



Der neue Anspruch an SAP Application Managed Services

AI-First AMS: Praxisleitfaden

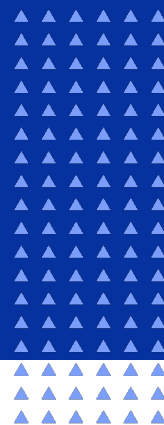
Wie CIOs und CFOs den SAP-Betrieb von der Kostenbasis
zum Werttreiber weiterentwickeln

Ein praxisnaher Leitfaden für SAP Application Managed Services – und dafür, wie Unternehmen Partnerschaften aufbauen, die stabilen Betrieb, messbaren Mehrwert und kontinuierliche Verbesserung liefern: Mit KI als zentralem Bestandteil des Betriebsmodells.

syntax.com/de



Was AMS künftig leisten muss



SAP Application Managed Services haben über viele Jahre vor allem eines zuverlässig geleistet: den Betrieb stabil zu halten. Tickets wurden bearbeitet, SLAs erfüllt, Systeme verfügbar gehalten. Diese Basis bleibt wichtig – aber sie reicht allein nicht mehr aus.

Was sich 2026 verändert, ist der Anspruch an den SAP-Betrieb. AMS soll nicht mehr nur reagieren, sondern wiederkehrende Arbeit reduzieren, Risiken früher sichtbar machen und Kapazität für Optimierung und Innovation schaffen. Drei Entwicklungen treiben diesen Wandel besonders deutlich voran.

1. KI verschiebt sich von Analyse zu Ausführung

Auf der Sapphire 2026 hat SAP deutlich gemacht, wohin sich Unternehmensprozesse entwickeln: KI wird stärker in operative Abläufe eingebettet – von Joule über die SAP Autonomous Suite bis zur SAP Business AI Platform für SAP S/4HANA. Damit verändert sich auch die Rolle von AMS. Der Betrieb wird zur Ebene, auf der Clean Core kon-

sequent umgesetzt, KI-Einsatz gesteuert, wiederkehrende Supportmuster automatisiert und vermeidbarer Aufwand reduziert werden. So entsteht Freiraum für kontinuierliche Verbesserung statt nur für reaktive Ticketbearbeitung.

Die entscheidende Frage lautet daher nicht mehr, ob KI im Betrieb eine Rolle spielt, sondern wie sicher, transparent und wirksam sie gesteuert wird.

2. Das Zeitfenster für SAP Cloud ERP wird enger

Der Mainstream-Support für SAP ECC endet am 31. Dezember 2027. Verlängerungsoptionen sind zwar verfügbar, erhöhen aber den Druck, die eigene SAP-Zielarchitektur rechtzeitig zu klären und den Betrieb darauf auszurichten.

Ende 2024 hatten nur etwa **39% der ECC Kunden** SAP S/4HANA lizenziert. Viele Unternehmen befinden sich also noch mitten in der Umstellung. Da





typische ECC-zu-SAP-S/4HANA-Programme 18 bis 36 Monate dauern, wird der AMS-Vertrag, der 2026 verhandelt wird, zur strategischen Transformationsentscheidung – nicht nur zum Supportvertrag.

3. Die Erwartungen an den SAP-Betrieb verändern sich

Vorstände erwarten zunehmend, dass CIOs und CFOs zwei Ziele gleichzeitig erreichen: Betriebskosten und Komplexität senken – und zugleich die Fähigkeit des Unternehmens stärken, Innovation und Veränderung schneller umzusetzen.

AMS ist einer der wirksamsten Hebel dafür. Richtig aufgesetzt, verbindet es verlässlichen Betrieb mit KI-gestützter Automatisierung, transparenter Steuerung und kontinuierlicher Verbesserung.

Aus reinem Application Support wird damit ein Betriebsmodell, das messbar entlastet, Risiken reduziert und mehr Raum für geschäftsnahe Weiterentwicklung schafft.

