Rimini Street®

The Software Support and Agentic AI ERP Company™

E-BOOK

DER UMFASSENDE LEITFADEN FÜR DRITTANBIETER-SUPPORT UND -SERVICES FÜR UNTERNEHMENSSOFTWARE

Mehrwert erkennen, Passgenauigkeit prüfen und den richtigen Anbieter wählen

Kurzübersicht

Software-Support für Unternehmen sollte ursprünglich Systemstabilität garantieren und den schnellen Kontakt zu spezialisierten Support-Ingenieuren sichern. Jahrelang akzeptierten Unternehmen den Herstellersupport als unvermeidbaren Kostenfaktor – selbst wenn der Service weit hinter den Erwartungen zurückblieb.

Doch das klassische Support-Modell kann mit der heutigen Geschäftsdynamik nicht mehr mithalten und liefert zu oft nur ein enttäuschendes Preis-Leistungs-Verhältnis.

Heutige Unternehmen sind konfrontiert mit:

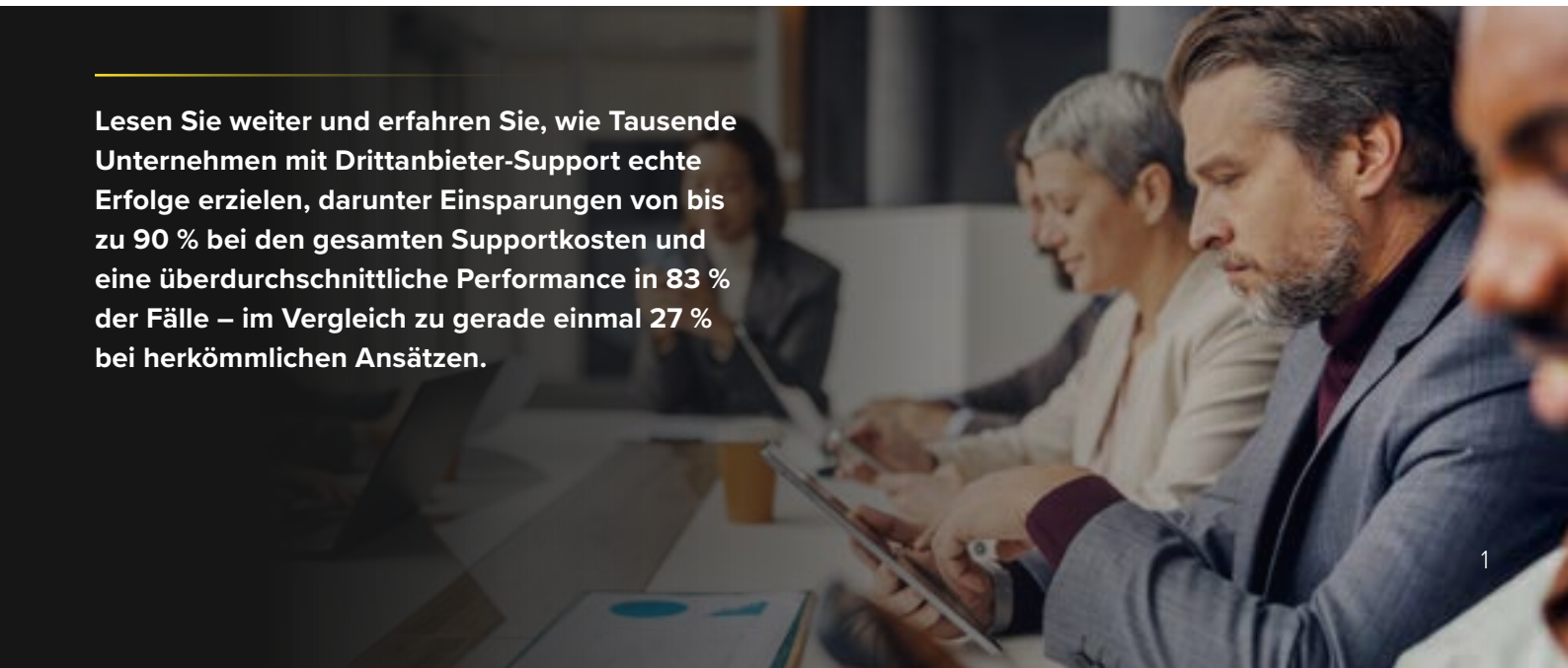
- steigenden Supportkosten
- langen Behebungszeiten
- beschränktem Kontakt mit erfahrenen Support-Ingenieuren
- Upgrade- und Migrationsdruck ohne erkennbaren Mehrwert

Gleichzeitig sollen IT-Verantwortliche KI-Initiativen, Analytics und Innovationen finanzieren sowie zunehmend komplexe, hybride Landschaften managen – und das bei begrenztem Budget und Expertenmangel.

Dieser Leitfaden wurde speziell für IT- und Business-Verantwortliche entwickelt und bietet einen umfassenden Einblick in Drittanbieter-Support und -Services als erprobte Alternative zum Herstellersupport. Erfahren Sie praxisnah, wie das Modell funktioniert, was seine Verbreitung vorantreibt, worin der Unterschied zum klassischen Herstellersupport liegt und durch welche Stärken sich die besten Anbieter am Markt abheben. Zudem erhalten Sie klare Bewertungskriterien, um die Passgenauigkeit zu prüfen, Risiken zu minimieren und den Partner zu finden, der perfekt zu Ihren Geschäfts- und Technologiezielen passt.

Darüber hinaus zeigt der Leitfaden, warum immer mehr Unternehmen Drittanbieter-Support nicht mehr nur als reine Maßnahme zur Kostenoptimierung sehen – sondern als strategische Weichenstellung für ihr Betriebsmodell, die ihnen Flexibilität, Innovationskraft und eine zukunftssichere IT-Planung verschafft.

Lesen Sie weiter und erfahren Sie, wie Tausende Unternehmen mit Drittanbieter-Support echte Erfolge erzielen, darunter Einsparungen von bis zu 90 % bei den gesamten Supportkosten und eine überdurchschnittliche Performance in 83 % der Fälle – im Vergleich zu gerade einmal 27 % bei herkömmlichen Ansätzen.



Warum Unternehmen ihre Software-Support-Strategie überdenken

Enterprise-Software wie ERP hat sich kontinuierlich weiterentwickelt, doch der Herstellersupport ist auf der Strecke geblieben. Aus diesem Grund stellen immer mehr Unternehmen – beeinflusst von verschiedenen Faktoren – den Support und die Steuerung ihrer geschäftskritischen Systeme neu auf.

1. Stabile Systeme, teurer Support

Kernsysteme im Unternehmen bleiben unverzichtbar und liefern nach wie vor echten Mehrwert. Eine globale Censuswide-Umfrage ergab: 97 % der Führungskräfte bestätigen, dass ihre bestehenden ERP-Systeme die geschäftlichen Anforderungen größtenteils erfüllen.

Eine CIO-Befragung unter IT-Verantwortlichen mit Oracle EBS zeigt das gleiche Bild.

Diese Plattformen bilden weiterhin das Rückgrat für Finanzen, HR, Lieferketten und operative Abläufe in globalen Unternehmen. Nicht ihre Bedeutung hat sich verändert – sondern das Kosten-Nutzen-Verhältnis ihrer Betreuung.

Die jährlichen Gebühren für den Herstellersupport bleiben hoch und steigen oft weiter – obwohl für ausgereifte Versionen kaum noch neue Funktionen oder Verbesserungen geliefert werden. Extended-Maintenance-Programme der großen ERP-Anbieter unterstreichen dieses Ungleichgewicht: Sie erlauben zwar den Verbleib auf bestehenden Releases, sinder aber teuer – bei abgespecktem Leistungsumfang und gebremster Innovation.

63 %
der Unternehmen nennen Supportkosten als eines ihrer Hauptprobleme

– DBTA/Unisphere Research-Studie

IT-Leiter sehen den herkömmlichen Herstellersupport deshalb zunehmend kritisch:

- Schlechte Kosten-Nutzen-Bilanz
- Kaum Gegenwert für die jährliche Wartungsgebühr
- Innovationsstopp bei etablierten Releases
- Druck zu Upgrades oder Migrationen als einziger Weg zu neuen Features

83 %
der IT-Leiter sagen, dass ihre ERP-Kernsysteme in den nächsten 12–24 Monaten wichtig bleiben

– CIO-Studie

74 %
der Unternehmen glauben, dass ERP-Systeme eine deutlich längere Wertschöpfungsdauer haben, als sie Support vom Softwarehersteller erhalten

– IDC-Studie

33 %
beschreiben ihre ERP-Systeme als geschäftskritisch

– CIO-Studie

Herstellersupport – einst der unhinterfragte Standard – lässt sich für Unternehmen mit stabilen Systemen immer schwerer rechtfertigen. Während die Wartungskosten steigen und Hersteller ihre Innovationen primär auf neuere Plattformen verlagern, hinterfragen IT-Verantwortliche zunehmend, ob das bisherige Modell wirtschaftlich überhaupt noch sinnvoll ist.

