

# 课程表



1. 简介

2. IT 战略概述

3. IT 管理

**4. IT 组织**

1. 简介
2. 客户的问题
3. 客户的观点：什么是 IT 组织
4. SAP 的观点：什么是 IT 组织
5. SAP 项目方法论 and Project 例子s
6. 练习

5. IT 战略服务

# 简介



## IT 组织

IT 的组织形式和地位在各个企业间都有所不同，即便在同一家企业的各个时期也有所不同。

影响 IT 组织的因素包括：

### 内部因素

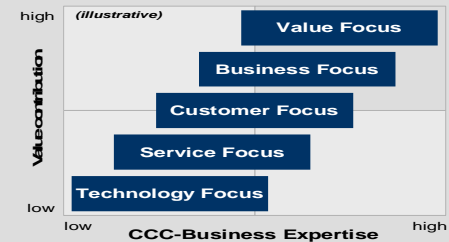
- 企业规模和所属行业
- 企业文化
- 发展结构
- 力量网络
- 创新和灵活性的意愿

### 外部因素

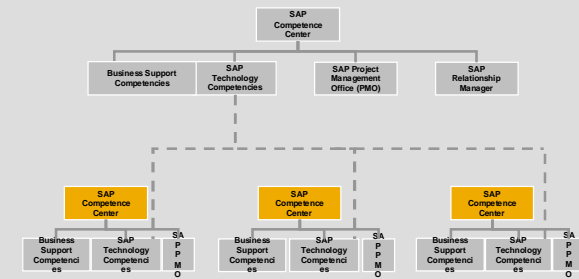
- 兼并、收购和协作
- 趋势
- 竞争压力



## 成熟级别



## IT 组织



# 课程表



## 1. 简介

## 2. IT 战略概述

## 3. IT 管理

## 4. IT 组织

1. 简介
2. 客户的问题
3. 客户的观点：什么是 IT 组织
4. SAP 的观点：什么是 IT 组织
5. SAP 项目方法论 and Project 例子s
6. 练习

## 5. IT 战略服务

# 客户的问题



我们目前正在推广一个全球化项目。我们应该如何改造 IT 组织，以最理想的方式支持全球化项目？

我希望提高 IT 组织的效率和效力。SAP 能给我们提供怎样的帮助？

我们刚刚经历了一次与某家大型企业的兼并。如何才能协调两支 IT 团队？

我的企业收购的另一家企业。如何才能将所收购企业的 IT 团队整合到我们的现有 IT 团队之中？

我们正准备建立一个 SAP 客户能力中心。应采用怎样的组织方式？

要有效地运作 IT 组织，我的企业需要哪些技能？

未来将需要哪些技能？

# 课程表



## 1. 简介

## 2. IT 战略概述

## 3. IT 管理

## 4. IT 组织

1. 简介
2. 客户的问题
3. 客户的观点：什么是 IT 组织
4. SAP 的观点：什么是 IT 组织
5. SAP 项目方法论 and Project 例子s
6. 练习

## 5. IT 战略服务

# 通过地区支持单位提供分散支持 – 示例：Roche Diagnostics



## CCC 概要



- 北美地区中心
- 支持跨美国、波多黎各和加拿大的约 5000 名用户
- CCC 共有 50 多名具有业务和 IT 背景的员工



## CCC 概要



- 结构
  - 五支职能团队分别负责主要业务流程：
    - HR、客户履约、服务、财务和供应链
  - 三支技术团队：
    - 安全性和 ABAP、BW、BASIS 和数据库支持（基础设施）

## CCC 支持结构



- 0层：业务领域的主题专家（SME）尝试解决问题
- 1层：IT 支持部门进行呼叫筛选和密码重置
- 2层和3层：位于印第安纳波利斯的北美 SAP CCC 处理

