



SAP-Anwendungsbetreuung auf drei Kontinenten

Syntax sorgt mit Application Management Services für reibungslosen Betrieb und die kontinuierliche Weiterentwicklung der SAP-Landschaft bei BYK.

Beim Spezialchemieanbieter BYK mit Hauptsitz im rheinischen Wesel bildet SAP die Grundlage für beinahe alle Unternehmensprozesse. Von Financial Accounting und Controlling über Materialwirtschaft und Maintenance bis hin zum Gefahrgutmanagement und dem Management der Produktsicherheit führt an der Software aus Walldorf kein Weg vorbei. Einzig die Produktionssteuerung läuft über andere Chemieindustrie-spezifischen Branchenlösungen.

Für die Betreuung des SAP-Applikationsbetriebs setzte BYK in der Vergangenheit auf eine Vielzahl unterschiedlicher Dienstleister. „Es hatte sich über die Zeit ergeben, dass jeder Modulverantwortliche für Unterstützung seinen speziellen Freelancer oder Dienstleister beauftragte“, erinnert sich Michael Nieendick, Head of IT Operations bei BYK. „So gab es am Ende rund um den SAP-Betrieb eine Vielzahl an verschiedenen Providern, mitunter sogar mehrere pro SAP Modul. Das ließ sich nicht mehr organisieren, geschweige denn transparent budgetieren.“

Aus diesem Grund suchte BYK 2016 nach einem zentralen IT-Dienstleister, der die Komplettbetreuung der gesamten SAP-Landschaft übernehmen sollte. Dabei hatte Michael Nieendick von Anfang an eine Trennung zwischen SAP-Betrieb und SAP-Projekten im Sinn, um zu verhindern, dass die in Spitzen sehr ressourcenintensiven Projekte die Performance des Regelbetriebs belasten.

Kompetenter Partner auf Augenhöhe gesucht

Für die Auswahl des geeigneten Service Providers nahm BYK einige Anbieter unter die Lupe, die natürlich das entsprechende SAP-Know-how, aber auch Erfahrung in der Anwendung in Industrieunternehmen mitbringen sollten. Diese Grundvoraussetzung erfüllte Syntax (damals noch als Freudenberg IT firmierend) in jeder Hinsicht problemlos. Ausschlaggebend waren für Michael Nieendick allerdings vor allem auch drei weitere Aspekte: Company fit, regional fit und personal fit.

BYK wünschte sich einen Partner auf Augenhöhe. Keinen IT-Konzern mit hoher Personalfuktuation und Großkundenfokus, sondern einen Dienstleister, der von Größe und Mentalität zum Unternehmen passt, und bei dem auch der Mittelständler BYK einen hohen Stellenwert genießt. Gleichzeitig musste der geeignete Kandidat internationale Strukturen mitbringen und der globalen Ausrichtung von BYK entsprechen. „Neben Europa haben wir auch einen starken Fußabdruck in Nordamerika und China“, erläutert Michael Nieendick.

CUSTOMER STORY BYK

Auf einen Blick

Branche:	Chemie
Standort:	Europa, Amerika und Asien
Lösung:	Globaler SAP-Support durch Syntax AMS mit 24/7-Verfügbarkeit auf drei Kontinenten.
Ergebnis:	in globaler SAP-Support, der BYK ermöglicht, überall auf der Welt effizient zu arbeiten und Produktions- sowie Lieferprozesse sicherstellt.



Mit Unterstützung von Syntax können wir unseren internen Kunden, den global verteilten Fachabteilungen, einen Service-Level im SAP-Betrieb anbieten, den wir allein nie sicherstellen könnten. Seither ist die Anwenderzufriedenheit messbar gestiegen – nicht zuletzt, weil unsere Syntax-Kollegen fachlich und menschlich zu uns passen.

- Michael Nieendick

Head of IT Operations, BYK



„Um den reibungslosen SAP-Betrieb überall sicherstellen zu können, brauchen wir einen Partner, der überall präsent ist, wo wir es auch sind.“ Darüber hinaus überzeugte Syntax nicht zuletzt auf der persönlichen Ebene. „Der Einsatz des gesamten Teams, inklusive des Managements, während der Pitch-Phase und auch danach war und ist beeindruckend“, so Michael Nieendick.

