

Compliance ~ Basel II ~ ITIL ~ SOX Vorschriften und Regeln für die SAP-Bestandskunden

Seite 18 - 25

IDS Scheer & SAP Business School: Cooler Jazz mit beschwingten Managern

Seite 07

SAP NetWeaver oder IBM WebSphere?

Seite 16

SBS: Supplier Relationship Management

Seite 35

cundus: Reporting & Konsolidierung auf Basis SEM-BSC

Seite 41

Honico/Raad-Konferenz: Service-orientierte Lizenzierung

Seite 51

Jetzt unter www.e3abo.info
kostenlos anmeden!

Alle Mitglieder von Deutschsprachigen SAP-Anwendergruppen und Vereinen können ab sofort unter www.e3abo.info einen kostenlosen Abonnementbezug beantragen.

Diese E-3 Aktion wird exklusiv von GOGNOS GmbH unterstützt – dem Experten für unternehmensweites Reporting und Planung im SAP-Umfeld.

COGNOS

THE NEXT LEVEL OF PERFORMANCE™

EFFICIENT EXTENDED ENTERPRISE



exagon-Studie ermittelt lange Reaktionszeiten nach Problemmeldungen:

Benutzer fühlen sich schlecht verstanden



Die Benutzer der Computersysteme in den Unternehmen fühlen sich von den Mitarbeitern aus dem IT-Service schlecht verstanden. Sie bemängeln aber auch zu lange Reaktions- und hohe Ausfallzeiten und geben ihm in einem Gesamturteil nur die Schulnote 4+. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie im Auftrag der Unternehmensberatung exagon aus Kerpen (Rheinland) unter 1.848 Benutzern aus 513 Mittelstands- und Großfirmen. Der Studie zufolge sind die Benutzer zu 58 Prozent nicht mit den IT-Services zufrieden. Im Ranking der Unzufriedenheit stehen für fast zwei Drittel der Befragten an erster Stelle Verständigungsprobleme zwischen den IT-Mitarbeitern und den Anwendern, gefolgt von der Kritik an hohen Ausfallzeiten infolge von technischen Schwierigkeiten (59 Prozent) und zu langen Reaktionszeiten nach Problemmeldungen (55 Prozent). Aber auch unklare Zuständigkeiten, wenn über Störungen informiert wird, beklagt fast jeder zweite Benutzer. Zudem sind 37 Prozent der Auffassung, dass die Service-Mitarbeiter fachliche Mängel zeigen. „Daraus eine unzureichende Leistungsbereitschaft der Service-mitarbeiter abzuleiten, ist vermutlich zu einfach gedacht“, beurteilt exagon-Geschäftsführer Werner Stangner die Ergebnisse. „Tatsächlich ist in der Praxis vielfach zu beobachten, dass es an einer den Anforderungen entsprechenden Serviceorganisation mangelt. Dadurch sind Qualitätsmängel strukturell bedingt.“ Allerdings würden sich immer mehr Unternehmen mit dem inzwischen anerkannten Standard IT Infrastructure Library (ITIL) beschäftigen, um das Management der IT-Services auf neue Füße zu stellen. Es werde zunehmend erkannt, dass sie einen elementaren Einfluss auf die Wertschöpfung haben. „Als Folge einer unzureichenden Servicequalität kommt es zu labilen betrieblichen Abläufen, die häufig zu einem teuren Produktivitätsverlust und Unterbrechungen in den Geschäftsprozessen führen. Deren Konsequenzen können sich bis zu den Kunden auswirken und den Ruf des Unternehmens im Markt schädigen“, urteilt Stangner. In einer vorangegangenen Untersuchung hatte exagon ermittelt, dass die Mehrheit der deutschen Unternehmen noch über keine verbindlich definierten Qualitätsmaßstäbe für ihre internen IT-Services verfügt. So haben lediglich zwei von fünf Firmen zumindest für ihre kritischen IT-Funktionen klare Service-Levels festgelegt.

Quelle: www.exagon.de & www.itil-academy.de

Mieschke Hofmann und Partner: IT-Projekte sind meist zu techniklastig

Prozesse & Menschen

Oft scheitern IT-Projekte daran, dass sie nur an der IT selbst ausgerichtet werden. Sie orientieren sich nicht an den abzulösenden Prozessen und Menschen, welche die Abläufe leben. Folglich steckt der Teufel mitunter im Detail – genau genommen im einzelnen Prozess.

