

Spannendes SAP-Projekt zusammen mit einem

# Norddeutschen Dienstleister

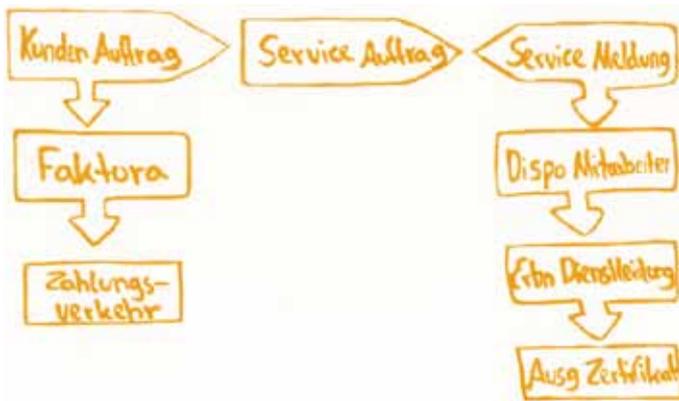
Unser Kunde, ein Dienstleister im technischen Umfeld mit Sitz in Norddeutschland ist als international tätiges Unternehmen einer der großen Player in unserer Region. Mit mehr als 12.000 Mitarbeitern ist es in über 70 Staaten weltweit vertreten.

**M**it seinen Dienstleistungen wird die technische Welt um uns herum in ihrer Nutzung und Verwendung sicherer. Zwischen der zu erbringenden Dienstleistung und der heutigen technischen Welt besteht eine besondere Interdependenz, die bis in die aktuelle Gesetzgebung hinsichtlich der zu erbringenden Dienstleistungen hineinstrahlt.

## **Ausgangsszenario**

Die weltweiten Niederlassungen der Unternehmensgruppe arbeiten alle nach denselben Prinzipien und

Abläufen zur Erbringung der geeigneten Dienstleistung. Variationen bestehen in den jeweiligen Ländern durch deren Gesetzgebung und Normen. Daraus ergeben sich spezifische Unterschiede der Methodik aber ein gleichbleibender Ablauf bei der Erbringung der Dienstleistung. Trotz aller Unterschiede in den gesetzlichen Regelungen und den sich daraus ableitenden Methodiken sind die kaufmännischen Prozesse - sowie die Dienstleistungsprozesse letztlich über alle Landesgesellschaften identisch. Stark vereinfacht sind diese:



mobile Endgeräte bei der Durchführung der Dienstleistung vollumfänglich unterstützt. Die Datensynchronisation zwischen den mobilen Clients und den SAP-Systemen erfolgt mittels individuell entwickelter Webservices und wird durch eine durch die Unternehmensgruppe realisierte kalibrierbare MiddleWare unterstützt. Eine besondere Herausforderung stellen dienstleistungsspezifische Merkmale dar. Diese können ausschließlich nur über eine individuelle, im SAP-System entwickelte Datenhaltung und einer entsprechenden Erweiterung an dem Equipmentstammsatz abgebildet werden.

Aktuell sind in der Unternehmensgruppe die Ablaufprozesse, über die Fachbereiche hinaus, hochgradig heterogen. Dies macht es der Konzernleitung nahezu unmöglich die internen Prozessabläufe auch über die Ländergrenzen hinaus zu harmonisieren und in Bezug auf Kosten und Leistung zu optimieren. Mit dem Ziel, die Harmonisierung der zuvor grob skizzierten Abläufe zu realisieren, ist ein konzernweites Projekt Ende 2014 aufgelegt worden. Aktuell ist der Roll-out über ausgewählte Landesgesellschaften erfolgt. Weitere Landesgesellschaften stehen in den Startlöchern.

Projekthoheit hat die interne IT-Tochter der Unternehmensgruppe. Die zu realisierenden Prozesse werden in die bestehende SAP-Landschaft der Unternehmensgruppe als Kernprogramm integriert.

## Realisierungsansatz

Bereits getätigte Investitionen in der Unternehmensgruppe in eine SAP-Landschaft führten dazu, den harmonisierten Prozess in die bereits bestehende IT-Landschaft zu integrieren. Dabei kommen die unterschiedlichsten Standardmodule, wie z.B. MM (Materialwirtschaft), SD (Vertrieb), FI (Finanzwesen), CO (Kostenrechnung) und CS (Kundendienst) zum Einsatz. Darüber hinaus sind diverse Eigen- und Weiterentwicklungen inklusive Web-Services insbesondere zu mobilen Endgeräten und Datenverwaltungen zu realisieren. Die vor Ort beim Kunden arbeitenden Mitarbeiter werden durch eigenentwickelte Clients für

Eine eigenentwickelte Anwendung im SAP-System stößt in Abhängigkeit der dienstleistungsspezifischen Merkmale des Equipments sowie den Verfügbarkeiten der entsprechend qualifizierten Mitarbeiter sowohl den kaufmännischen als auch den dienstleistungsrelevanten Prozess an. Die Disposition, inkl. Optimierung der Route zu den Standorten der Kunden, ist weitestgehend automatisiert und realisiert durch ein Dispositionstool eines Drittanbieters. Die terminierten Dienstleistungen werden in einem Serviceauftrag gebündelt und dem entsprechenden Mitarbeiter auf seinem mobilen Endgerät zur Verfügung gestellt. Nach durchgeführter Dienstleistung werden alle nötigen Dokumente auf den mobilen Clients erstellt und diese sowohl an den Kunden, als auch an das SAP-System per Synchronisation übermittelt. Im Anschluss daran erfolgt der kaufmännische Prozess. Mit Hilfe des SAP BI können Auswertungen für das Management zur Verfügung gestellt werden.

## Fazit

Die Vereinheitlichung eines zentralen Prozesses bringt der Unternehmensgruppe die Vorteile einer einheitlichen Datenablage und -verarbeitung sowie eines zentralen Supports, der für alle teilnehmenden Länder bereitgestellt werden kann. So lassen sich in Zukunft internationale Auswertungen erstellen und Prozesse über Landesgrenzen hinaus optimiert harmonisieren.