2. Upgrade-Zwang und Diktat der Hersteller

Herstellersupport gibt es selten ohne Bedingungen. Wenn Unternehmen vollen Support wollen, müssen sie:

- Enhancement-Packs einspielen
- Upgrades auf neuere Releases durchführen
- auf Plattformen der nächsten Generation migrieren

So finanzieren Unternehmen häufig Hersteller-Roadmaps, die sie selbst gar nicht nutzen wollen – und zahlen gleichzeitig hohe jährliche Wartungsgebühren für immer weniger Gegenwert und Funktionen.

Was als Innovation verkauft wird, erweist sich in der Praxis oft als Bremsklotz: Es stört den laufenden Betrieb, frisst wertvolles Budget und bringt dem Unternehmen kaum echten Nutzen.

35 %

der C-Suite-Entscheider empfinden den Vendor-Lock-in mit geringer Flexibilität und erzwungenen Upgrades als belastenden Druck seitens der Softwarehersteller

– Censuswide-Studie

47 %

der IT-Führungskräfte mussten Innovationen bereits aufgrund von erzwungenen Upgrade-Vorgaben verschieben

– IDC-Studie

Am Ende investieren viele Unternehmen gewaltige Summen in Upgrades, nur um den Support nicht zu verlieren – statt echte Innovationen voranzutreiben.



3. Träger Support als Risiko für den Betrieb

Das Support-Tempo entscheidet über die Betriebssicherheit. Wenn die Problemlösung auf sich warten lässt, stehen Prozesse länger still, Störungen weiten sich aus und das Risiko für den gesamten Betrieb steigt.

Dennoch berichten viele Unternehmen von zähen Reaktionszeiten und kaum direktem Kontakt zu erfahrenen Support-Ingenieuren. Im Ernstfall vergeuden interne Teams wertvolle Zeit in frustrierenden Eskalationsschleifen, statt schnell greifbare Lösungen zu erhalten.

89 %

der IT-Entscheider bewerten die Reaktionszeiten des Herstellersupports nicht als „erstklassig“

– DBTA/Unisphere Research-Studie

87 %

geben an, dass langsame Problemlösungen für ihr Unternehmen mindestens etwas problematisch oder noch schlimmer sind

– DBTA/Unisphere Research-Studie

NUR

16 %

replace with: stufen den Support-Experten beim Erstkontakt als „sehr qualifiziert“ ein

– DBTA/Unisphere Research-Studie

Für moderne Unternehmen ist träger Support kein kleines Ärgernis – sondern ein konkretes Betriebsrisiko.

4. Self-Support als Belastung für IT-Talente

Der Trend der Hersteller zu Self-Service, Online-Portalen und Wissensdatenbanken hat Kehrseiten: Die eigentliche Arbeit bleibt letztlich an den internen Teams hängen.

Eine DBTA/Unisphere-Studie unter Oracle Database-Anwendern offenbart die Folgen: 62 % der Unternehmen haben monatlich oder häufiger mit Performance-Problemen zu tun. Die Behebung dieser Fehler bindet enorme Kapazitäten – zu den zeitintensivsten Aufgaben zählen dabei:

- SQL- und Database-Optimierung (**51 % / 46 %**)
- Troubleshooting **(39 %**)
- Datensicherheit, Audits und Compliance (**39 %**)

Und das bei ohnehin bereits knappen IT-Kapazitäten: Eine CIO-Studie zeigt, dass IT-Teams rund 58 % ihrer Zeit in ERP-Kernsystemen für reine Wartung, Updates und Customizing verschwenden. Es bleiben gerade einmal 42 % für zukunftsweisende Projekte.

Innovationen scheitern nicht an fehlenden Ideen, sondern an fehlenden Kapazitäten – verursacht durch den enormen Aufwand, den IT-Teams täglich für die reine Softwarewartung aufwenden müssen.



5. Zunehmender Talentmangel

Erschwert werden die Herausforderungen beim Support durch den sich verschärfenden Mangel an qualifizierten Köpfen.

Das Ausmaß des Problems ist gewaltig: Laut einer Censuswide-Umfrage geben 98 % der Führungskräfte an, dass der Talentmangel ihre IT-Vision beeinträchtigt. Personelle Engpässe werden so zum direkten Risiko für die strategische Entwicklung.

Schon beim Basiswissen klaffen tiefe Lücken. Wie die DBTA-Umfrage unter Oracle Database-Nutzern belegt, fehlt jedem vierten Unternehmen (25 %) schlichtweg das Personal für den regulären Datenbankbetrieb. Die verlässliche Wartung der Datenbanken gerät damit ins Wanken.

Die Nachfrage nach Experten für Bestands- wie auch Zukunftstechnologien steigt weiter. Laut DBTA wird der Kompetenzdruck vor allem angeheizt durch:

- wachsende technische Komplexität (**70 %**)
- Zunahme von KI/ML-Initiativen (**58 %**)
- immer mehr unterschiedliche Datenbankplattformen (**54 %**)

Klassische Supportmodelle verschärfen das Problem zusätzlich: Müssen Unternehmen Fehler selbst analysieren, Probleme reproduzieren und Eskalationen steuern, verlagert sich die Last noch stärker auf interne IT-Teams, denen oft die nötige Expertise fehlt.



Das Ergebnis sind weniger qualifizierte Ressourcen bei gleichzeitig steigenden technischen Anforderungen. Für IT-Teams wird es dadurch extrem schwer – wenn nicht gar unmöglich –, allen Erwartungen gerecht zu werden.

6. Innovation rund um das Kernsystem

Da Hersteller-Upgrades selten den Innovationssprung bringen, den Unternehmen wirklich brauchen, setzen viele auf eine neue Strategie: Gezielte Innovationen rund um ihre stabilen Kernsysteme.

Statt bestehende ERP-Landschaften komplett zu ersetzen oder aufwendig umzukrempeln, sichern vorausschauende Führungskräfte deren Wert ab und ergänzen neue Funktionen von außen – über nahtlose Integrationen, modulare Bausteine und spezialisierte Drittplattformen. Das Ergebnis: unternehmensweite Innovation statt starrer System-Silos.

Eine Strategie, die Schule macht – Laut einer Freeform Dynamics-Studie unter SAP-Anwendern planen 78 % der befragten Unternehmen, Innovationen unterschiedlicher Anbieter rund um ihr ERP-System zu kombinieren.

59 % der IT-Entscheider erwägen den gezielten Austausch einzelner Module wie HCM oder CRM, um an Innovationen zu gelangen, die reine Core-Upgrades nicht bieten

– CIO-Studie

36 % der C-Level-Führungskräfte sehen die Zukunft in einem bausteinartigen, modularen ERP-Modell

– Censuswide-Studie

Der Schritt hin zu modularen, flexiblen IT-Architekturen ermöglicht eine schrittweise Modernisierung nach eigenen Regeln – und vermeidet eine teure, risikoreiche Kompletttransformation.

In der Praxis bedeutet das für Unternehmen:

- **Bewährte Systeme länger nutzen** und gleichzeitig die Stabilität sichern
- **Innovationen gezielt dort einführen,** wo sie echten Mehrwert bringen
- **Vom Hersteller vorgegebene Upgrade-Zyklen umgehen** und die Kontrolle über Zeitplan und Budget behalten

Durch die Entkopplung von Innovation und Kernsystem – und damit vom starren Supportmodell der Hersteller – agieren Unternehmen schneller, senken Risiken und richten IT-Entscheidungen wieder konsequent an den eigenen Geschäftszielen aus.



Was genau ist Drittanbieter-Support?

Drittanbieter-Support ist die Alternative zum Herstellersupport für Unternehmenssoftware, Datenbanken und IT-Infrastruktur. Bei dieser Option sind Unternehmen für Wartung und Support nicht mehr auf den Softwarehersteller angewiesen; stattdessen arbeiten sie mit einem unabhängigen Partner zusammen, der ihre bestehende IT-Landschaft betreut.

Im Gegensatz zum klassischen Herstellersupport zielt Drittanbieter-Support darauf ab, das Maximum aus bereits getätigten Systeminvestitionen herauszuholen. Aktuelle Releases werden weiterhin betreut – ohne Upgrade- oder Migrationszwang – und der Support deckt häufig auch individuelle Eigenentwicklungen ab.

Für Unternehmen mit verlässlichen Kernsystemen bietet unabhängiger Support eine echte Alternative, um IT-Landschaften stabil zu betreiben und flexibel weiterzuentwickeln – ein Erfolgsmodell, das sich am Markt bewährt hat.

