Synaworks
Technology Strategy Academy

WHITEPAPER

DAS MODERNE SAP CCoE VOM TECHNIKTEAM ZUM INNOVATIONSPARTNER

5 Key Takeaways für CIOs, IT-Leiter und CCoE-Verantwortliche

Mehr denn je, aber nicht in seiner bisherigen Form. Viele Unternehmen sehen ihr SAP Customer Center of Expertise (CCoE) noch immer primär als technische Support-Einheit. Dabei kann ein modernes CCoE weit mehr leisten und zum strategischen Enabler der digitalen Transformation werden. Dieses Whitepaper zeigt, warum eine Neuausrichtung gerade in Zeiten von SAP-Transformationsprojekten unverzichtbar ist und wie sie gelingt.

ZIELGRUPPE

CIOs, IT-Leiter, CCoE-Leiter und SAP-Verantwortliche in Anwenderunternehmen

KONTEXT

RISE with SAP · Cloud-Betriebsmodelle · Business-IT-Alignment · Governance

HERAUSGEBER

Synaworks GmbH · SAP IT-Management · Stand: 2026

Grundlage dieses Whitepapers sind Erfahrungen aus der Beratungspraxis, der Wissensaustausch im SAP-Umfeld und eine **Umfrage im Auftrag von Synaworks** unter SAP-IT-Verantwortlichen in SAP-Anwenderunternehmen.

MANAGEMENT SUMMARY

Das moderne SAP CCoE

Die entscheidende Erkenntnis: *Das CCoE wird in Zeiten von RISE with SAP und Cloud nicht überflüssig, sondern wichtiger denn je. Aber nur, wenn es sich vom technischen Dienstleister zum strategischen Innovationspartner für Business und IT weiterentwickelt.*

TYPISCHE AUSGANGSLAGE

- CCoE wird auf Lizenzverwaltung, Zertifizierung und Systembetrieb reduziert
- Mehrwert des CCoE ist unklar und wird nicht aktiv kommuniziert
- Rund 80 % haben keine klare Roadmap für die CCoE-Transformation
- Fokus nur auf SAP, Non-SAP-Anwendungen bleiben außen vor

ZENTRALE HERAUSFORDERUNGEN

- Steigende Innovationserwartungen der Fachbereiche
- Zunehmend komplexe Cloud-Betriebsmodelle
- Fehlende Verbindung zwischen IT und Fachbereichen
- Innovationen scheitern an internen Strukturen

UNSERE EMPFEHLUNG

- **Selbstverständnis schärfen:** vom Dienstleister zum Partner
- **Management-Commitment** mit Budget und Mandat sichern
- **End-to-End-Verantwortung** statt Silodenken
- **Mehrwerte liefern** mit echtem Business Value
- **Sichtbarkeit** durch internes Marketing schaffen

Was die Umfrage zeigt

80 %
der Unternehmen haben keine klare Roadmap für die Transformation ihres CCoE

< 50 %
sehen die IT als strategischen Partner auf Augenhöhe

< 1/3
haben eine klar organisierte, effiziente Zusammenarbeit von CCoE und Fachbereichen

Umfrage im Auftrag von Synaworks unter SAP-IT-Verantwortlichen in SAP-Anwenderunternehmen.

AUSGANGSLAGE

01 KEINE KLARE ROADMAP FÜR DIE TRANSFORMATION DES CCoE

Zwischen steigenden Innovationserwartungen der Fachbereiche und zunehmend komplexen Cloud-Betriebsmodellen stehen SAP-Organisationen heute unter enormem Veränderungsdruck.

WAS DIE ZAHLEN ZEIGEN

Eine aktuelle Umfrage im Auftrag von Synaworks unter SAP-IT-Verantwortlichen in SAP-Anwenderunternehmen zeigt: In weniger als der Hälfte der Firmen wird die IT als strategischer Partner auf Augenhöhe wahrgenommen. Und rund 80 Prozent der Unternehmen haben keine klare Roadmap für die Transformation des SAP Customer Centers of Expertise (CCoE).

Dabei lässt sich die Frage, ob Unternehmen in Zeiten von RISE with SAP und zunehmendem Shift in die Cloud überhaupt noch ein CCoE benötigen, ganz eindeutig beantworten: **Mehr denn je, allerdings nicht in seiner bisherigen Form.** Sinnvollerweise sollte der aus dem Business getriebene Wandel auch von einer strategischen Neuausrichtung des CCoE begleitet werden. Denn dessen klassische Rolle, die Reduktion auf technischen Support, Zertifizierung und Systembetrieb, greift zu kurz. Hierdurch fehlt häufig die Verbindung zwischen IT und den Fachbereichen, wodurch das volle Potenzial der SAP-Landschaft nicht ausgeschöpft wird und Innovationen an internen Strukturen scheitern.