Die Chance liegt also nicht darin, bestehenden Support schneller zu machen. Entscheidend ist, AMS so weiterzuentwickeln, dass Stabilität, Effizienz und Innovation zusammenwirken.

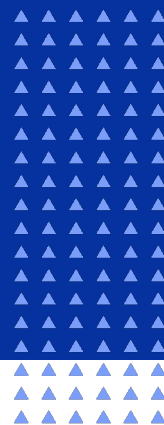
Was Ihr AMS-Partner leisten sollte

- Eine klare Roadmap, die betriebliche Stabilität mit KI-gesteuerten Ergebnissen verknüpft
- Transparenz darüber, wie KI in Ihrer Umgebung eingesetzt wird – wobei Sie die Kontrolle behalten
- Flexible Preismodelle, die sich mit zunehmender Automatisierung anpassen
- Experten, die Ihre Umgebung kennen und von einem rund um die Uhr verfügbaren globalen Team unterstützt werden

Fragen, die Sie sich stellen sollten

- Wo könnte KI in unserem AMS die größten unmittelbaren Effekte erzielen?
- Wie fügt sich unsere AMS-Roadmap in unsere übergreifende SAP-Cloud-ERP- oder S/4HANA-Strategie ein?
- Auf welche Geschäftsergebnisse – nicht nur IT-Kennzahlen – soll unser AMS vor allem Einfluss nehmen?

Die Wirtschaftlichkeit von AMS neu bewerten



Für CIOs beginnt die Diskussion mit der strategischen Rolle von AMS. Für CFOs steht eine andere Frage im Vordergrund: Zahlt das Unternehmen für Kapazität – oder für messbaren geschäftlichen Nutzen? Klassische AMS-Verträge wurden lange über Personalaufwand kalkuliert und über SLAs gesteuert. Das war sinnvoll, solange jede geschäftliche Änderung neue Tickets auslöste und jedes Ticket manuell bearbeitet wurde. Im KI-gestützten Betrieb zählen andere Maßstäbe:

- Vorfälle vermeiden, statt Tickets nur schneller lösen
- Expertenzeit von Routinearbeit auf Optimierung und Innovation verlagern
- Geschäftliche Änderungen schneller und kontrollierter im System umsetzen
- AMS an Geschäftsprozessen messen – nicht nur an IT-Kennzahlen

Ein SLA von 98 % kann gut aussehen – und trotzdem verdecken, dass viele Tickets gar nicht hätten entstehen müssen. Modernes AMS misst deshalb nicht nur erledigte Arbeit, sondern auch vermiedenen Aufwand.

Entscheidend ist, welche Kapazität dadurch frei wird – und ob sie in Stabilität, Prozessverbesserung und Innovation zurückfließt.

Die verdeckten Kosten im SAP-Betrieb

Die monatliche AMS-Rate zeigt nur einen Teil der tatsächlichen Kosten. Der Rest entsteht dort, wo er selten sauber sichtbar wird: in wachsendem kundenspezifischem Code, Schatten-IT, verzögerten Änderungsanfragen, Audit-Nacharbeit, wiederkehrenden Eskalationen und Clean-Core-Abweichungen, die kurzfristig Tickets schließen, langfristig aber Komplexität erhöhen.



Für mittelständische Unternehmen gehört die SAP-S/4HANA-Transformation zu den größten Technologieinvestitionen der kommenden Jahre. Das gewählte AMS-Modell entscheidet mit darüber, ob diese Investition dauerhaft Wert schafft – oder ob sie durch hohe Betriebskomplexität schleichend an Wirkung verliert.

Umso wichtiger ist es, früh auf ein AMS-Modell zu setzen, das KI nicht nur ergänzt, sondern in Prozesse, Steuerung und Verantwortung integriert.

Ein leistungsfähiges AI-First AMS sollte die Landschaft modernisieren, Transformationsfähigkeit aufbauen und die Grundlage schaffen, damit SAP S/4HANA seinen erwarteten Nutzen im Betrieb auch tatsächlich entfalten kann.