68 %

der Unternehmen halten es für sehr oder extrem wichtig, eigenständig zu entscheiden, ob und wann sie ein Upgrade ihrer Enterprise-Software durchführen

– IDC-Studie

Durchschnittlich

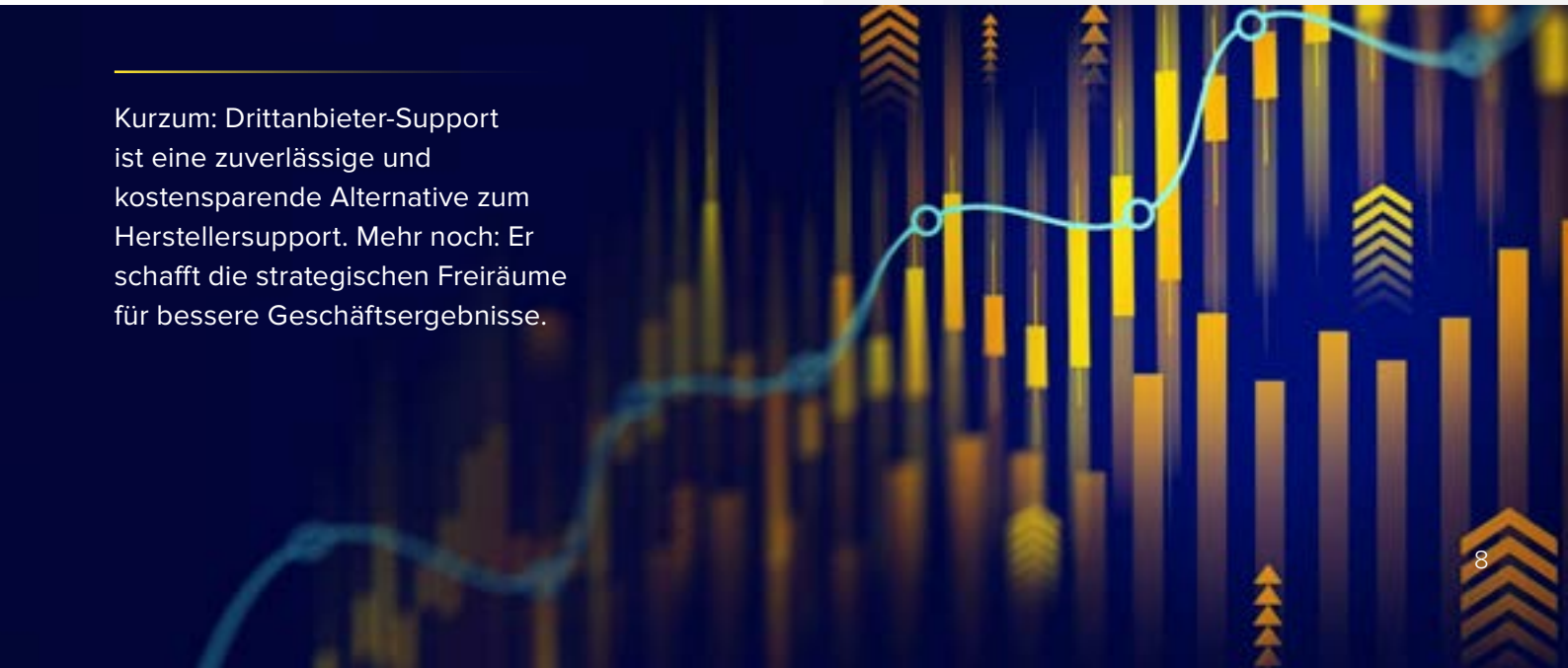
75 %

Ersparnis bei den Gesamtkosten für die Softwarewartung lassen sich erzielen, wenn Herstellersupport durch Drittanbieter-Support ersetzt wird[1]

– Valoir-Studie

1) Grundlage: Untersuchung von 200 von Rimini Street betreuten SAP- und Oracle-Kunden

Kurzum: Drittanbieter-Support ist eine zuverlässige und kostensparende Alternative zum Herstellersupport. Mehr noch: Er schafft die strategischen Freiräume für bessere Geschäftsergebnisse.



Drittanbieter-Support vs. Herstellersupport: Wo liegt der Unterschied?

Beide Optionen bieten Support für Unternehmenssoftware, verfolgen allerdings völlig unterschiedliche Ziele und Betriebsmodelle.

	HERSTELLERSUPPORT	DRITTANBIETER-SUPPORT
Hauptanreiz	Produkt-Adoption und Durchsetzen des Produkt-Lebenszyklus	Servicequalität und Kundenerfolge
Upgrade-Anforderungen	Notwendig, um vollen Support zu behalten	Bestehende Releases werden über Jahre hinweg unterstützt
Support für Eigenentwicklungen	Meist eingeschränkt oder nicht verfügbar	Oft im Support-Umfang enthalten
Zugang zu Experten	Oft mehrstufige Eskalationsmodelle	Direkter Kontakt zu erfahrenen Spezialisten
Kontrolle über die Roadmap	Diktiert durch Zeitpläne des Herstellers	Nach eigenen geschäftlichen Prioritäten
Kostenmodell	Jährliche Wartung an Lizenzmodelle gekoppelt	Unabhängiger Supportvertrag
Innovationsstrategie	Häufig auf Upgrades und Migrationen ausgerichtet	Ermöglicht Innovationen rund um stabile Kernsysteme
Produktabdeckung	Beschränkt auf Produkte des Herstellers	Herstellerübergreifender Support

Mit Drittanbieter-Support übernehmen IT-Verantwortliche wieder das Steuer, indem sie:

- Systeme optimieren, statt sie vorschnell zu ersetzen
- den ROI ihrer ERP-Landschaft maximieren
- Innovationen vorantreiben, ohne sich an Upgrade-Zwänge der Hersteller zu binden
- frei werdende Zeit, Geld und Personal in Projekte mit echtem Mehrwert investieren

Letztlich steht unabhängiger Support für den Wandel weg von Hersteller-Roadmaps und hin zu echter Autonomie. Unternehmen optimieren, was verlässlich läuft – und gewinnen die Handlungsfreiheit zurück, ihre Prioritäten nach eigenen Regeln zu gestalten.

So finden Sie heraus, ob Drittanbieter-Support zu Ihnen passt

Da unabhängiger Drittanbieter-Support immer breitere Anwendung findet, brauchen Verantwortliche einen klaren Entscheidungsrahmen, um zu beurteilen, ob diese Alternative zum Unternehmen passt. Die folgenden Kriterien dienen Führungskräften als Leitfaden für die Bewertung dieser Alternative.

ENTSCHEIDUNGSRAHMEN

- ☐ **Finanzielle Auswirkungen**
  Die mehrjährige TCO-Entwicklung sowie Effekte auf EBITDA und Free Cashflow bewerten und die Chance nutzen, Upgrade-Kosten in planbare Betriebsausgaben umzuwandeln.

- ☐ **Risiko und Compliance**
  Die Abdeckung der IT-Sicherheit, die Verfügbarkeit von Updates zu steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Bestimmungen sowie die Auditbereitschaft prüfen und die Fähigkeit des Anbieters sicherstellen, stabile Systeme ohne zusätzliches Risiko zu betreuen.

- ☐ **Eignung für Betriebsmodell**
  Servicemodell, SLAs, weltweite Aufstellung und Automatisierung nahtlos an die eigenen Verfügbarkeits- und Governance-Vorgaben angleichen.

- ☐ **Freiraum für Innovation**
  Beurteilen, wie effektiv das Support-Angebot Budget und Talent freisetzt, um Modernisierungs-, KI- und Transformationsprojekte ohne störende Upgrades voranzutreiben.

- ☐ **Skalierbarkeit und Reputation des Anbieters**
  Globale Reichweite, finanzielle Stabilität, belegbare Erfolge und die Kapazität für geschäftskritische Enterprise-Umgebungen sicherstellen.





Worauf Sie bei einem Support-Drittanbieter achten sollten

Unternehmen brauchen – und wollen – keine Supportmodelle, die sich an Produktlebenszyklen und Upgrade-Zeitplänen der Hersteller orientieren. Sie brauchen einen Support, der sich an ihren geschäftlichen Prioritäten ausrichtet: Stabilität, Kostenkontrolle und Flexibilität.

Um wirklich effektiv zu sein, muss ein modernes Supportmodell weit über die reine Wartung hinausgehen. Es muss hochkomplexe, individuell angepasste IT-Umgebungen zuverlässig sichern, gleichzeitig die internen Teams spürbar entlasten und Kapazitäten für die digitale Transformation freisetzen.

Die folgenden Abschnitte beleuchten im Detail die konkreten Fähigkeiten und Kriterien, auf die Unternehmen bei der Auswahl potenzieller Support-Drittanbieter achten sollten.



WORAUF SIE ACHTEN SOLLTEN:

Lückenlose Abdeckung und verlässliche SLAs

Neben einem breiten Leistungsspektrum muss ein modernes Supportmodell vor allem eines liefern: verlässliche Ergebnisse. Bei geschäftskritischen Unternehmensumgebungen misst sich die Qualität des Supports daran, wie schnell er Probleme angeht, wie effektiv die Lösung erfolgt und wie viel der tatsächlichen Systemlandschaft dabei wirklich abgedeckt wird.

Bei der Anbieterwahl geht es deshalb um mehr als mehr als wohlklingende Versprechen auf dem Papier – entscheidend ist die Umsetzung in eine spürbar erstklassige Servicepraxis.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Wie schnell reagiert der Anbieter auf kritische Störungen?

Sind die Reaktionszeiten klar definiert und ist ein sofortiges Eingreifen garantiert, wenn Systeme gefährdet sind?

Erhalten Sie direkten Zugang zu erfahrenen Support-Ingenieuren?