DIE GRÜNDE SIND VIELFÄLTIG

- **Unklares Zielbild:** Viele Entscheider wissen nicht, wofür ein modernes CCoE stehen kann, und reduzieren es fälschlicherweise auf SAP-Lizenzverwaltung und Zertifizierung.
- **Unsichtbarer Mehrwert:** Der wahrgenommene Mehrwert eines CCoE ist oft unklar und wird nicht aktiv kommuniziert.
- **Fehlende Steuerungsrolle:** In 90 Prozent der Unternehmen ist die IT zwar in die SAP-Cloud-Strategie eingebunden, aber das CCoE wird dabei häufig nicht als zentrale Steuerungsfunktion positioniert.
- **SAP-Tunnelblick:** Ein häufiger Kritikpunkt ist, dass sich das SAP CCoE nur auf SAP-Lösungen fokussiert und die Non-SAP-Anwendungen zu wenig berücksichtigt. Ein Widerspruch zum eigentlichen nutzenzentrierten Ansatz.

> **WICHTIGE ERKENNTNIS**
>
> *Die Frage ist nicht, **ob** ein Unternehmen im Cloud-Zeitalter noch ein CCoE braucht, sondern **welches**. Ein CCoE, das sich auf Support, Zertifizierung und Systembetrieb beschränkt, verschenkt das Potenzial der SAP-Landschaft.*

02 WAS EIN MODERNES SAP CCoE HEUTE LEISTEN MUSS

Der Kerngedanke eines CCoE gehört nicht aus Technologie-Sicht betrachtet, sondern aus Sicht der Kunden, also nutzenzentriert.

WARUM DAS SO WICHTIG IST

Speziell der Kritikpunkt der fehlenden Non-SAP-Perspektive unterstreicht, wie wichtig es ist, den Kerngedanken eines CCoE nicht aus Technologie-Sicht, sondern aus Sicht der Kunden und damit nutzenzentriert zu betrachten. Im Mittelpunkt sollte stehen, dem Unternehmen und der IT-Organisation echten Mehrwert und den maximalen Nutzen aus den vorhandenen Lösungen zu bieten. Hier haben viele klassische CCoEs Nachholbedarf.

FÜNF ROLLEN EINES ZUKUNFTSFÄHIGEN CCoE

STRATEGISCHER PARTNER

Fungiert als strategischer Partner für Business und IT und versteht sich als Brücke zwischen Fachbereichen, IT und externen Dienstleistern.

AGILE GOVERNANCE

Kümmert sich bei zunehmender Cloudifizierung und technischer Komplexität um IT-, Architektur- und Daten-Governance. Agil statt bürokratisch.

SAP-KOMPETENZ BÜNDELN

Identifiziert neue Technologien, versteht die SAP-Strategie und trifft auf dieser Basis strategische Entscheidungen für das Unternehmen.

MOTOR FÜR INNOVATION

Treibt als Keimzelle der digitalen Transformation nicht nur technologische, sondern vor allem organisatorische Veränderungen voran.

ENABLER DER ZUSAMMENARBEIT

Etabliert neue Formen der Kollaboration zwischen IT und Fachbereichen, jenseits von Silodenken.

NUTZEN IM MITTELPUNKT

Maximaler Nutzen aus den vorhandenen Lösungen, für SAP- und Non-SAP-Anwendungen gleichermaßen.

PRAXIS-IMPULS

Prüfen Sie Ihr CCoE gegen diese Rollen: Welche davon erfüllt es heute schon, welche nur auf dem Papier und welche gar nicht? Die Lücken ergeben die ersten Punkte Ihrer Transformations-Roadmap.

5 KEY TAKEAWAYS FÜR IHR SAP CCoE

Basierend auf den Erfahrungen aus der Beratungspraxis und dem Wissensaustausch im SAP-Umfeld ergeben sich fünf zentrale Erfolgsfaktoren für ein modernes SAP CCoE.

01 EIGENES SELBSTVERSTÄNDNIS SCHÄRFEN

Vom technischen Dienstleister zum strategischen Innovationspartner: Dieser Wandel der Identität ist entscheidend.

Ein erfolgreiches CCoE muss seine Rolle und Mission klar definieren und leben. Es geht um eine fundamentale Neuausrichtung im Selbstverständnis: Ein modernes CCoE definiert sich als strategischer Businesspartner, der SAP-Kompetenz, Governance-Funktion und Transformation an einem Ort bündelt.

> **WICHTIGE ERKENNTNIS**
> *Die Transformation des CCoE ist kein Selbstzweck, sondern Mittel zum Zweck: Sie stärkt die Rolle der IT als Enabler und Motor der digitalen Transformation.*

02 MANAGEMENT-COMMITMENT SICHERSTELLEN

Ohne klare Unterstützung der Führungsebene kann ein CCoE nicht erfolgreich agieren.

Es bedarf einer gemeinsamen Zielsetzung mit dem Management, die sich in Budget, Ressourcen und in einem klaren Mandat widerspiegelt. Doch in weniger als der Hälfte der Unternehmen hat das SAP CCoE derzeit eine hohe strategische Bedeutung. Hier gilt es anzusetzen.

03 VON SILOS ZUR END-TO-END-VERANTWORTUNG

Ein leistungsfähiges CCoE denkt nicht in Abteilungsgrenzen, sondern entlang der Wertschöpfung.