Auch die Kennzahlen müssen sich weiterentwickeln. Starke AI-First AMS-Modelle ergänzen klassische SLAs um Indikatoren, die Effizienz, Resilienz und geschäftlichen Nutzen sichtbar machen.

- Anteil der Tickets, die ohne menschlichen Eingriff gelöst werden
- Expertenstunden, die wieder für Optimierung und Innovation frei werden
- Zeit zwischen vermeidbaren Vorfällen – ergänzend zur Wiederherstellungszeit
- Geschäftsprozess-Kennzahlen wie Auftragsdurchlaufzeit, Abschlussdauer oder Bestandsgenauigkeit
- Innovationsdurchsatz: umgesetzte Verbesserungen und RICEF-Objekte pro Quartal im bestehenden Budgetrahmen

Der Mehrwert der Konsolidierung

Viele CFOs hören aus Finance und IT dieselbe Forderung: weniger parallele Verträge, weniger Schnittstellen, klarere Verantwortung. Drei bis fünf überlappende Support- und Managed-Service-Verträge in einem einheitlichen Modell zu bündeln, ist deshalb ein naheliegender Hebel.

Ein einheitliches AI-First AMS über SAP ECC, SAP S/4HANA, SAP Cloud ERP Private, Fachanwendungen, Basis und Infrastruktur reduziert Reibungsverluste und schafft eine gemeinsame Sicht auf die gesamte SAP-Landschaft.

Besonders wertvoll wird das, wenn ein Vorfall mehrere Ebenen betrifft – etwa Anwendung, Basis und Infrastruktur. Statt Zuständigkeiten zu klären, gibt es eine zentrale Verantwortung für die Lösung.



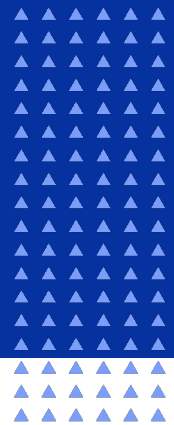
Was Ihr AMS-Partner leisten sollte

- Eine Preisgestaltung, die mit zunehmender Automatisierung flexibler wird, mit einem steigenden Anteil an KI-gesteuerten Einsparungen
- KPIs, die direkt mit den Geschäftsergebnissen verknüpft sind, nicht nur mit IT-Kennzahlen
- einheitliche Betriebsmodelle für die gesamte SAP-Landschaft
- Zentrale Verantwortlichkeit, wenn ein Vorfall system- oder domänenübergreifend auftritt

Fragen, die Sie sich stellen sollten

- Um wie viel Prozent könnte unser AMS-Aufwand durch KI-gesteuerte Optimierung in den nächsten 24 Monaten verändert werden?
- Inwieweit ist unser aktuelles AMS-Modell darauf ausgerichtet, die Schwankungen einer laufenden S/4HANA-Migration abzufangen?
- Inwieweit hängt unser S/4HANA-Zielbild stärker davon ab, was innerhalb des AMS geschieht, und nicht davon, was im Migrationsprojekt passiert?

Vom reaktiven Support zu agentenbasiertem Betrieb



Aus CIO-Sicht verändert AI-First AMS vor allem eines: Nicht mehr das Ticket ist die zentrale Arbeitseinheit, sondern das Ergebnis, das für Betrieb und Fachbereich zählt.

Klassisches AMS folgt der Logik des Tickets: Etwas funktioniert nicht, ein Ticket wird eröffnet, ein Teammitglied übernimmt, löst den Fall und geht zum nächsten über. Das war sinnvoll, solange Vorfälle eher punktuell auftraten und Wissen vor allem personengebunden war. Heute stößt dieses Modell an vier klare Grenzen.