# 课程表



## 1. 简介

## 2. IT 战略概述

## 3. IT 管理

## 4. IT 组织

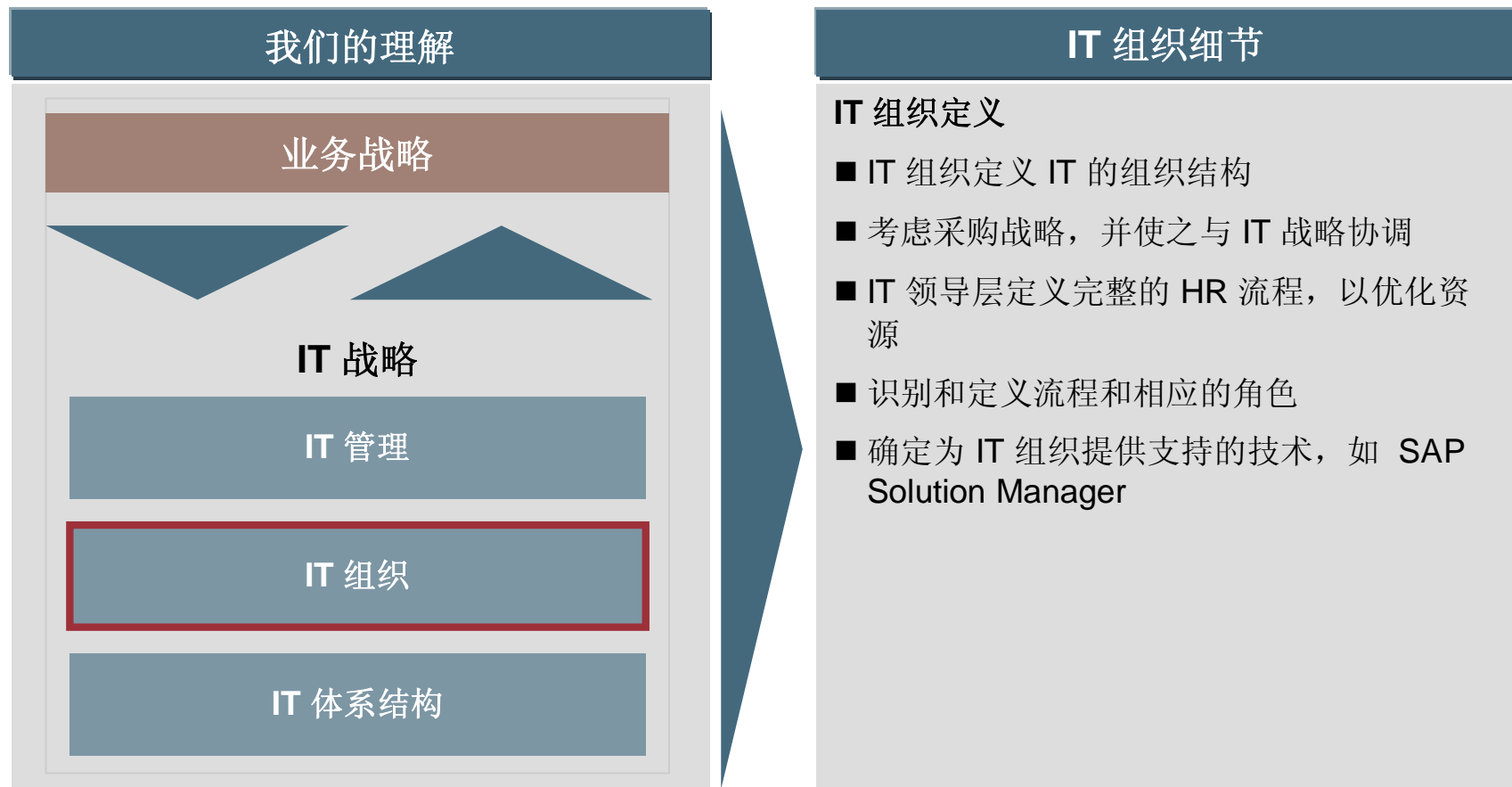
1. 简介
2. 客户的问题
3. 客户的观点：什么是 IT 组织
4. SAP 的观点：什么是 IT 组织
5. SAP 项目方法论和项目示例
6. 练习

