

SAP University Competence Center (UCC)

Schalten und Walten im Namen der Lehre



Was Customer Competence Center und Center of Expertise für Endanwender in der freien Wirtschaft leisten, bieten University Competence Center Schülern und Studenten an Hochschulen und Ausbildungsstätten: gebündeltes Fachwissen, modernste Software und die Sicherheit, bestens für die Zukunft gerüstet zu sein.

Vom Berliner Oberstufenzentrum (OSZ) für Büro- wirtschaft und Dienstleistungen über die Hochschule Heilbronn bis zur Westfälischen Wilhelms-Universität Münster – sie alle gehen im Rahmen des Programms „SAP University Alliances“ einen neuen Weg: Schüler und Studenten lernen anhand eines virtuellen Modellunternehmens, betriebswirtschaftliche Abläufe und Prozesse als Ganzes zu begreifen und zu steuern. Gelehrt wird der Umgang mit modernster Unternehmenssoftware von SAP. Rückgrat dieses Programms sind die SAP University Competence Center (UCC), die die notwendige Systeminfrastruktur zentral vorhalten und Bildungseinrichtungen kostengünstig zur Verfügung stellen.

Seit 1999 gibt es in Deutschland die UCC an der Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg und der Technischen Universität München. Ähnlich wie Customer Competence Center (CCC) oder Center of Expertise (CoE) übernehmen sie typische Aufgaben eines Application-Service-Providers wie Betrieb, Wartung und Support der SAP-Lösungen. Grundlage des SAP-Einsatzes in der Lehre ist zumeist die IDES-Version von SAP-Systemen, die im Rahmen eines Modellunternehmens bereits vorkonfigurierte Installationen von SAP-Komponenten zur Verfügung stellt und eine Fülle von dokumentierten Geschäftsprozessen beinhaltet. Darüber hinaus bieten die UCC weitere Dienstleistungen an, die speziell auf die Anforderungen aus Forschung und Lehre zugeschnitten sind. Hierzu zählt insbesondere die Entwicklung von Schulungskonzepten und Lehrmaterialien, die den Anforderungen der angeschlossenen Institutionen entsprechen.

Allein in Deutschland lehren über 200 Universitäten, Fachhochschulen, Berufsakademien und berufliche Schulen prozessorientierte Betriebswirtschaft anhand von SAP-Software; über 60.000 Schüler und Studenten lernen schon heute, was in Zukunft Teil ihres beruflichen Alltags sein wird. So sind die Arbeitnehmer und Entscheider von morgen bestens auf kommende Herausforderungen vorbereitet. Weltweit profitieren über 130.000 Studierende an 600 Hochschulen von SAP University Alliances.

*Heino Schrader, SAP AG,
Prof. Dr. Claus Rautenstrauch, UCC Magdeburg und
Prof. Dr. Helmut Krömer, UCC München ■*

Vergleich zwischen UCC und CCC

Organisation

Der Aufbau der beiden SAP University Competence Center ähnelt in vielerlei Hinsicht der eines Customer Competence Center in geographisch verteilten Anwenderunternehmen. In beiden Fällen sind viele Anwender in vielen Standorten zu betreuen und das UCC/CCC dient als Mittler zwischen den Anliegen der Endnutzer und dem Softwarehersteller SAP. Halbjährliche Treffen ergänzen den Kontakt um eine persönliche Komponente. Sowohl in einem Anwender-CCC als auch in einem akademisch orientierten UCC sind Dienstleistungen wie Endnutzer-Support, Vertragsmanagement und Schulungen zu erbringen. Im Vergleich zu einem CCC ähnlicher Größenordnung mit zirka 60.000 Endnutzern fallen die beiden UCC mit insgesamt zwölf Mitarbeitern vergleichsweise klein aus. Dies wird vor allem durch den hohen Standardisierungsgrad in der SAP-Systemlandschaft möglich. Die jeweiligen Produkte wie SAP ERP ECC der aktuell 164 installierten SAP-Systeme werden jeweils auf dem gleichen technischen Stand administriert. Daher ähneln sich auftretende Supportanfragen häufig und Systemprobleme können schneller antizipiert und behoben werden.

Qualifikationskonzepte

Während Anwender-CCC üblicherweise für Projektteam- und Endnutzert Trainings zuständig sind, bilden die UCC in ihren Train-the-Trainer-Kursen ausschließlich so genannte Key User als Vermittler aus. Dies hält trotz der durchschnittlich fünf Schulungstage pro Key User und Jahr den Qualifizierungsaufwand in Grenzen, gewährleistet aber dennoch den Know-how-Transfer zu den 60.000 Endnutzern. Die Inhalte der Trainingsmaßnahmen sind zwar unterschiedlich, die Zielsetzung deckt sich jedoch: Gutes Training für operative Endanwender bettet eine effiziente Systemhandhabung in den jeweiligen fachlichen Kontext der Arbeitsaufgaben ein. Gutes Training für die UCC-Kunden verbindet das Handhabungswissen mit Hinweisen, wie die SAP-Software zielgerichtet in die Lehrveranstaltungen der Kunden eingebunden werden kann. Sowohl im Anwender-CCC als auch im UCC sammeln die Trainer wichtiges Feedback von den Endnutzern und finden so heraus, wo Probleme bei der Systemhandhabung auftreten.