- **Reaktiv statt vorausschauend:** Vorfälle bestimmen den Takt, Prävention bleibt zweitrangig.
- **Wissen bleibt zu stark an Personen gebunden:** Bei Wechseln im Team oder in Schichten geht wertvoller Kontext verloren.
- **Verantwortung verwässert:** In gepoolten Teams fehlt häufig die durchgängige Sicht auf die gesamte SAP-Landschaft.
- **Tools beobachten mehr, als sie handeln:** Dashboards zeigen Probleme, die anschließend manuell gelöst werden müssen.

Was agentenbasierter Betrieb bedeutet

Ein agentenbasiertes AMS-Modell überträgt die Arbeitsweise erfahrener Supportteams in softwaregestützte Abläufe.

Spezialisierte KI-Agenten unterstützen SAP-Bereiche wie FI, MM, SD, Basis oder Security. Sie analysieren fachliche und technische Muster, übernehmen wiederkehrende Aufgaben und stoßen bekannte Lösungswege an. Eine Orchestrierungsebene koordiniert diese Agenten, erkennt Zusammenhänge über

Bereiche hinweg und eskaliert komplexe Fälle an menschliche Expertinnen und Experten.

Mit jedem bearbeiteten Vorgang wächst das betriebliche Wissen: Zusammenfassungen, Lösungsschritte und relevanter Kontext werden strukturiert dokumentiert. So entsteht aus reaktiver Problembeschreibung schrittweise operative Intelligenz – mit wiederkehrenden Mustern, wahrscheinlichen Ursachen und früher erkennbaren Auswirkungen von Änderungen.

Gerade bei kritischen Abläufen – etwa Batch-Jobs, Schnittstellen oder Prozessen rund um den Monatsabschluss – helfen Monitoring und etablierte Analysen, Risiken früher zu erkennen und den Betrieb gezielter zu stabilisieren.



Auch Clean Core wird in diesem Modell zu einer laufenden AMS-Aufgabe. Statt kundenspezifische Entwicklungen nur punktuell zu bereinigen, werden Abweichungen kontinuierlich sichtbar gemacht, bewertet und reduziert. SAP-spezifischer Code wird dabei in nutzbares Betriebswissen überführt: Supportteams lösen Probleme schneller, reduzieren Abhängigkeiten von Einzelpersonen und bereiten die Landschaft schrittweise auf weitere Modernisierung vor.

Was ein glaubwürdiges AI-First AMS leisten sollte

Ein reifes AI-First AMS liefert vier Dinge zuverlässig:

- **Weniger operative Abhängigkeit:** Ein relevanter Anteil der L1- und L2-Tickets wird autonom gelöst; in reifen Landschaften streben führende Anbieter heute 30 bis 40 % KI-gestützte Ticketlösung an.
- **Vorausschauende Betriebssteuerung:** Der Fokus verschiebt sich von der Reaktion auf Vorfälle hin zur Erkennung von Anomalien, bevor sie den Betrieb beeinträchtigen.

- **Klare operative Verantwortung:** Ein festes Team kennt die SAP-Landschaft und wird durch ein globales 24/7-Service-Modell ergänzt – nicht ersetzt.
- **Durchgängige Transparenz:** Ein zentrales Portal zeigt Systemzustand, KI-Aktionen, Geschäftsprozess-KPIs und Verbrauchsdaten so, dass CIOs sie auch gegenüber dem Vorstand nachvollziehbar erklären können.

Governance als Grundlage

AI-First AMS braucht belastbare Governance. Ein seriöses Angebot zeigt nicht nur, was KI leisten kann, sondern auch, wie ihr Einsatz kontrolliert, dokumentiert und begrenzt wird.