Bei den deutschen Automobilzulieferern wird die Kluft zwischen den Besten der Branche und angeschlagenen Unternehmen immer größer. So das Ergebnis einer aktuellen Studie von A.T. Kearney. Als wesentliche Erfolgsfaktoren der führenden Zulieferer hat die Unternehmensberatung u. a. die konsequente Ausrichtung sämtlicher Prozesse auf die Bedürfnisse der Hersteller und Endkunden ausgemacht. Daraus ergeben sich in Zeiten von just-in-time- und just-in-sequence-Anlieferung über teilweise hunderte von Kilometern hohe Anforderungen an die Unternehmenssoftware. So müssen bestehende Prozesse kontinuierlich hinterfragt, neue Abläufe entwickelt und eingeführt werden. Diese Prozesse und die zugrunde liegende Unternehmenssoftware zu verändern, kann einige Risiken beinhalten. Kommt es doch mitunter vor, dass die Software perfekt läuft, der Prozess selbst jedoch nicht. Dies kann mehrere Ursachen haben:

- * die Prozesse sind nicht sauber konzipiert und weisen Lücken im Produktivbetrieb auf
- * die Prozesse werden von den betroffenen Mitarbeitern nicht verstanden
- * die neue Software wird von den betroffenen Mitarbeitern nicht verstanden.

So weit muss es nicht kommen, wenn von Anfang an die drei wesentlichen Elemente eines IT-Projektes mit einbezogen werden: Die Aufbau- und Ablauforganisation (Organisation und Prozess), die Systeme (IT) und die involvierten Menschen. Dieser Projektansatz ist wichtig, führt man sich vor Augen, dass selbst kleinste Prozessveränderungen bestehende und vielleicht über Jahre eingespielte Abläufe nachhaltig beeinflussen können. Fehlt diese Vorarbeit, wird der Schaden durch den höheren Zeitauf-



Quelle: Porsche

wand schnell erfolgskritisch. Da genügt es schon, wenn z. B. Mitarbeiter in bestimmten Bereichen nicht ausreichend geschult wurden, um problemlos über die Benutzeroberflächen der Softwarelandschaft navigieren zu können.

60 Prozent aller IT-Prozesse sind branchenspezifisch: Bei der Planung und Durchführung eines entsprechenden Projekts gezielt und durchdacht vorzugehen, ist von großer Bedeutung. Schließlich sind mittlerweile rund 60 Prozent aller IT-Prozesse bei Automotive-Zulieferern branchenspezifisch. Davon ist ein nicht geringer Anteil sogar rein kundenspezifisch, also genau auf die Anforderungen des Original Equipment Manufacturers (OEM) zugeschnitten. Diese Abläufe und ihre Verzahnung innerhalb des IT-Systems zu kennen, ist von zentraler Bedeutung. Dasselbe gilt auch für die Auswirkungen auf andere Prozesse. Diese bezüglich ihrer Relevanz entspre-



Quelle: MHP

Viele Jahre existierten Geschäftsprozesse, die Aufbau- und Ablaufsteuerung eines Unternehmens, und die DV/Org (Informationstechnologie) in getrennten Welten.

chend einzuordnen, ist unerlässlich, um Prozessänderungen erfolgreich durchzuführen. Aus diesem Grund sollte eine neue Unternehmenssoftware wie z. B. SAP auf der Basis von branchenspezifischem „Best-Practice“-Wissen eingeführt werden. Außerdem fordern der Wettbewerb und der extreme Preisdruck heute „Best-Of-Market-Prozesse“, die Effizienz und Prozesssicherheit gewährleisten sowie den hohen Anforderungen der OEMs Rechnung tragen.



Zuviel Technik, ohne adäquate Business Prozesse, kann sogar zu negativen Einflüssen führen. Aber Business Process Management ist trotzdem ein IT-Thema.

Das Best-Practice-Wissen sollte einem entsprechenden Projekt von Anfang an zugrunde liegen und folglich zu den Kernkompetenzen des potenziellen Beratungspartners gehören. Sind die Prozesse definiert, geht es darum, ein geeignetes Softwaresystem auszuwählen, mit dem sich diese durchgängig abbilden lassen. Die Herausforderung bei der Einführung einer IT besteht darin, die Software so anzupassen, dass sie die branchen- und unternehmensspezifischen Abläufe bestmöglich unterstützt. Auch hier bietet ein branchenfokussierter Beratungsansatz auf der Basis langjähriger Projekterfahrung die größten Erfolgchancen. Denn der beste Prozess nutzt nichts, wenn er von den betroffenen Mitarbeitern nicht verstanden oder falsch gelebt wird. Aus diesem Grund ist die exakte Planung aller betroffenen Projektelemente ein absolutes Muss. Denn von den neuen Prozessen sind mitunter vom Bereichsleiter Logistik bis zum Gabelstaplerfahrer im Ersatzteillager sämtliche Mitarbeiter betroffen. Kein Zuliefer-Unternehmen kann es sich erlauben, seine Lieferintervalle auch nur eine Stunde lang auszusetzen, um auf eine neue IT-Landschaft zu wechseln. Um Mitternacht wird das Altsystem abgeschaltet, und eine Minute später ist die Schonfrist für das neue System bereits abgelaufen. Bei der heutzutage extremen Verzahnung von Hersteller und Zulieferer gibt es keine Atempausen, die aufwändige Tests einer Softwarelösung erlauben würden. Haben es die Projektverantwortlichen im Vorfeld versäumt, alle möglichen Schwachstellen aufzudecken und zu beseitigen, lassen die negativen Konsequenzen im Tagesgeschäft nicht lange auf sich warten. Für das immer wieder gerne angewandte Prinzip „Learning by doing“ ist im schnellen und harten Wettbewerb der Automobilzulieferer kein Platz. Aus diesem Grund müssen alle betroffenen Mitarbeiter von der ersten Sekunde des Echtbetriebs an mit den neuen Prozessen und dem IT-System bestens vertraut sein.