Zwei Drittel der befragten Unternehmen sehen eine prozessorientierte Organisation als richtigen Weg für eine zukunftsfähige IT. Ein weiteres Drittel geht noch einen Schritt weiter und befürwortet eine produktorientierte Organisation mit autonomen Teams.

2/3	1/3
sehen eine prozessorientierte Organisation als richtigen Weg	*befürwortet eine produktorientierte Organisation mit autonomen Teams*

04 MEHRWERTE LIEFERN

Ein zukunftsorientiertes CCoE priorisiert Use Cases mit echtem Business Value.

Statt technischer Brillanz um ihrer selbst willen muss sich das CCoE als Mehrwertlieferant positionieren, der Business-Anforderungen in technische SAP-Lösungen übersetzt und Innovationen aktiv vorantreibt.

05 SICHTBARKEIT UND INTERNES MARKETING

Auch das beste CCoE bleibt wirkungslos, wenn keiner davon weiß. Sichtbarkeit schafft Wirkung.

In weniger als einem Drittel der befragten Unternehmen ist die Zusammenarbeit zwischen dem SAP CCoE und den Fachbereichen klar organisiert und effizient. Die Vermittlung von Nutzen und Mehrwerten in Richtung Management und Fachbereiche ist essenziell, um die neue Rolle eines CCoE zu etablieren.

> PRAXIS-TIPP
>
> *Machen Sie die Wirkung des CCoE regelmäßig sichtbar: Welche Use Cases wurden umgesetzt, welcher Business Value ist entstanden? Was nicht kommuniziert wird, wird auch nicht wahrgenommen.*

FAZIT: DAS CCoE NEU DENKEN

Das moderne SAP CCoE muss nicht zwingend eine eigene zentrale Organisationseinheit sein. Es kann auch als virtuelle und verteilte Organisation mit fest definierten Rollen, Verantwortlichkeiten und Communities of Practice etabliert werden, eine Organisationsform, die zu modernen, agilen Unternehmensstrukturen passt.

Entscheidend sind jedoch klare Governance-Strukturen, ein geschärftes Selbstverständnis, neue Skills, ein auf Wertschöpfung ausgerichteter Auftrag sowie eine verbesserte interne Wahrnehmung und eine engere Zusammenarbeit mit Management, IT und den Fachbereichen. Die Erfolgsfaktoren lassen sich auf drei Kernaussagen verdichten:

ROLLE KLÄREN

Vom technischen Dienstleister zum strategischen Innovationspartner, mit klarer Mission und Rückendeckung durch das Management.

WERT SCHAFFEN

End-to-End denken, Use Cases mit echtem Business Value priorisieren und Governance agil statt bürokratisch leben.

WIRKUNG ZEIGEN

Nutzen aktiv gegenüber Management und Fachbereichen kommunizieren. Sichtbarkeit schafft Wirkung.

WARUM SYNAWORKS

Der richtige Partner für die Transformation Ihres SAP CCoE

Synaworks ist auf SAP IT-Management spezialisiert: von SAP-Transformationen über Application Lifecycle Management und Cloud ALM bis zur Organisationsentwicklung von SAP-Organisationen im Mittelstand und im Konzern.

TECHNOLOGIE UND ORGANISATION

Wir verbinden SAP-Know-how mit Organisationsentwicklung. Denn ein modernes CCoE ist zuerst eine Organisations- und erst dann eine Technologiefrage.

20+ JAHRE SAP-ERFAHRUNG

Mehr als zwei Jahrzehnte SAP-Projektpraxis. Wir kennen die typischen Stolperfallen und helfen Ihnen, sie zu umgehen.

PRAGMATISMUS ALS PRINZIP

Kein Theoriewerk, das in der Schublade landet. Wir liefern genau das, was wirklich funktioniert, und setzen es mit Ihnen gemeinsam um.

WISSENSTRANSFER STATT ABHÄNGIGKEIT

Ihr CCoE soll aus eigener Kraft wirken. Das ist unser Erfolgskriterium, nicht Ihre Abhängigkeit von Synaworks.

GOVERNANCE MIT AUGENMASS

IT-, Architektur- und Daten-Governance, die Orientierung gibt, ohne zu bremsen. Agil statt bürokratisch.

WHATEVER IT TAKES

Wir gliedern uns als Teil Ihres Teams ein, mit operativer Mitarbeit und klarer Verantwortung, wenn es darauf ankommt.

NÄCHSTER SCHRITT

Wo steht Ihr CCoE heute, und welche Rolle soll es morgen spielen? Wir entwickeln mit Ihnen eine klare Roadmap für die Transformation Ihres SAP CCoE: vom Zielbild über Governance und Rollen bis zur internen Positionierung.

Synaworks
Technology Strategy Academy

MÖCHTEN SIE MEHR ERFAHREN?

Synaworks begleitet SAP-Organisationen auf dem Weg zum modernen CCoE. Vereinbaren Sie ein unverbindliches Erstgespräch, kostenlos und ohne Verpflichtung.

WEB www.synaworks.com

E-MAIL consulting@synaworks.com

TERMIN calendly.com/synaworks

© 2026 Synaworks GmbH · Alle Rechte vorbehalten · Dieses Whitepaper darf mit Quellenangabe frei geteilt werden.