- vollständige Nachvollziehbarkeit jeder KI-Aktion
- Sicherheit der KI-Ebene selbst, nicht nur der SAP-Systeme
- klare Schwellenwerte für menschliche Prüfung und Freigabe
- Datenresidenz und Compliance-Anforderungen für regulierte Umgebungen
- Übertragbarkeit des aufgebauten Betriebswissens bei Vertragsende

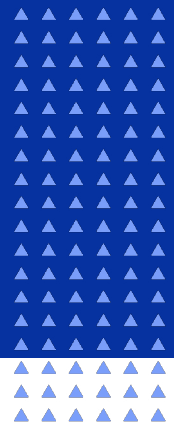
Was Ihr AMS-Partner leisten sollte

- Ein vollständiger, exportierbarer Audit-Trail für jede autonome KI-Aktion, die in Ihrer Umgebung durchgeführt wird
- Klare, konfigurierbare „Human-in-the-Loop“-Schwellenwerte, wobei Sie Änderungen freigeben
- Betriebsdaten und Wissensdatenbanken, die Ihnen gehören und mit Ihnen mitwandern
- Sicherheits- und Datenstandortkontrollen, die die KI-Ebene abdecken, nicht nur Ihre SAP-Daten

Fragen, die Sie sich stellen sollten

- Kann unser aktueller Anbieter den Audit Trail für jede autonome KI-Aktion vorweisen, die diesen Monat in unserer Umgebung durchgeführt wurde?
- Wo sind unsere „Human-in-the-Loop“-Schwellenwerte festgelegt, und wer genehmigt deren Änderung?
- Wenn wir eines Tages zu einem neuen Partner wechseln, wird das operative Wissen über unsere Infrastruktur dann mit uns mitkommen?

Die sechs Prinzipien von AI-First AMS



SAP-Betrieb entwickelt sich vom reaktiven Support zu einem Modell kontinuierlicher, KI-gestützter Verbesserung. Diese sechs Prinzipien zeigen, woran Unternehmen ein reifes AI-First AMS erkennen – und welchen konkreten Mehrwert es im Betrieb schaffen sollte.

1. **Run. Grow. Innovate.** Innovation entsteht auf der Grundlage eines stabilen, vertrauenswürdigen Betriebs.

Worauf Sie achten sollten: Definierte Stabilisierungs-KPIs bereits im ersten Monat, messbare Optimierungsfortschritte innerhalb von sechs Monaten und eine Innovations-Roadmap, die durch freigesetzte Ressourcen ermöglicht wird.

2. **Agentic by Default. Human by Design.** KI übernimmt bekannte Muster und Vorgänge End-to-End. Menschen bleiben verantwortlich für Einschätzung, Architektur und den geschäftlichen Dialog. Beides ergänzt sich, keines ersetzt das andere.

Worauf Sie achten sollten: Klare Leitplanken, welche Aufgaben KI eigenständig ausführen darf, ein steigender Anteil von Tickets, die ohne manuelles Eingreifen abgeschlossen werden, und ein klar definierter Weg, um jede fehlerhafte KI-Aktion rückgängig zu machen.

3. **Festes Team. Globale Verfügbarkeit.** Feste Ansprechpartner mit umfassender Kenntnis Ihrer SAP-Landschaft, unterstützt durch ein mehrsprachiges 24/7-Service-Modell.

Worauf Sie achten sollten: Jeweils fest benannte verantwortliche Personen für Customer Success, Architecture und Value Delivery, zentraler First-Level-Support nur zur Lastabdeckung sowie weltweite 24/7-Betreuung über Regionen und Sprachen hinweg.

4. **Einheitlich über die gesamte SAP-Landschaft.**

Ein durchgängiges Betriebsmodell für SAP ECC, SAP S/4HANA, SAP Cloud ERP Private, Fachanwendungen, Basis und Infrastruktur.

Worauf Sie achten sollten: Ein zentraler Betriebsleitfaden für alle Applikations-Ebenen, eine einheitliche Eskalationsstruktur mit klarer Gesamtverantwortung und ein zentrales Portal mit End-to-End-Sicht auf die gesamte SAP-Landschaft.





5. **Clean Core aktiv umsetzen.** Gutes AMS setzt Clean Core aktiv durch: mit Erweiterungen außerhalb des ERP-Kerns auf SAP BTP und einer schrittweisen Reduktion kundenspezifischer Entwicklungen über die Vertragslaufzeit.