## 5. IT 战略服务

# IT 战略与管理框架： IT 组织



IT 组织设定 IT 组织结构，以最大化业务成功为目标。





# IT 组织内部的重要主题是结构和流程



## IT 组织

### 结构

#### 组织结构

- 需要定义可行结构，如中央、地方或混合组织

#### 能力中心

- SAP 客户能力中心（CCC）是组织完整的 SAP 解决佛纳甘的方法之一

#### 技能

- 必须定义 IT 员工的技能并进行相应的培训

#### 采购/ 全球交付

- 需要讨论采购战略，如果恰当，还应将其投入实践

### 流程

#### 流程模型

- 必须收集所有相关流程，并将其纳入流程模型

#### 角色

- 需要依据所有相关 IT 流程识别角色

#### 工具

- 必须定义和实现支持工具，例如 SAP Solution Manager

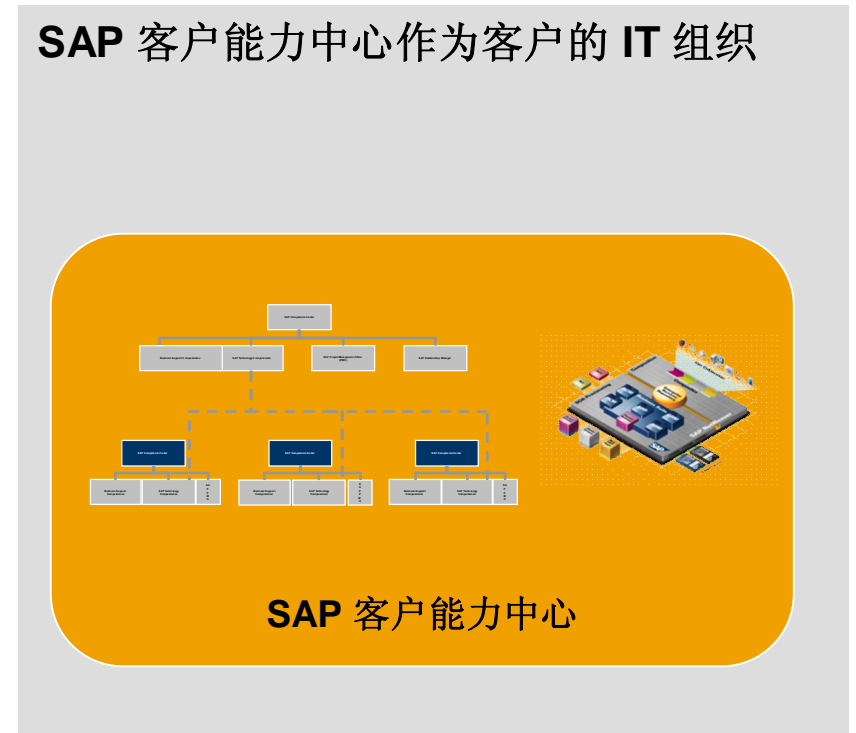
# SAP 客户能力中心— IT 组织的一种类型



客户的 IT 组织以及以 SAP 为中心的系统



SAP 客户能力中心作为客户的 IT 组织



SAP 客户能力中心是 IT 组织的一种特殊形式，适合 IT 以 SAP 为中心的 客户



## 客户能力中心

新市场、业务模型和业务战略需要对现有价值链及其支持 IT 解决方案做出大幅度更改。

现有 IT 解决方案的不断优化与增强以及连续业务运营的保证都需要高效、有效的支持组织。

如今，许多以 SAP 为中心的支持组织都设置为客户能力中心（CCC）的形式。我们所提到的当前挑战 and 变化都要求大幅度改进 CCC 组织——实现**新一代的 CCC**。