Transition in überlegten Schritten

Nachdem die Entscheidung für Syntax gefallen war, starteten die Partner zunächst einmal eine Kennenlernphase, in der es darum ging, den Syntax-Beratern Einblicke in die SAP-Landschaft zu ermöglichen und ihnen zudem ein Gefühl für BYK zu vermitteln. „Die Experten von Syntax kannten die Möglichkeiten der SAP-Anwendungen natürlich aus dem Effeff – sie wussten bis dahin aber noch nicht, wie wir so ticken – und umgekehrt“, erinnert sich Michael Nieendick. Im Anschluss daran startete die eigentliche Transition und BYK integrierte Syntax in das bestehende Betriebsmodell. Die SAP-Spezialisten des Dienstleisters analysierten die bestehenden Prozesse und entwickelten gemeinsam mit BYK einen ersten Entwurf für Betriebs-, Support -und Service-Prozesse, mit dem die Partner starten wollten. „Unser Plan war es, innerhalb eines Jahres auszuprobieren, ob das alles so funktioniert, wie wir es uns vorgestellt haben“, berichtet Michael Nieendick. „Ob die Chemie zwischen den Partnern stimmt, welche Vorgehensweisen sinnvoll sind, wie der globale Regionalsupport klappt.“ Dazu gehörte auch die Idee, sich nicht in planerischen Details zu verlieren, sondern schnell und überlegt zu beginnen, auszuprobieren und dann gegebenenfalls anzupassen.

SAP-Management aus der Gesamtperspektive

Heute sorgt ein AMS-Team von Syntax zusammen mit den internen Serviceverantwortlichen dafür, dass die SAP-Prozesse bei BYK sicher und effizient laufen. Die Syntax-Experten unterstützen dabei, die Landschaft aktuell zu halten, und kümmern sich nach ITIL-Standard um Incident Management, Problem Management, Change Management und andere Service- und Supportaufgaben – und zwar für das

gesamte SAP-System. „Wir haben interne Solution Provider, die für die einzelnen Module zuständig und entsprechend spezialisiert sind“, erläutert Michael Nieendick. „Mit Syntax als zentralem Element der Supportorganisation haben wir einen Partner an Bord, der den Gesamtüberblick hat. Das macht einen großen Unterschied zu der heterogenen Dienstleistertruppe aus, die wir früher hatten.“ Hinzu kommt der weltweite Support durch die Syntax-Standorte in Mexiko und China. „Um den globalen SAP-Betrieb mit Eigenmitteln sicherzustellen, müssten wir ein aufwendiges Dreischichtsystem fahren, das wäre nicht verhältnismäßig und wirtschaftlich schwer abzubilden“, fasst Michael Nieendick zusammen. „Mit der Konsequenz, dass die Kollegen in Nordamerika in der Vergangenheit warten mussten, bis bei uns in Wesel der Support seinen Dienst angetreten hat, wenn zum Beispiel ein SAP-Druckauftrag hakte und das Labeling nicht funktionierte.“ So können schon scheinbar kleine Probleme im SAP-System den gesamten Produktions- oder Lieferprozess an einem Standort durcheinanderbringen. Solche kritischen Stillstand-Tickets können heute direkt an Syntax gehen, so dass sich im genannten Beispiel die AMS-Experten in Puebla, Mexiko, umgehend um den Fall kümmern und den Engpass beseitigen können. „Einen solchen Service-Level könnten wir ohne das ‚In-region-for-region‘-Modell, das wir mit Syntax etabliert haben, nicht erreichen“, betont Michael Nieendick.