Worauf Sie achten sollten: Eine transparente Ausgangsbasis für kundenspezifische Entwicklungen zum Start, quartalsweise Reduktionsziele mit klar benannten Verantwortlichen und Erweiterungen auf SAP BTP außerhalb des ERP-Kerns als Standardprinzip.

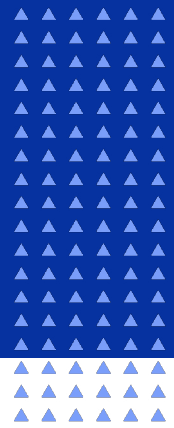
6. **Preismodell orientiert sich am Geschäftsnutzen.** Die Preisgestaltung entwickelt sich mit den Produktivitätsgewinnen durch KI. Kunden profitieren messbar von AI-First AMS, statt nur Service-Gutschriften bei verfehlten SLAs zu erhalten.

Fragen, die Sie sich stellen sollten

- Wo in unserem aktuellen AMS-Vertrag zahlen wir für menschlichen Aufwand, den ein KI-gestütztes Modell in die Plattform integrieren würde?
- Wenn wir die Tickets des letzten Quartals anhand dieser sechs Prinzipien analysieren würden, wie viele davon wären überflüssig, automatisch gelöst oder gar nicht erst eröffnet worden?
- Welches dieser sechs Prinzipien verursacht heute die höchsten Kosten – und wie würden wir das überhaupt feststellen können?

Woran Reife erkennbar ist: Das Preismodell entwickelt sich mit dem Automatisierungsgrad weiter: Je mehr Tickets KI eigenständig löst und je weniger Vorfälle entstehen, desto stärker profitieren Kunden von den realisierten Einsparungen. Ein gemeinsames Dashboard macht den erzielten Mehrwert für beide Seiten transparent.

Das AI-First-AMS-Reifegradmodell



Die sechs Prinzipien aus Kapitel 4 zeigen, woran ein ausgereiftes AI-First AMS erkennbar ist. Das folgende Reifegradmodell macht sichtbar, wie Unternehmen diesen Anspruch Schritt für Schritt in die Praxis übersetzen – vom klassischen Ticketbetrieb hin zu einem zunehmend autonomen Betriebsmodell.

Die meisten SAP-Unternehmen stehen heute irgendwo zwischen Stufe 1 und Stufe 3 – selbst dann, wenn bestehende Dashboards bereits mit KI-Elementen versehen sind. Nutzen Sie die Stufen, um ehrlich einzuordnen, wo Ihr AMS heute steht, welches Zielbild realistisch ist und welcher nächste Schritt den größten Fortschritt bringt.

Stufe 1

Reaktives Ticketing

Der Betrieb wird über L1, L2 und L3 weitgehend manuell gesteuert. Teams arbeiten reaktiv aus der Ticketqueue heraus, SLAs prägen den Vertrag, Reviews finden meist monatlich statt. Der Betrieb ist stabil, aber kaum vorausschauend.

Die SLA-Werte sehen gut aus, doch es bleibt unklar, wie viele Tickets vermeidbar gewesen wären. Wissen liegt vor allem in den Köpfen einzelner Mitarbeitender und ist kaum systematisch dokumentiert.

Aus CFO-Sicht sind die Kosten planbar und stabil. Jede geschäftliche Änderung erzeugt neue Tickets, und Effizienzgewinne lassen sich nur schwer messbar machen.

Stufe 2

Unterstützter Betrieb

Monitoring-Dashboards, Ticketanalysen, Wissensdatenbanken und einfache Automatisierungen unterstützen das Team bei wiederkehrenden Aufgaben.

Die MTTR verbessert sich leicht, und Ursachen werden transparenter. Die eigentliche operative Ausführung bleibt jedoch weiterhin fast vollständig beim Menschen.