Dennoch passiert es immer wieder, dass sich nach dem Going-live beispielsweise herausstellt, dass einige Mitarbeiter im Waren- oder Auslieferungslager aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse die Bildschirmmasken nur mit Mühe bedienen können. Szenarien wie diese lassen sich vermeiden. Vor allem dann, wenn mit dem Change Management ein Beratungspartner betraut ist, der die Abläufe und branchenspezifischen

Anforderungen eines Zulieferbetriebs aufgrund jahrelanger Erfahrung bestens kennt. Die ausgewiesenen Automotive-Spezialisten von Mieschke Hofmann und Partner in Freiberg am Neckar haben sich in vielen Projekten für Unternehmen der Zulieferindustrie eine praxiserprobte Vorgehensweise erarbeitet. So bildet ein ausgeklügeltes Projekt- und Risikomanagement den Rahmen, innerhalb dessen sich neue Prozesse problemlos einrichten und kundenspezifisch anpassen lassen. Auf dieser Basis kann sich der Zulieferbetrieb den operativen und finanziellen Spielraum schaffen, um aus der aktuellen Konsolidierung des Marktes als Gewinner hervorzugehen.

Quelle: www.mhp.de

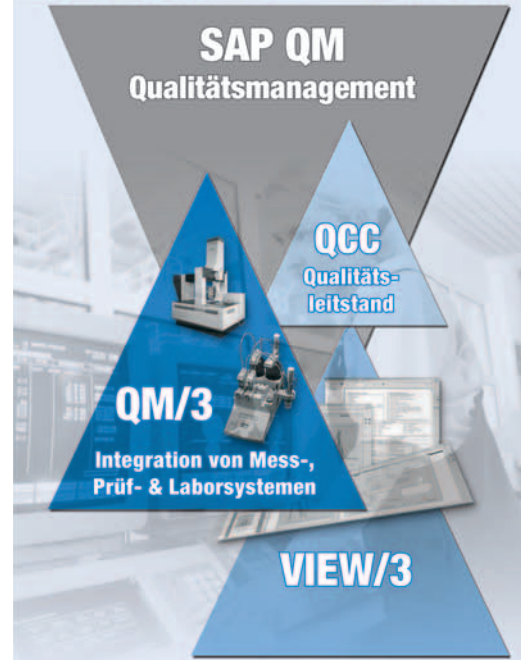


Quelle: Porsche

Kompetenz auf Expansionskurs

Die Prozess- und IT-Beratung Mieschke Hofmann und Partner (MHP) ist seit ihrer Gründung 1996 auf Wachstumskurs. Mit rund 250 Mitarbeitern hat das Unternehmen mit Hauptsitz in Freiberg am Neckar im vergangenen Geschäftsjahr über 36 Mio. Euro Umsatz erwirtschaftet. Damit setzt MHP seinen beeindruckenden Wachstumskurs der Vorjahre kontinuierlich fort. Vom fachlichen Know-how der Automotive-Experten beeindruckt, beteiligte sich die Porsche AG 1999 an MHP, um sich die Branchenkenntnisse und Ressourcen der Prozess- und IT-Berater langfristig zu sichern. Bis 2003 hat Porsche seine Beteiligung an dem Unternehmen schrittweise auf 74,8 Prozent erhöht. Der Sportwagenhersteller hat damit in „ausgezeichnete Kompetenz“ investiert, denn Mieschke Hofmann und Partner ist der erste „Special Expertise Partner“ SAP for Automotive.

Qualitätsmanagement mit SAP



Unser Leistungsspektrum

- SAP QM Beratung
- Zertifiziertes Subsystem QM/3 zur Integration von Mess-, Prüf- und Laborsystemen
- Subsystem VIEW/3 für fertige Reportvorlagen wie z.B. EMPB
- Qualitätsleitstand QCC
- SAP QM Workshops

11. QM INFOTAG
Mittwoch 5. April 2005
Anmeldung unter www.idos.de



Besuchen Sie uns auf dem Stand **SAP und Partner Analytica** - 25. - 28. April 2006



Besuchen Sie uns auf dem Stand **SAP und Partner Hannover Messe** - 24. - 28. April 2006

IDOS Software AG
Gerwigstr. 53
D-76131 Karlsruhe
Tel: +49 721 96225 0
Fax: +49 721 96225 50
www.idos.de · info@idos.de

