Server-Dienstleistungszentrums. Durch die Integration der technischen Informationen in die Geschäftsabwicklung ist ein effizienter Kundenservice und damit die Realisierung von Wettbewerbsvorteilen möglich. Gern stehen wir Ihnen für eine detaillierte Produktdemonstration zur Verfügung.



Syskoplan Reply ist ein führender IT-Dienstleister im SAP-Umfeld und realisiert innovative, flexible und verlässliche IT-Lösungen insbesondere in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI). Hierbei nutzen wir die adaptive und agile SAP-Standardsoftware und erweitern sie um kundenindividuelle Komponenten. Das ermöglicht unseren Kunden eine Differenzierung im Markt und schafft nachhaltige Wettbewerbsvorteile. Darüber hinaus profitieren unsere Kunden von unserer engen Partnerschaft mit der SAP, fundierten Branchenkenntnissen und der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit uns. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet uns den Zugriff auf das Know-how von über 3.000 IT-Experten. Das Unternehmensnetzwerk Reply erwirtschaftete 2010 in seinen Hauptniederlassungen in Italien, Deutschland und im Vereinigten Königreich einen Umsatz von über 384 Millionen Euro. Mehr Informationen unter www.reply.de.