Aus CFO-Sicht bleibt die Kostenkurve weitgehend unverändert. Die meisten Effizienzgewinne kommen eher dem Anbieter zugute als dem Kunden.

Stufe 3

KI-gestützter Betrieb

Generative KI-Agenten unterstützen die zuständigen Expertinnen und Experten bei Triage und Lösungsentwurf. Musteranalysen im Ticketverlauf machen erste Trends und wiederkehrende Ursachen sichtbar.

Die operative Produktivität steigt spürbar, und Wissensmanagement wird strukturierter. Erste Elemente eines agentenbasierten Betriebsmodells werden sichtbar. Clean-Core-Aufgaben laufen jedoch häufig noch als separates Projekt – und nicht als kontinuierlicher Bestandteil von AMS.

Damit wird eine flexible Preisentwicklung erstmals realistisch: Produktivitätsgewinne sind sichtbar, messbar und können in die Vertragslogik einfließen.

Stufe 4

KI-orchestrierter Betrieb

Spezialisierte KI-Agenten lösen einen wachsenden Anteil der Tickets End-to-End. Gleichzeitig sind Schwellenwerte für Human-in-the-Loop-Prozesse klar definiert. „Agentic by Default“ ist damit kein Anspruch mehr, sondern gelebte Betriebspraxis.

In etablierten SAP-Umgebungen werden relevante Teile des Ticketvolumens ohne menschliches Eingreifen abgeschlossen. Freiwerdende Expertenzeit fließt in Optimierung und Innovation. Clean Core ist vertraglich verankert und wird kontinuierlich im AMS gesteuert.

Aus CFO-Sicht verändert sich die Kostenlogik: Automatisierung senkt den operativen Aufwand, und ergebnisorientierte Preismodelle werden realistisch. Die Konsolidierung von Anbietern wird zum naheliegenden nächsten Schritt.

Stufe 5

Autonomer SAP-Betrieb als Zielbild

KI orchestriert den Betrieb über die SAP-Landschaft hinweg, beugt Vorfällen vor, nimmt Veränderungen kontrolliert auf und macht Optimierungspotenziale in Geschäftsprozessen sichtbar.

Menschen konzentrieren sich auf Architektur, Governance und die Gestaltung geschäftlicher Abläufe. Vermiedene Vorfälle werden zu einer zentralen Kennzahl – nicht zu einer Randnotiz.

Aus CFO-Sicht wird AMS vom Kostenblock zum Werttreiber. Gain-Share- und wertorientierte Modelle rücken in den Vordergrund, und AMS wird stärker daran gemessen, wie es Umsatzchancen unterstützt und Risiken reduziert.

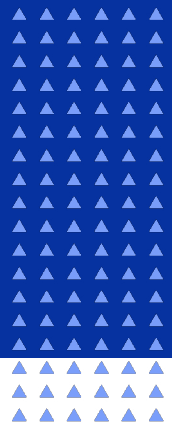
Für die meisten SAP-Unternehmen ist Stufe 4 ein realistisches Ziel bis zum Ende des regulären ECC-Supports 2027. Stufe 5 bleibt ein Zielbild für die kommenden drei bis fünf Jahre. Der richtige Ausgangspunkt ist eine ehrliche Einschätzung, wo Ihr AMS heute steht.



Fragen, die Sie sich stellen sollten

- Wo stehen wir heute auf dieser Skala?
- Was ist unser konkretes Ziel bis Ende 2027 und welche zwei oder drei Fähigkeiten würden uns eine Stufe weiterbringen?
- Wo könnte uns der richtige Partner am schnellsten dabei helfen, die Lücke zu schließen?

Wie Syntax AI-First AMS in die Praxis bringt



Das AI-First AMS von Syntax für SAP setzt die sechs Prinzipien aus diesem Leitfaden in konkrete Fähigkeiten um. Im Mittelpunkt stehen sechs Bausteine, die stabilen Betrieb, Automatisierung und messbaren geschäftlichen Nutzen verbinden.