Oder setzt das Modell des Anbieters weiterhin auf mehrstufige Eskalationspfade, die zu Verzögerungen und Übergaben führen?

Wie ist die Fallverantwortung über den gesamten Lebenszyklus hinweg geregelt?

Gibt es eine klare Zuständigkeit, proaktive Kommunikation und kontinuierliche Status-Updates?

Wie viel Ihrer IT-Landschaft kann der Anbieter abdecken?

Unterstützt der Anbieter Anwendungen, Datenbanken und Infrastruktur-Technologien herstellerübergreifend oder deckt er nur ein begrenztes Produkt-Portfolio ab?

Wie lange werden Bestandssysteme voll unterstützt?

Bietet der Anbieter zeitlich unbegrenzten Langzeitsupport?

Sind Eigenentwicklungen im Support enthalten?

Wenn der Anbieter Support für Custom Code liefert, ist dieser im Vertrag inbegriffen oder fallen dafür Zusatzkosten an?

Sind Compliance-Updates fester Bestandteil des Supports?

Liefert der Anbieter Updates zu steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Bestimmungen für alle für Sie relevanten Länder und Rechtsordnungen?

Auf einen Blick: Genau diese Zusagen machen den Unterschied: Support wird von der reaktiven Problembehebung zum kalkulierbaren Erfolgsfaktor. Statt sich auf vage Eskalationspfade oder lückenhafte Abdeckungen zu verlassen, erhalten Unternehmen einen umfassenden Support für ihre gesamte IT-Landschaft – schnell, unterbrechungsfrei und transparent.



WORAUF SIE ACHTEN SOLLTEN:

KI-gestützte Supportprozesse

Erstklassiger Support für Unternehmenssoftware erfordert mehr als nur erfahrene Support-Ingenieure – er setzt voraus, dass diese IT-Experten schnell und präzise handeln können.

Hier wird KI zum echten Gamechanger. KI-gestützte Support-Funktionen erweitern das menschliche Know-how: Sie helfen den Teams, effizienter zu arbeiten und in kritischen Situationen schneller zu reagieren. KI soll Spezialisten keineswegs ersetzen, sondern sie befähigen, unter Druck noch effektiver zu agieren und komplexe Landschaften skalierbar zu beherrschen.

Bei der Auswahl eines Support-Anbieters geht es daher nicht nur um die Frage, ob KI eingesetzt wird, sondern welche konkreten Ergebnisse sie liefert.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Setzt der Anbieter auf ein KI- oder ein Human-First-Supportmodell?

Nutzt der Anbieter KI, um erfahrene IT-Experten zu unterstützen und Ergebnisse zu verbessern oder um menschliche Expertise durch Automatisierung und Self-Service zu ersetzen?

Wie ist KI in den alltäglichen Support-Betrieb integriert?

Ist sie auf praktische Weise in Abläufe eingebettet oder wird sie nur für isolierte, begrenzte Anwendungsfälle genutzt?

Wie wird KI eingesetzt, um die Fehlerbehebung zu verbessern?

Nutzt der Anbieter KI, um Ursachen schneller zu identifizieren, relevante Lösungen vorzuschlagen oder die Zeit bis zur Problembehebung zu verkürzen?

Trägt KI dazu bei, die Konsistenz über Supportfälle hinweg zu gewährleisten?

Werden ähnliche Probleme auf konsistente, wiederholbare Weise bearbeitet, um die Behebung zu optimieren?

Wie unterstützt KI die Entscheidungsfindung der Support-Ingenieure?

Nutzt der Anbieter KI, um Erkenntnisse, Empfehlungen oder historische Kontexte bereitzustellen, die schnellere und präzisere Maßnahmen ermöglichen?

Wird KI genutzt, um Probleme zu erkennen, bevor sie eskalieren?

Verfügt der Anbieter über Funktionen, um Muster, Trends oder entstehende Risiken frühzeitig zu identifizieren und proaktive Maßnahmen einzuleiten?

Auf einen Blick: Unternehmen nutzen KI, um effizienter zu werden. Führende Support-Anbieter gehen noch einen Schritt weiter: Sie setzen KI ein, um das Know-how ihrer Spezialisten zu erweitern, die Problemlösung zu beschleunigen und potenzielle Störungen proaktiv zu beseitigen.



WORAUF SIE ACHTEN SOLLTEN:

24/7-Erreichbarkeit und aktive Betreuung

IT-Ausfälle halten sich nicht an Bürozeiten – und der Support sollte es genauso wenig tun. Wenn geschäftskritische Systeme betroffen sind, verlängern Verzögerungen durch Zeitzonen, Schichtwechsel oder Warteschlangen bei der Eskalation unnötig die Ausfallzeiten und schaden dem Geschäft.

Bei der Anbietersuche sollte der Fokus darauf liegen, wie der Support außerhalb der Geschäftszeiten aufgestellt ist – und wie effektiv Fälle vom Erstkontakt bis zur finalen Lösung betreut werden.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Bietet der Anbieter echten 24/7/365-Support nach dem Follow-the-Sun-Prinzip?

Wird die Bearbeitung über Regionen und Zeitzonen hinweg von wachen, einsatzbereiten Experten fortgeführt?

Wie werden Fälle zwischen den Teams übergeben?

Gibt es etablierte Prozesse, die Kontinuität garantieren, den Kontext bewahren und Missverständnisse bei Schichtwechseln vermeiden?

Wie hält der Anbieter seine Kunden auf dem Laufenden?

Werden über den gesamten Lebenszyklus eines Falls hinweg proaktiv Status-Updates, Informationen und Fortschrittsberichte geliefert?

Wie schnell werden erfahrene Spezialisten in einen Fall eingebunden?

Zieht der Anbieter frühzeitig Senior-Ressourcen hinzu oder verlässt er sich stark auf mehrstufige Eskalationspyramiden?

Wie minimiert der Anbieter Verzögerungen und Leerlaufzeiten?

Welche Maßnahmen werden ergriffen, um ein Ticket kontinuierlich bis zur Lösung voranzutreiben, anstatt es ins Stocken geraten zu lassen?

Kann der Anbieter weltweit eine einheitliche Servicequalität liefern?

Bieten Teams in unterschiedlichen Regionen dasselbe Niveau an Reaktionsschnelligkeit, Kommunikation und Fachkompetenz?

Auf einen Blick: Während klassische Supportmodelle oft von zähen Übergaben, Verzögerungen und reaktiven Eskalationspfaden geprägt sind, liefert ein moderner Support auf Basis ständiger Erreichbarkeit und aktiver Betreuung schnelle, stabile und rundum verlässliche Ergebnisse.

Echter Support bedeutet mehr als klassische Produktbetreuung

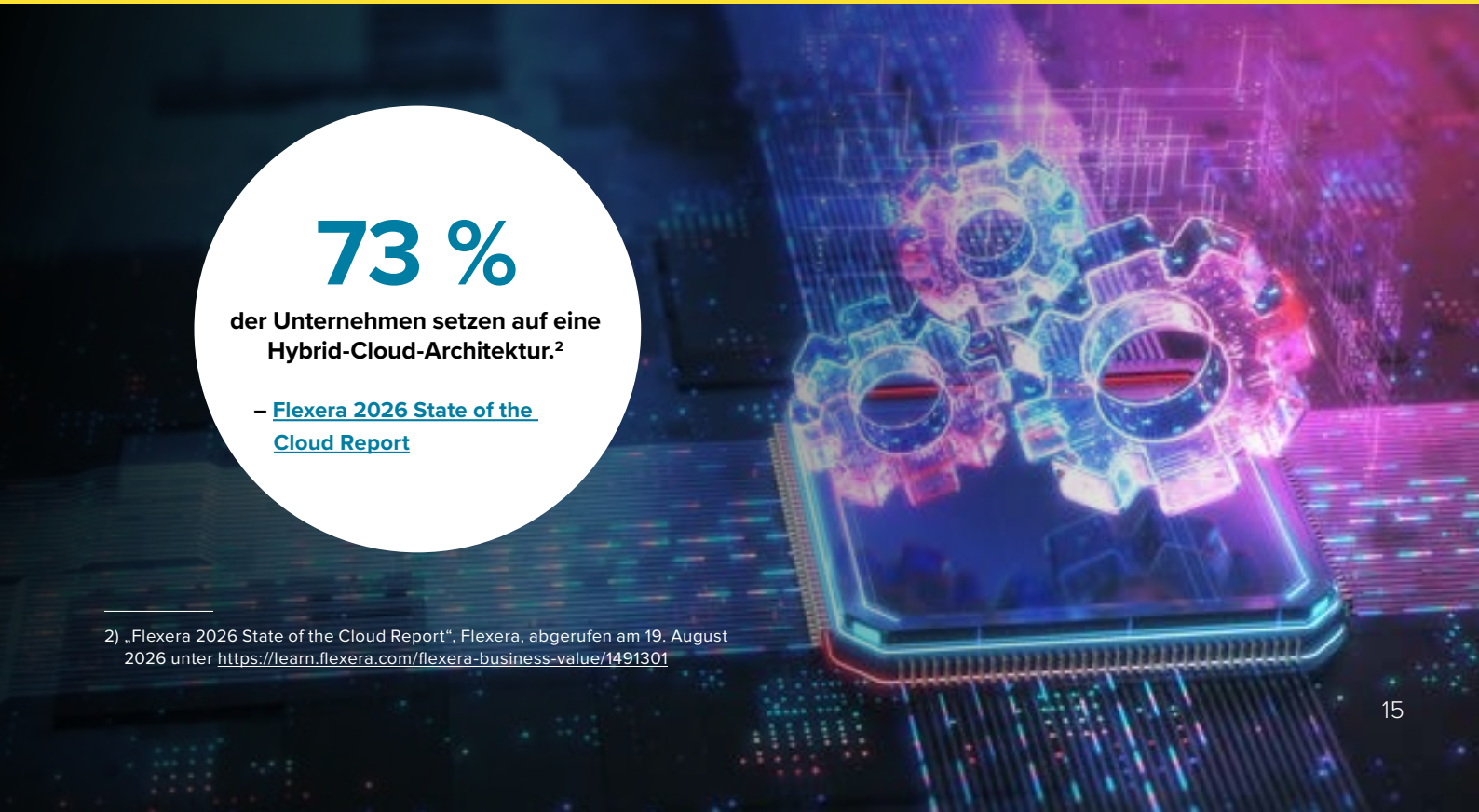
Lange Zeit galt Support lediglich als Reparaturdienst für akute Softwarefehler. In der heutigen Realität greift dieses veraltete Verständnis viel zu kurz.

