

Stets kompetenter Support für Fachanwendungen

Land Brandenburg greift auf SAP-Applikationsmanagement von T-Systems zurück

Referenzprojekt:



„Die SAP-Systeme des Landes müssen die Fachverfahren jederzeit zuverlässig, performant und passgenau unterstützen. Hier hat T-Systems die Ansprüche des Kunden mit einem hervorragenden Service für das Applikationsmanagement seit fast 15 Jahren absolut erfüllt.“

Timo Czajka, Service Delivery Manager, T-Systems

14,7 Milliarden Euro beträgt das Haushaltsvolumen des Landes Brandenburg im Jahr 2022. Gelder, die in vielfältige Aktivitäten des Landes fließen – und auch finanziert werden müssen. Hauptverantwortlich für alle Geldströme der öffentlichen Verwaltung im Land, Einnahmen sowie Ausgaben, ist das Ministerium der Finanzen und für Europa (MdFE). Es muss sicherstellen, dass die politischen Entscheider jederzeit Transparenz über die Mittel, deren Verteilung und deren Ausschöpfung haben, um die Landesentwicklung zu steuern.

Zum Ministerium gehören weitere nachgeordnete Einrichtungen wie die Landeshauptkasse an den Standorten Potsdam, Frankfurt (Oder) und Brandenburg an der Havel, die 13 Finanzämter des Landes, das technische Finanzamt, die Fachhochschule für Finanzen, die Landesfinanzschule, das Fortbildungszentrum, die Zentrale Bezugsstelle und der Landesbetrieb für Liegenschaften und Bauen.

Die Behörde mit Sitz in Potsdam beschäftigt insgesamt rund 4.800 Mitarbeitende. Davon arbeiten knapp 390 im Finanzministerium, ca. 3.500 in den Finanzämtern und rund 530 im Brandenburgischen Landesbetrieb für Liegenschaften und Bauen.

Das Ministerium und seine nachgeordneten Einrichtungen müssen sicherstellen, dass politische Entscheidungen auch in den Finanzverwaltungssystemen zeitnah abgebildet werden. Dazu gehören beispielsweise Änderungen von Steuersätzen, die Unterstützung von Landes-Förderprogrammen für Privatpersonen und Industrie sowie neue Gesetze wie das Steuerentlastungsgesetz.

Leistungsfähige IT-Systeme sind dafür entscheidend. Seit 2006 betreibt das Ministerium für das Land eine SAP-Landschaft, die den Haushalt, die Kassen und das Rechnungswesen unterstützen. Ein zuverlässiger Betrieb dieser Systeme ist für die Verantwortlichen und die Mitarbeitenden des Landes essenziell. T-Systems unterstützt das Ministerium dafür mit umfangreichen SAP-Leistungen, auch mit dem Management für SAP-Applikationen.

Auf einen Blick

- Suche nach zuverlässigem Dienstleister für SAP Applikationsmanagement
- Technische Abbildung fachlicher Anforderungen in SAP-Systemen
- 24/7 Support für umfangreiche SAP-Landschaft der angeschlossenen Einheiten
- Service, Incident, Change Management
- Beratung zur Änderung an Fachverfahren
- Einführung von Änderungen
- Nutzungsorientiertes Preismodell mit Verteilung auf Kostenstellen
- Hohe Service-Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit
- Erfüllung von Sicherheits- und Compliance-Vorgaben mit Onshore-Ressourcen

Die Referenz im Detail

Herausforderung

Mit der Entscheidung für SAP entschloss sich das Ministeriums der Finanzen und für Europa (MdFE), einen erfahrenen Partner für das SAP-Applikationsmanagement zu suchen. Dieser sollte einen durchgängigen und zuverlässigen Support für die Systeme leisten und den kontinuierlich steigenden Aufwand für das Management einer Vielzahl von SAP-Applikationen in den angeschlossenen Einheiten übernehmen. Er sollte auch Systemintegrationsleistungen beisteuern und beim Customizing unterstützen. Bei Fragen erwarteten die Einheiten des MdFE professionelle Beratung. Eine weitere wichtige Anforderung: Das Applikationsmanagement sollte in Deutschland, möglichst in lokaler Nähe, sicher und absolut compliant erfolgen.

Lösung

T-Systems setzte sich im Rahmen einer Ausschreibung gegen weitere externe Bewerber durch und bestätigte seinen Status als zuverlässiger Applikationsmanagement-Partner seither in mehreren Folge-Ausschreibungen – alle vier Jahre prüft das Ministerium die erbrachten Leistungen und schreibt die Services neu aus.

„Kurz nach der Übernahme des SAP-Betriebs übernahmen wir auch das Applikationsmanagement. Damit hat das MdFE einen Ansprechpartner und erhält eine End-to-End-Betreuung für SAP“, erläutert Timo Czajka, der Service Delivery Manager von T-Systems.

Der große Vorteil: Die Wege zwischen Applikationsbetrieb und -management sind kurz. Bei Änderungen oder auftretenden Störungen sitzt das gesamte Fachwissen quasi an einem Tisch, wodurch das MdFE eine hohe Lösungsgeschwindigkeit bzw. Beratungskompetenz erhält.

Im Rahmen des Applikationsmanagements unterstützt T-Systems das MdFE bei verschiedenen ITIL-Prozessen wie Service Management, Incident Management (Betrieb des Ticketsystems und First-/Second-Level Support) und Change Management. „Die SAP-Systeme des MdFE benötigen nicht nur die typischen regelmäßigen Patches, bspw. für Security, sondern auch weitere Anpassungen. So müssen Änderungen von Steuersätzen oder bei Förderprogrammen zeitnah in den Systemen abgebildet werden“, weiß Czajka. Das Applikationsmanagement schlägt damit die Brücke zwischen den Prozessen im MdFE und der Technik. Zuletzt unterstützte T-Systems in der Rolle des Applikationsmanagers beispielsweise bei Fragen und der fachlichen und technischen Einführung von Änderungen wegen der Landesförderprogramme im Zuge der Covid-Pandemie und der Ukraine Krise.

„Das MdFE ist als Einheit der öffentlichen Hand in erster Linie ein Dienstleister für die Bürger“, erläutert René Albert, der Sales Manager von T-Systems, „damit müssen unsere Leistungen jederzeit zuverlässig den Mitarbeitern und damit indirekt auch den Bürgern sowie den politischen Entscheidern zur Verfügung stehen“. Das Applikationsmanagement leistet dazu seinen Teil.

Kundennutzen

Mit T-Systems hat das Ministerium einen Partner auf Augenhöhe – Kundennähe, regelmäßiger Austausch und lokaler Support durch deutsches Personal inklusive. Das MdFE erhält Zugriff auf Experten-Know-how für SAP und Ansprechpartner, die dafür sorgen, dass auch oberhalb des Plattform-Betriebs alle Entwicklungen der umfangreichen SAP-Landschaft sauber abgebildet und unterstützt werden. „Die wichtigste Größe für das Land ist, dass die SAP-Systeme die Fachverfahren jederzeit zuverlässig unterstützen. Hier hat T-Systems die Ansprüche des Kunden mit einem hervorragenden Service für das Applikationsmanagement seit fast 15 Jahren absolut erfüllt“, resümiert Timo Czajka.

Kontakt

T-Systems International GmbH
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main, Deutschland
E-Mail: referenzen@t-systems.com
Internet: www.t-systems.com

Herausgeber

T-Systems International GmbH
Marketing
Hahnstraße 43d
60528 Frankfurt am Main
Deutschland