- **Multi-Agent-KI-Framework:** Spezialisierte Fachagenten und Koordinatoren bearbeiten einen wachsenden Anteil der Tickets von der Erkennung bis zur Lösung.
- **CodeGenie:** Laufzeitdaten und Konfigurationen werden automatisch dokumentiert; jeder gelöste Vorfall wird in dauerhaftes, strukturiertes Betriebswissen überführt.
- **KI-gestützte Ticketanalyse:** Wiederkehrende Muster und Ursachen werden sichtbar und fließen gezielt in die kontinuierliche Verbesserung ein.
- **CxHub:** Das Echtzeit-Portal zeigt CIOs Systemzustand, Performance, Risiken und die in ihrem Auftrag ausgeführten KI-Aktionen auf einen Blick.
- **Feste AMS-Teams:** Benannte Teams ersetzen anonyme Ticketqueues. Verantwortung liegt bei Menschen, die die SAP-Landschaft des Kunden kennen.
- **Boutique @ Scale:** Mehr als 2.600 Expertinnen und Experten in 15 Ländern verbinden Nähe, Flexibilität und globale Lieferfähigkeit mit über 50 Jahren SAP-Erfahrung.

Erfolgreiche Pilotprojekte bei ersten Kunden

Novexco, ein kanadischer Großhändler für Bürobedarf, berichtet von messbaren Ergebnissen: geringere Gesamtbetriebskosten, eine Genauigkeit von rund 96 Prozent und deutlich kürzere Bearbeitungszeiten. Das Team gewinnt dadurch mehr Zeit für Innovation und wichtige Business-Themen.

Avril Supermarché Santé, eine Bio-Lebensmittelkette aus Quebec, modernisiert mit Unterstützung von Syntax ihr SAP-Management. Dank KI-gestützter Automatisierung laufen die Systeme effizienter, sodass sich das IT-Team stärker auf strategische Initiativen konzentrieren kann.

Erste Ergebnisse

Erste Syntax-Projekte zeigen bereits deutliche Verbesserungen in vier Bereichen.

Bis zu

40%

weniger Supportaufwand

Bis zu

20%

geringere Supportkosten

Bis zu

40%

der Tickets durch KI-gestützte Automatisierung gelöst

Bis zu

30%

weniger Tickets insgesamt



Wie geht es weiter?

Die Zeit bis zum Auslaufen des regulären ECC-Supports Ende 2027 ist für viele Unternehmen eine entscheidende Phase, um den künftigen SAP-Betrieb neu auszurichten. Der Weg zu AI-First AMS muss dabei kein großer Sprung sein. Er beginnt mit klaren Prioritäten, einem realistischen Zielbild und einem Partner, der Stabilität, Automatisierung und geschäftlichen Nutzen konsequent zusammenführt.

Wenn Sie besser einordnen möchten, wo Ihr AMS heute steht, welches Zielbild bis 2027 erreichbar ist und wie AI-First AMS Ihre SAP-S/4HANA-Transformation unterstützen kann, sprechen wir gerne mit Ihnen.



Sind Sie bereit für den nächsten Schritt?



Assessment



Terminbuchung

Über Syntax

Syntax ist ein führender globaler IT-Service-Provider und unterstützt Unternehmen mit einem breiten Spektrum an Technologielösungen bei ihrer Cloud-Transformation. Wir modernisieren geschäftskritische Anwendungen durch KI-gestützte Innovationen, branchenspezifische Lösungen und End-to-End-Services. Mit unserem Boutique @ Scale-Ansatz kombinieren wir lokale Expertise mit globaler Skalierbarkeit und helfen Unternehmen, effizienter zu arbeiten und ihre Zukunftsfähigkeit zu stärken. Syntax arbeitet mit führenden Technologiepartnern zusammen und verfügt über eine Vielzahl an Zertifizierungen.

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

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