Die Software-Landschaft moderner Unternehmen zeichnet sich aus durch:

- **hochgradige Anpassung** an individuelle Geschäftsprozesse
- **eng verzahnte Systeme** über unterschiedlichste Anwendungen und Plattformen hinweg
- **hybride und Multi-Cloud-**Architekturen
- **kontinuierliche Weiterentwicklung** für Sicherheit, Compliance und Performance

Je komplexer die Systeme, desto umfassender muss der Support aufgestellt sein.

Ein umfassender Enterprise-Software-Support eines Drittanbieters muss weit über das übliche Leistungsspektrum hinausgehen: Er muss Services bieten, die Systeme dauerhaft verfügbar, sicher, kompatibel, regelkonform und leistungsfähig halten.



73 %

der Unternehmen setzen auf eine Hybrid-Cloud-Architektur.[2]

– Flexera 2026 State of the Cloud Report

2) „Flexera 2026 State of the Cloud Report“, Flexera, abgerufen am 19. August 2026 unter https://learn.flexera.com/flexera-business-value/1491301



WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Managed Services und IT-Betrieb aus einer Hand

Klassischer Produktsupport deckt den laufenden Aufwand für den Betrieb komplexer Unternehmenssysteme bei Weitem nicht ab. Ob System-Monitoring, Performance-Optimierung, Tagesgeschäft oder stetige Routine-Wartung – all diese Aufgaben erfordern professionelle Managed Services.

In gewöhnlichen IT-Umgebungen greifen Unternehmen hierfür oft auf zwei getrennte Partner zurück: den Softwarehersteller für den Produktsupport und einen Systemintegrator für die Managed Services. Dieses geteilte Modell ist zwar weit verbreitet, führt in der Praxis jedoch regelmäßig zu Reibungsverlusten. Die Folgen:

- Unklare Zuständigkeiten
- Verzögerte Problemlösung
- Höhere Kosten und steigende Betriebsrisiken

Daher lohnt sich die Wahl eines Anbieters, der Produktsupport und betriebliche Services in einer zentralen, abgestimmten Gesamtlösung vereint.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Wie viel operative Verantwortung kann der Anbieter übernehmen?

Bietet der Anbieter reinen Support oder kann er auch das laufende Tagesgeschäft übernehmen?

Wie nahtlos sind Support und Managed Services integriert?

Arbeiten Support- und Betriebsteams in einem abgestimmten Servicemodell zusammen oder müssen Ihre internen Teams die Kommunikation weiterhin selbst steuern?

Wer trägt die Verantwortung, wenn Probleme auftreten?

Ist die Zuständigkeit klar geregelt oder sind bei der Fehlerdiagnose, Analyse und Behebung mehrere Parteien im Spiel?

Wie entlastet der Anbieter Ihre internen Teams?

Welche Aufgaben verbleiben bei Ihrem eigenen Team und welche werden vollständig vom Anbieter übernommen?

Wie werden Servicequalität und Performance gemessen?

Fokussiert sich der Anbieter auf proaktive Optimierungen oder lediglich auf das Schließen von Tickets?

Kann der Anbieter sowohl den aktuellen als auch den künftigen Betrieb unterstützen?

Unterstützt das Servicemodell die kontinuierliche Optimierung, wenn sich Ihre Systemlandschaft weiterentwickelt?

Auf einen Blick: Wenn Managed Services klar definiert und konsequent umgesetzt werden, gewinnen interne IT-Teams den nötigen Freiraum für strategische Initiativen mit echtem Mehrwert. Nahtlos mit dem Support verzahnt, machen sie den Systembetrieb zu einer effizienten, klar steuerbaren und finanziell kalkulierbaren Größe.

Klassische Trennung vs. Support und Managed Services aus einer Hand

	Herkömmliches Modell: Herstellersupport + Systemintegrator	Support und Managed Services aus einer Hand
Zuständigkeit	Fragmentierte Zuständigkeiten zwischen mehreren Dienstleistern; Fälle werden oft zwischen Hersteller und Systemintegrator hin- und hergeschoben	Ein zentraler Ansprechpartner mit voller End-to-End-Verantwortung für Support und Betrieb
Problemlösung	Langsamere Behebung durch häufige Übergaben, Eskalationen und Abstimmungsbedarf zwischen Anbietern	Schnellere Lösungszeiten dank eingespielter Teams mit gemeinsamem Kontext und Gesamtverantwortung
Betriebseffizienz	Doppelter Aufwand durch redundante Prozesse, überschneidende Tools und uneinheitliche Standards	Optimierte Abläufe mit vereinheitlichten Prozessen und zentralen Tools
Kostenplanbarkeit	Hohe Wartungsgebühren des Herstellers plus schwankende, nach Aufwand abgerechnete Beratungskosten	Planbares, konsolidiertes Kostenmodell, das die Gesamtkosten nachhaltig senkt
Support für Eigenentwicklungen	Fehlender Herstellersupport für Custom Code; Systemintegratoren stellen Fehlersuche separat in Rechnung	Support für Eigenentwicklungen als fester Bestandteil des integrierten Servicemodells
Zugang zu Experten	Hierarchische Vendor-Tiers und wechselndes Personal beim Systemintegrator	Direkter Zugang zu erfahrenen Support-Ingenieuren, die mit der Systemumgebung vertraut sind
Sicherheit und Compliance	Sicherheit nur über Upgrades, Patches oder separate Zusatzprojekte	Integrierter, risikobasierter Schutz und Compliance-Services für bestehende Systeme
Ausrichtung an Unternehmenszielen	Fokus auf Upgrades, Migrationen und abrechenbare Stunden	Fokus auf stabile Systeme, gesenkte Kosten und Erreichen von Unternehmenszielen
Kontrolle über die Roadmap	Vom Hersteller diktierte Zeitpläne und Upgrade-Druck	Geschäftsorientierte Roadmap, flexibler Zeitplan und Umfang

Die Bündelung von Support und Managed Services bei einem einzigen, verlässlichen Partner bietet unzählige Vorteile – allen voran Stabilität, Effizienz und messbare Ergebnisse im Vergleich zu Modellen mit separaten Dienstleistern.

WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Proaktiver Schutz und moderne Security-Lösungen

Cyberbedrohungen entwickeln sich ständig weiter – egal, ob eine Enterprise-Software auf dem neuesten Stand ist oder nicht. Ein verlässliches Security-Niveau lässt sich nicht allein durch das Einspielen von Patches oder das Reparieren bekannter Softwarefehler und Sicherheitslücken erreichen.

Der Glaube, dass herstellereigene Patches ausreichenden Schutz bieten, ist ein Trugschluss. Denn Patches stopfen Sicherheitslücken meist erst nach deren Bekanntwerden. Eine zukunftsfähige Sicherheitsstrategie muss jedoch auch neu entstehende Bedrohungen, Konfigurationsrisiken, operative Schwachstellen und noch unbekannte Lücken berücksichtigen.

Für Entscheider stellt sich daher nicht die Frage, ob ein Anbieter zusätzliche Security-Services im Portfolio hat, sondern ob Risiken effektiv minimiert werden – ohne den laufenden Betrieb zu stören. Bei der Wahl eines Anbieters sollte daher genau geprüft werden, wie proaktiv Bedrohungen beseitigt werden und wie tief Security in die täglichen Prozesse integriert ist.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Welche Systeme deckt die Sicherheitslösung des Anbieters ab?

Schützt der Anbieter nur Enterprise-Softwareanwendungen oder deckt er auch Datenbanken, Middleware und Hypervisoren ab?

Wie werden Schwachstellen identifiziert und analysiert?