Change Management und Innovation

Darüber hinaus kümmert sich Syntax mit um die laufende Weiterentwicklung der SAP-Landschaft. Die Impulse dafür werden in der Regel von den Fachabteilungen an die internen Solution Provider herangetragen. Planung und Umsetzung erfolgen dann zusammen mit den Experten von Syntax. „Syntax hilft uns, unsere SAP-Landschaft strategisch aus der Gesamtsicht weiterzuentwickeln“, erläutert Michael Nieendick. „Jedenfalls bei allen Vorhaben, die unter 25 Personentagen bleiben. Was länger dauert, wird in Projekten mit anderen Ressourcen und Prozessen abgewickelt.“ Um Themen außerhalb des Tagesgeschäfts zu besprechen, setzt sich das Team alle vier bis sechs Wochen zusammen, „in Pandemiezeiten virtuell – aber auf Dauer ist ein Mix aus Videokonferenzen und echten physischen Treffen auf alle Fälle am besten“, ist Michael Nieendick überzeugt.

BYK und Syntax - ein gemeinsames IT-Team

Gegenüber den Fachbereichen tritt die interne IT von BYK mit Syntax als Einheit auf. „Wir sind die IT, so sehen das die Anwender – da wird nicht zwischen BYK und Syntax unterschieden, und es gibt auch keine gegenseitigen Schuldzuweisungen, wenn mal etwas nicht rund läuft“, betont der IT-Leiter. „Das macht den besonderen Team-Spirit in der Zusammenarbeit aus. Die Anwender liefern sogar eine verbindliche Größe dafür, dass sich das neue Modell und der Wechsel hin zu Syntax gelohnt haben. Deren Zufriedenheit ist messbar gestiegen – kein Wunder angesichts kürzerer Reaktionszeiten, Ticketdurchlaufzeiten und höherer Problemlösungsquote. Und auch finanziell erweist sich die Zusammenarbeit als Glücksfall“, so Michael Nieendick. „Ich weiß, dass wir günstiger sind – messen lässt sich das allerdings nicht, weil sich der Zustand unserer SAP-Applikationslandschaft in Bezug auf Transaktionsvolumen, Anwenderzahl und Prozesskomplexität vor und nach der Transition zu Syntax überhaupt nicht vergleichen lässt.“

Fachlich und menschlich top

Rückblickend ist Michael Nieendick davon überzeugt, dass die Idee eines einjährigen Probetriebes inklusive eines Herantastens an die Prozesse genau der richtige Weg für BYK gewesen ist. „Wir haben uns kleine Schritte vorgenommen, haben ausprobiert, haben uns auf Veränderungen eingelassen, denn es bringt überhaupt nichts, wenn ein Kunde seinen Dienstleister verbiegen will.“ Das alles funktionierte allerdings so gut, dass sich das Team schon nach sechs Monaten sicher war, nach der auf ein Jahr angelegten Testphase mit Syntax weiterzumachen. „Mittlerweile haben wir den Vertrag schon zwei weitere Male verlängert, mit ansteigenden Laufzeiten“, schmunzelt Michael Nieendick. „Es läuft einfach mit Syntax, fachlich und menschlich.“

Über BYK

BYK ist ein weltweit führender Anbieter von Spezialchemie. Die innovativen Additive und differenzierten Lösungen des Unternehmens optimieren Produkt- und Materialeigenschaften sowie Produktions- und Applikationsprozesse. BYK Additive verbessern unter anderem die Kratzfestigkeit und den Glanz von Oberflächen, die mechanische Festigkeit oder das Fließverhalten von Materialien, aber auch Eigenschaften wie Lichtbeständigkeit und Flammhemmung. Die Mess- und Prüfinstrumente von BYK dienen im Rahmen der Qualitätssicherung dazu, das Erscheinungsbild und die physikalischen Eigenschaften effektiv zu beurteilen.



Über Syntax

Syntax bietet Technologielösungen, Professional Services und Beratungsleistungen für den Mittelstand, um geschäftskritische Cloud-Anwendungen leistungsstark, zuverlässig und zukunftssicher zu machen. Mit über 50 Jahren Erfahrung und mehr als 900 Kunden weltweit verfügt Syntax über fundiertes Know-how im Management von Multi-ERP-Installationen in privaten, öffentlichen und hybriden Umgebungen. Syntax kooperiert mit führenden Technologieanbietern, um sichere und nahtlose Anwendungen zu gewährleisten – als Basis für Innovation und Wachstum.

Mehr unter syntax.com/de oder auf [LinkedIn](#).

Für weitere Informationen erreichen Sie uns unter hello@syntax.com