Bietet der Anbieter fortlaufende Threat Intelligence, Schwachstellenanalysen und Bewertungen potenzieller Sicherheitslücken in den unterstützten Umgebungen?

Wie begegnet der Anbieter Zero-Day-Lücken und neuen Bedrohungen?

Stehen bei neuen Bedrohungslagen umgehend Sicherheitshinweise, Handlungsempfehlungen zur Risikominimierung und Hardening-Leitfäden bereit?

Welcher Security-Support steht im Ernstfall zur Verfügung?

Bietet der Anbieter Unterstützung bei Security-Fällen, Hilfe bei der Incident Response sowie klare Eskalationsprozesse, um eine effektive Reaktion zu gewährleisten?

Wie hilft der Anbieter dabei, die allgemeine Sicherheitsarchitektur zu stärken?

Liefert der Anbieter kontinuierliche Security-Empfehlungen, um Risiken langfristig und nachhaltig zu reduzieren?

Lässt sich die Sicherheit aufrechterhalten, ohne stabile Systeme zu beeinträchtigen?

Bietet der Anbieter Lösungen, die den Schutz verbessern, während sie gleichzeitig die Systemstabilität wahren und betriebliche Störungen minimieren?

Auf einen Blick: Ein mehrstufiges Security-Konzept verlagert den Fokus von der reinen Reaktion auf proaktive Prävention: Bedrohungen werden neutralisiert, bevor Ausfälle entstehen. Eng mit dem Support verzahnt, wächst und reift die Sicherheit automatisch mit jedem Wandel der IT-Infrastruktur.

WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Professionelle Lizenzberatung

Wer Enterprise-Software betreibt, muss seine Lizenzrechte im Detail kennen. In der Praxis sorgen Lizenzmodelle, Vertragswerke und Policy-Änderungen jedoch oft für erhebliche Rechtsunsicherheit. Softwarehersteller nutzen dieses Informationsungleichgewicht gezielt zu ihrem Vorteil. Unabhängige Lizenzberatung ist daher entscheidend, um als Unternehmen seine Rechte zu wahren, Risiken zu minimieren und fundierte, strategische Entscheidungen zu treffen.

Bei der Auswahl eines Support- und Service-Drittanbieters sollten IT-Entscheider daher gezielt auf dessen Lizenz-Expertise achten. Ein erstklassiger Partner kann Hersteller-Richtlinien rechtssicher einordnen, souverän auf Audits vorbereiten und die langfristige Software-Strategie wirksam unterstützen.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Über welche Lizenz-Expertise verfügt der Anbieter?

Beschäftigt der Anbieter ehemalige Software-Auditoren?

Unterstützt der Anbieter Sie dabei, die Lizenz-Compliance dauerhaft zu wahren?

Kann der Anbieter sicherstellen, dass die Nutzung spezifischer Systeme in Ihrem Unternehmen stets mit den Hersteller-Richtlinien übereinstimmt?

Welche Unterstützung gibt es bei Richtlinien- und Preisänderungen der Hersteller?

Hilft der Anbieter dabei, Preisanpassungen, Richtlinien-Updates und vertragliche Auswirkungen richtig einzuschätzen?

Wie unterstützt der Anbieter Ihre Audit-Readiness?

Steht Hilfe bei der Audit-Vorbereitung, bei Compliance-Reviews und bei der Beantwortung von Lizenzanfragen bereit?

Wie unabhängig und objektiv ist die Beratung des Anbieters?

Ist der Anbieter vollkommen frei von Verbindungen zu Software-Herstellern, die zu Interessenskonflikten führen könnten?

Wie hilft der Anbieter Kunden, die Kontrolle über ihre Technologie-Entscheidungen zu behalten?

Liefert der Anbieter die nötigen Fakten und Einblicke, um fundierte Entscheidungen zu treffen und eine starke Verhandlungsposition gegenüber Herstellern zu wahren?

Auf einen Blick: Ein verlässlicher Support- und Service-Partner schafft volle Transparenz über Lizenzrechte, Pflichten und Handlungsoptionen. So treffen Unternehmen über den gesamten Software-Lebenszyklus hinweg fundierte Entscheidungen und behalten jederzeit das Steuer über ihre zukünftige Technologie- und Investitionsstrategie in der Hand.

WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Updates zu steuerlichen, rechtlichen und behördlichen Bestimmungen

Rechtssichere Enterprise-Software bedeutet deutlich mehr als bloßes IT-Troubleshooting. Unternehmen stehen vor der Aufgabe, komplexe Steuer-, Rechts- und Compliance-Vorgaben weltweit, regional und branchenspezifisch einzuhalten.

Für viele Unternehmen ist dies ein dauerhafter, ressourcenintensiver Kraftakt – insbesondere in globalen IT-Umgebungen mit hochdynamischen Gesetzesänderungen.

IT-Entscheider sollten daher im Evaluierungsprozess gezielt prüfen, wie ein Anbieter Compliance-Updates liefert: Wie werden regulatorische Änderungen überwacht, geprüft und implementiert? Genau hier trennt sich bei Dienstleistern oft die Spreu vom Weizen.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Wie überwacht der Anbieter gesetzliche und regulatorische Änderungen?

Werden steuerliche, rechtliche und behördliche Entwicklungen kontinuierlich beobachtet?

Wie werden neue Anforderungen interpretiert und validiert?

Verfügt der Anbieter über klare Prozesse, um Gesetzesänderungen zu bewerten und deren Relevanz für Ihre unterstützten Systeme exakt zu bestimmen?

Kann der Anbieter länderspezifische Anforderungen abdecken?

Werden länderspezifische Updates gezielt entwickelt, getestet und bei sich ändernden Vorschriften kontinuierlich gepflegt?

Wie werden die Updates bereitgestellt?

Verfolgt der Anbieter einen strukturierten Ansatz für eine schnelle, effiziente und reibungslose Implementierung?

Wie hilft der Anbieter dabei, Unterbrechungen zu minimieren?

Welche Maßnahmen ergreift der Anbieter, um Updates einzuspielen, ohne stabile Produktionsumgebungen zu beeinträchtigen?

Wie viel Aufwand verbleibt bei Ihren internen Teams?

Übernimmt der Anbieter die vollständige Verantwortung für Überwachung, Validierung und Bereitstellung der Updates oder ist weiterhin erheblicher eigener Aufwand erforderlich?

Auf einen Blick: Integrierte Rechts-, Steuer- und Compliance-Updates stellen sicher, dass Unternehmen mit dynamischen Gesetzesänderungen Schritt halten – bei minimalem Risiko, geschütztem laufenden Betrieb und spürbarer Entlastung der internen Teams. So wird Compliance von einer wiederkehrenden Belastung zu einem steuerbaren, wiederholbaren Prozess, der sowohl die Systemstabilität als auch agile Geschäftsprozesse stärkt.



WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Professional Services

Selbst die stabilsten IT-Umgebungen sind in stetigem Wandel – sei es, um neue Initiativen umzusetzen, die Systemleistung zu optimieren oder sich an veränderte Geschäftsanforderungen anzupassen.

Professional Services ergänzen den Support ideal: Sie ermöglichen maßgeschneiderte Projekte, mit denen Unternehmen ihre Systeme pragmatisch, strukturiert und zukunftssicher weiterentwickeln.

Bei der Wahl eines Drittanbieters sollte das Portfolio an Professional Services genau geprüft werden: Sind die angebotenen Leistungen flexibel und umfassend genug, um aktuelle und zukünftige Anforderungen abzudecken?

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Welche Professional Services bietet der Anbieter?

Unterstützt er Initiativen wie Softwareinstallation, Architekturplanung, Cloud-Migrationen und Systemoptimierungen?

Kann der Anbieter die Systemumgebung genau so unterstützen, wie sie heute existiert?

Verfügt er über fundierte Erfahrung mit stark angepassten Umgebungen, geschäftsspezifischen Konfigurationen und komplexen Integrationen?

Kann der Anbieter dabei helfen, künftige Technologiepläne zu gestalten?

Bietet er strategische Beratung, Roadmap-Planung und Empfehlungen, die an Ihren geschäftlichen Zielen ausgerichtet sind?

Wie schnell sind die Projektteams einsatzbereit?

Sind sie mit Ihrer spezifischen Umgebung bereits vertraut oder wird zusätzliche Zeit für Know-how-Transfer und Einarbeitung benötigt?

Kann der Anbieter helfen, personelle oder fachliche Engpässe zu überbrücken?

Stehen Team-Erweiterung und spezialisierte Experten bereit, wenn interne Ressourcen knapp sind?

Wie werden Projekte an den übergeordneten Business- und Technologie-Zielen ausgerichtet?

Werden Projekte als isolierte Einzelmaßnahmen behandelt oder als Teil einer umfassenden Strategie zur kontinuierlichen Optimierung und Weiterentwicklung Ihrer Unternehmensumgebung?

Auf einen Blick: Die besten Anbieter kombinieren Expertise mit stets aktuellem Wissen über die IT-Landschaft. So können Unternehmen bestehende Systeme optimieren und Veränderungen möglichst effizient und reibungslos umsetzen. Indem sie Kontinuität und wertvollen Kontext in jedes Projekt einbringen, helfen sie Unternehmen, bestehende Systeme zu optimieren und gleichzeitig zukünftige Prioritäten erfolgreich voranzutreiben.



WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Interoperabilitätslösungen

Enterprise-Systeme laufen selten isoliert. Da sich die umliegenden Technologien – von Betriebssystemen bis hin zu Webbrowsern – ständig weiterentwickeln, wird der Erhalt der Kompatibilität zur Herausforderung. Unternehmen sehen sich deshalb häufig zu Upgrades gedrängt, schlicht aus Sorge, ob ihre Kernsysteme im sich wandelnden Tech-Stack funktionstüchtig bleiben.

Intelligente Interoperabilitätslösungen durchbrechen diesen Teufelskreis: Sie stellen sicher, dass bestehende Systeme reibungslos weiterlaufen. Bei der Wahl eines Drittanbieters sollten Verantwortliche genau prüfen, ob er in der Lage ist, die Kompatibilität zu garantieren – ohne erzwungene, störende Upgrades oder unnötige Eingriffe in den stabil laufenden Kern.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Wie werden Kompatibilitätsprobleme identifiziert und gelöst?

Bewertet der Anbieter Interoperabilitätsrisiken proaktiv und hilft er dabei, diese zu beheben, bevor sie den Betrieb beeinträchtigen?

Wie unterstützt der Anbieter die Interoperabilität mit sich verändernden Technologien?

Bietet der Anbieter neben allgemeinem Interoperabilitäts-Support auch erprobte, kontinuierlich verfügbare Lösungen, um die Kompatibilität mit aktualisierten Browsern, Betriebssystemen, Java-Versionen und E-Mail-Servern proaktiv aufrechtzuerhalten?

Kann der Anbieter Integrationen zwischen bestehenden und neuen Technologien unterstützen?

Verfügt der Anbieter über Erfahrung bei der Anbindung stabiler Kernsysteme an moderne Anwendungen, Plattformen und Services?

Wie minimiert der Anbieter Unterbrechungen bei technologischen Veränderungen?

Sind die Lösungen darauf ausgelegt, die Betriebskontinuität zu wahren und die Risiken im Zusammenhang mit Kompatibilitätsanpassungen zu reduzieren?

Welchen Ansatz verfolgt der Anbieter bei Innovationen rund um bestehende Systeme?

Ermöglicht der Anbieter die Einführung neuer Funktionen, ohne dass dafür Upgrades, Migrationen oder Störungen der aktuellen Umgebung erforderlich sind?

Wie hilft der Anbieter Kunden, die Kontrolle über ihre Technologie-Entscheidungen zu behalten?

Unterstützt der Anbieter Kunden dabei, selbst zu bestimmen, wann und wie neue Technologien eingeführt werden, anstatt von herstellerbedingten Upgrade-Zwängen getrieben zu sein?

Auf einen Blick: Mit dem richtigen Anbieter können Unternehmen stabile Kernsysteme um Innovationen ergänzen – und neue oder erweiterte Funktionen einführen, während Ausfallzeiten, Betriebsunterbrechungen und die Abhängigkeit von Hersteller-Code auf ein Minimum reduziert werden. Das Ergebnis: maximale Flexibilität bei voller Kontrolle über Zeitplan, Kosten und Risiken.



WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Observability-Lösungen

Herkömmliche Monitoring-Tools stoßen in modernen Enterprise-Architekturen schnell an ihre Grenzen. Mit zunehmender Komplexität und Verteilung der Systeme wird die Echtzeit-Überwachung der Anwendungs-Performance jedoch zu einem entscheidenden Erfolgsfaktor.

Moderne Observability-Services bieten weit mehr als bloße Statusmeldungen: Sie gewähren einen umfassenden End-to-End-Einblick in das Systemverhalten. Das hilft IT-Teams, Engpässe und Fehler deutlich schneller und proaktiver zu erkennen und zu beheben.

Bei der Auswahl von Support- und Service-Drittanbietern sollten Entscheider genau prüfen, ob und welche Monitoring- und Observability-Funktionen enthalten sind – und wie effektiv der Anbieter Systemdaten in handlungsrelevante Erkenntnisse übersetzen kann.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Wie viel Transparenz bietet der Anbieter über die gesamte Systemumgebung hinweg?

Bietet er volle Transparenz hinsichtlich Anwendungen, Datenbanken und Infrastrukturen?

Wie werden Performance-Probleme identifiziert und behoben?

Kann der Anbieter Leistungsabfälle, Anomalien und aufkommende Engpässe erkennen, bevor sie sich auf Benutzer oder den Betrieb auswirken?

Wie beschleunigt der Anbieter die Ursachenanalyse?

Werden Erkenntnisse systemübergreifend korreliert, um die genaue Störungsquelle rasch zu identifizieren, anstatt Probleme isoliert zu analysieren?

Wie hilft der Anbieter dabei, wiederkehrende Probleme zu vermeiden?

Nutzt er Betriebsdaten und Trendanalysen, um Muster zu erkennen und gezielte Optimierungen zu empfehlen?

Wie sind Observability-Funktionen in die Support-Erbringung integriert?

Nutzen Support-Teams moderne Observability-Tools, um Probleme effizienter zu priorisieren, zu diagnostizieren und zu beheben?

Kann der Anbieter seine Observability-Services skalieren, wenn die Systemlandschaft komplexer wird?

Behält der Anbieter die volle Transparenz und Übersicht, wenn neue Technologien, Integrationen und Workloads eingeführt werden?

Auf einen Blick: Ein unabhängiger Support- und Service-Partner mit integrierten Observability-Services sorgt für vollständige Transparenz in der gesamten Unternehmensumgebung. Das reduziert Ausfallzeiten, steigert die Systemleistung und verlagert den Support vom reaktiven Troubleshooting hin zu einem proaktiven Systemmanagement.



WEIT MEHR ALS NUR PRODUKTSUPPORT:

Change-Management-Lösungen

Enterprise-Software-Landschaften befinden sich in ständigem Wandel – angetrieben von Geschäftsanforderungen, regulatorischen Vorgaben, der Weiterentwicklung der Infrastruktur und Security-Richtlinien. Ohne einen strukturierten Ansatz können selbst Routine-Updates ungewollte und potenziell verheerende Folgen nach sich ziehen.

Professionelle Change-Management-Lösungen bringen Ordnung und Kontrolle in den Veränderungsprozess. Bei der Suche nach einem geeigneten Support- und Service-Drittanbieter sollten IT-Leiter daher genau prüfen, ob dieser in der Lage ist, Veränderungen reibungslos zu begleiten – ohne dabei die Betriebskontinuität zu gefährden.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Bietet der Anbieter eine Change-Management-Lösung oder einen strukturierten Prozess?

Hat sich dieser Change-Management-Ansatz bereits in der Praxis bewährt?

Wie plant und validiert der Anbieter Änderungen vor der Implementierung?

Werden Änderungen vor der Implementierung gründlich getestet, überprüft und freigegeben, um das betriebliche Risiko zu minimieren?

Wie werden Abhängigkeiten und potenzielle Risiken identifiziert?

Analysiert der Anbieter, wie sich geplante Änderungen auf angebundene Anwendungen, Integrationen, die Infrastruktur und kritische Geschäftsprozesse auswirken?

Wie koordiniert der Anbieter Änderungen über verschiedene Umgebungen hinweg?

Werden Änderungen ganzheitlich in allen Systemen und Teams gesteuert, um Konflikte, Betriebsunterbrechungen und unerwartete Effekte zu vermeiden?

Wie werden Compliance- und Audit-Anforderungen bei Change-Aktivitäten eingehalten?

Stellt der Anbieter sicher, dass Governance, Dokumentation und Audit-Readiness über den gesamten Änderungs-Lebenszyklus hinweg gewahrt bleiben?

Wie werden Änderungen mit dem laufenden Support und Betrieb abgestimmt?

Arbeiten die Teams für Support, Betrieb und Change Management in einem gemeinsam abgestimmten und koordinierten Rahmen zusammen?

Auf einen Blick: Wenn Change-Management-Lösungen nahtlos mit dem Software-Support eines verlässlichen Partners verzahnt sind, wird das Betriebsrisiko drastisch gesenkt – und sichergestellt, dass Systemanpassungen weder die Stabilität noch die Performance beeinträchtigen.



DER STRATEGISCHE UNTERSCHIED:

Agentic AI und eine intelligente Benutzererfahrung

Immer mehr Unternehmen wollen KI-Technologien nutzen – und stellen fest: Um echten Mehrwert zu schaffen, müssen stabile Kernsysteme keineswegs ausgetauscht werden.

Agentic AI ERP verfolgt einen völlig neuen Ansatz: Intelligente, autonome Funktionen werden über bestehende ERP-Systeme gelegt. Benutzer können direkt mit Prozessen interagieren, sie optimieren und automatisieren, ohne dass die darunterliegende Anwendung angetastet wird. So lässt sich KI praktisch und geschäftsorientiert einführen – während die Verlässlichkeit unternehmenskritischer Systeme gewahrt bleibt.

Bei der Suche nach einem echten IT-Strategiepartner zeichnen sich Anbieter aus, die das Know-how, die Fähigkeiten und die Ressourcen mitbringen, um Unternehmen bei der erfolgreichen Einführung von Agentic AI ERP zu begleiten.

FRAGEN, DIE SIE STELLEN SOLLTEN:

Bietet der Anbieter Innovationslösungen?

Kann der Anbieter Sie dabei unterstützen, KI und Automatisierung in Ihre Unternehmensumgebung zu integrieren oder beschränkt sich sein Angebot lediglich auf Support und andere Services?

Welche Expertise bringt der Anbieter in KI-Initiativen ein?

Verfügt der Anbieter über nachgewiesene Erfahrung in der Umsetzung von KI-Projekten?

Verfügt der Anbieter über ein breiteres Ökosystem für KI-Innovationen?

Arbeitet der Anbieter mit Technologiepartnern zusammen, um das KI-Leistungsspektrum zu erweitern?

Wie ermöglicht der Anbieter die Einführung von KI, ohne bestehende Systeme zu beeinträchtigen?

Hilft er dabei, KI-Funktionen nahtlos über das bestehende ERP-Kernsystem zu legen, ohne es zu verändern?

Welche Arten von KI-Funktionalitäten werden unterstützt?

Bietet der Anbieter Möglichkeiten, KI-Agenten, Workflow-Automatisierung und datengestützte Insights in ERP-Systemen freizusetzen?

Stehen konkrete, einsatzbereite KI-Lösungen zur Verfügung?

Kann der Anbieter passgenaue Lösungen auf Basis spezifischer Branchenanforderungen und Geschäftsprozesse empfehlen und bereitstellen?

Auf einen Blick: Ein spezialisierter Support-Partner vereint umfassendes ERP-Know-how mit starken Technologie-Allianzen. Das ermöglicht Unternehmen den direkten Einstieg in Agentic AI ERP: gesteigerte Produktivität, beschleunigte Innovationen und deutlich frühere KI-Vorteile – ganz ohne die Kosten, Risiken und Störungen teurer Upgrades, Migrationen oder Plattformwechsel.



Fazit: Support-Strategie ist Unternehmensstrategie

In Zeiten steigender IT-Komplexität bei gleichzeitigem Kostendruck geht es beim Thema Support längst um weit mehr als um die reine Systemwartung. Die Wahl des Support-Modells bestimmt die IT-Betriebskosten, Innovationsgeschwindigkeit, Compliance-Sicherheit und strategische Unabhängigkeit eines Unternehmens.

Drittanbieter-Support ist der Schlüssel für Unternehmen, die maximale Stabilität mit digitaler Transformation verbinden wollen. Statt sich dem Upgrade-Diktat der Hersteller zu unterwerfen, modernisieren sie ihre Systeme selbstbestimmt im eigenen Tempo – für höchste Wertschöpfung aus bisherigen IT-Investitionen.

Der Markt verändert sich nachhaltig: Der Trend geht weg von starrem Herstellersupport hin zu einem agilen, servicezentrierten Betriebsmodell. Support muss sich heute an echten Geschäftsergebnissen messen lassen. In hybriden Multi-Cloud- und Multi-Vendor-Landschaften nehmen unabhängige Service-Partner eine strategische Rolle ein: Sie sorgen für einen stabilen und sicheren Betrieb, während KI und Innovationen flexibel am bestehenden Kernsystem andocken.

Die entscheidende Frage lautet daher nicht mehr nur, wie Enterprise-Software gewartet wird. Es geht darum, wie Support, Services und Innovationskraft zusammenspielen, um Unternehmensziele zu erreichen, die volle Kontrolle über die eigene IT-Roadmap zu behalten und den Wert bestehender Systeme bestmöglich auszuschöpfen.

Häufig gestellte Fragen zu Drittanbieter-Support

Können wir in Zukunft immer noch upgraden, wenn wir uns für Drittanbieter-Support entscheiden?

Ja, es ist möglich, auch nach dem Wechsel zu Drittanbieter-Support in Zukunft ein Upgrade durchzuführen. Unternehmen behalten die Rechte an der Software, die sie lizenziert haben. Sie können ein Archiv der Modulversionen, Patches und Dokumentationen herunterladen und organisieren, auf die sie vor dem Verlassen des Hersteller-Supports Anspruch haben. So bewahren sie sich zukünftige Optionen und können Upgrades durchführen, wenn ein klarer Business Case für den Wechsel auf die nächste Version vorliegt.

Können Drittanbieter Systeme ohne Quellcode unterstützen?

Ja. Viele Probleme, die in Enterprise-Systemen auftreten, stammen aus Konfigurationen, Daten, Integrationen und Anpassungen und nicht aus dem Quellcode des Herstellers. Unabhängige Anbieter nutzen bewährte Verfahren, um Probleme zu diagnostizieren und zu beheben, ohne das geistige Eigentum des Herstellers zu verändern.

Wie können wir ohne Hersteller-Patches für Sicherheit sorgen?

Hersteller-Patches sind nur ein einziger Sicherheitsmechanismus. Darüber hinaus neigen sie dazu, reaktiv zu sein – sie korrigieren bekannte Schwachstellen, schützen aber nicht vor unbekannten. Viele Unternehmen setzen bereits auf proaktivere Sicherheitslösungen, die sowohl bekannte als auch unbekannte Schwachstellen mindern, zusätzlich zur Implementierung kompensierender Kontrollen.

Ist Drittanbieter-Support nur für stabile Umgebungen geeignet?

Nur wenige Unternehmensumgebungen sind wirklich zu 100 % stabil. Unabhängige Anbieter übernehmen routinemäßig Umgebungen mit aktiven Problemen und konzentrieren sich zunächst auf die Stabilisierung und Ursachenbehebung, um Ticket-Rückstände abzubauen und das erneute Auftreten von Problemen zu verhindern.



Tausende von Unternehmen nutzen den unabhängigen Support und die Services von Rimini Street für Oracle, SAP, VMware und weitere Systeme, um eine höhere operative Effizienz, schnelleres Wachstum und mehr Innovationskapazität zu erreichen.

Mehr erfahren

Rimini Street®



Über Rimini Street, Inc.

Rimini Street Inc. (Nasdaq: RMNI) ist ein Russell 2000®-Unternehmen und ein bewährter, vertrauenswürdiger globaler Anbieter von durchgängigen, geschäftskritischen Support-Diensten, Managed Services und innovativen Agentic-AI-ERP-Lösungen für Unternehmens-Software sowie der führende Drittanbieter von Support-Diensten für Oracle-, SAP- und VMware-Software. Das Unternehmen hat Tausende von IT-Serviceverträgen mit „Fortune Global 100“- und „Fortune 500“-Unternehmen sowie mit mittelständischen Unternehmen und Organisationen des öffentlichen Sektors abgeschlossen, die die Rimini Smart Path™-Methode nutzen, um ihre Betriebsergebnisse zu optimieren, Milliarden US-Dollar einzusparen und KI-Lösungen sowie andere Innovationen eigenständig zu finanzieren.

Rimini Street®

riministreet.com
info@riministreet.com
x.com/riministreet
linkedin.com/company/rimini-street

© 2026 Rimini Street, Inc. Alle Rechte vorbehalten. „Rimini Street“ ist eine eingetragene Marke der Rimini Street Inc. in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Rimini Street, das Rimini Street-Logo und Kombinationen davon sowie sonstige mit „TM“ gekennzeichnete Marken sind Marken der Rimini Street Inc. Alle sonstigen Marken bleiben Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber, und sofern nicht anders angegeben, erklärt Rimini Street, dass keinerlei Zugehörigkeit oder Verbindung zu derartigen Markeninhabern oder sonstigen Dritten besteht bzw. auch keine Billigung impliziert wird. Dieses Dokument wurde von Rimini Street Inc. („Rimini Street“) erstellt und weder von der Oracle Corporation, noch von der SAP SE oder anderen Parteien gesponsert, unterstützt oder auf sonstige Weise mitgestaltet. Dieser Bericht entspricht dem Stand des ursprünglichen Veröffentlichungsdatums. Er dient lediglich als allgemeine Orientierungshilfe und ersetzt weder eine eingehende Recherche noch die Ausübung fachlicher Beurteilung. Sofern nicht ausdrücklich schriftlich anders vereinbart, übernimmt Rimini Street keinerlei Haftung und schließt jegliche ausdrückliche, stillschweigende oder gesetzliche Gewährleistung in Bezug auf die vorliegenden Informationen aus. Dazu zählt unter anderem jegliche stillschweigende Gewährleistung der Handelsüblichkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Rimini Street übernimmt keine Haftung für direkte, indirekte, Folge-, Straf-, Sonder- oder Nebenschäden, die aus der Nutzung oder der Unmöglichkeit der Nutzung der Informationen entstehen. Rimini Street gibt keine Zusicherungen oder Gewährleistungen hinsichtlich der Richtigkeit oder Vollständigkeit der von Dritten bereitgestellten Informationen ab und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Informationen, Dienstleistungen oder Produkten vorzunehmen. M_09960 | 10282026-A4 | LR0058136