

Kostenparende Auslagerung des Application Management für SAP-Anwendungen

Fallbeispiel: Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer

Andrea Stercken, Penzberg

Individuell konfigurierte SAP-Anwendungen unterstützen mittlerweile nahezu jeden Geschäftsprozess in einem Unternehmen. Dies führt zu einer vielfältigen und immer komplexeren IT-Infrastruktur. Vor allem, wenn diverse SAP-Komponenten wie Produktionsplanung, Finanzen, Controlling, Sales & Distribution, Materialwirtschaft und Human Resources im Einsatz sind. Der damit verbundene Koordinations-, Betreuungs- und Betriebsaufwand ist von vielen IT-Abteilungen kaum mehr zu bewältigen. Daher vertraut die Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer (MMHB) aus dem nordrhein-westfälischen Andernach im SAP-Umfeld auf Siemens IT Solutions and Services für das Application Management (AM). Und hat durch diese Umstellung von Vor-Ort- auf Remote-Support rund 20 Prozent ihrer Kosten eingespart. Damit geht die MMHB voll mit dem Zeitgeist konform, denn die Studie „IT-Trends 2006“ ergab, dass die Unternehmen nur zu 58,5 Prozent am AM, bei der Software-Entwicklung sogar nur noch zu 35,7 Prozent beteiligt sind. Den Rest erledigt der IT-Dienstleister.

Nahezu jeder Geschäftsprozess in einem Unternehmen profitiert mittlerweile von individuell konfigurierten SAP-Anwendungen. Dies führt zu einer vielfältigen und immer komplexeren IT-Infrastruktur. Vor allem, wenn diverse SAP-Komponenten, wie z. B. Produktionsplanung, Finanzen, Controlling, Sales & Distribution, Materialwirtschaft und Human Resources, im Einsatz sind. Der damit verbundene Koordinations-, Betreuungs- und Betriebsaufwand ist von vielen IT-Abteilungen kaum mehr zu bewältigen. Die Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer vertraut deshalb auf die Application-Management-Dienste von Siemens IT Solutions and Services, um die betriebswirtschaftlichen Applikationen im Griff und ihre Kernkompetenzen im Blick zu behalten (Bild 1).

Die Studie „IT-Trends 2006“ des Beratungsunternehmens Capgemini unter knapp hundert Entscheidern ergab, dass der Anteil der Eigenleistung beim Application Management (AM) in deutschen

Unternehmen 58,5 Prozent beträgt. Bei der Software-Entwicklung sind es sogar nur noch 35,7 Prozent. Dass die Programmierung folglich ein bevorzugtes Outsourcing-Projekt ist, verwundert nicht. Schließlich lässt sie sich überschaubar gestalten und besitzt mit der Aufnahme des Produktivbetriebs ein definiertes Ende.

Wesentlich stärker sind Unternehmen und ihre Dienstleister beim AM gefor-

dert. Bei der Betreuung und Weiterentwicklung von Anwendungen muss über viele Jahre hinweg - trotz aller Wandlungen bei Unternehmensstrategien und Technologien - eine gleichmäßig hohe Service-Qualität gewährleistet sein. Ohne klare Spielregeln in Form dedizierter Service Level Agreements (SLA) sowie eine enge Kooperation der Geschäftspartner ist dieses Ziel nicht zu erreichen (Bild 2).

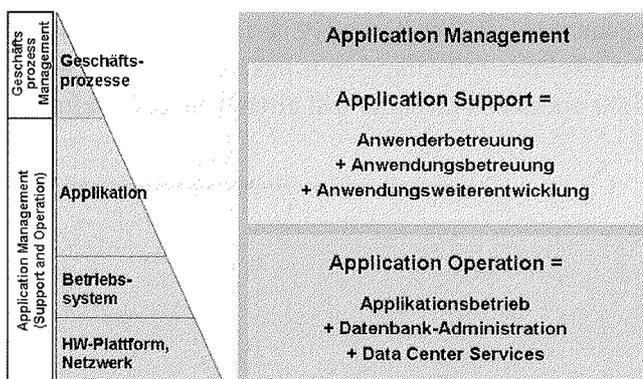


Bild 1. Dienste im Application Management (Quelle: Siemens IT Solutions and Services, 2006)

Controlling und Kostenoptimierung

Die im nordrhein-westfälischen Andernach ansässige Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer (MMHB) vertraut bereits seit 1998 bei der Einführung und Anpassung von SAP-Innovationen auf den IT-Dienstleister Siemens IT Solutions and Services. „Bei uns stimmt die Chemie“, bringt der kaufmännische Leiter der MMHB Ulrich Bach die langjährige, erfolgreiche Kooperation mit den Münchenern auf den Punkt. Das Vertrauen des Kunden haben sich diese nicht zuletzt bei der Einführung der SAP-Komponente Produktionsplanung erworben. Neben dem Baustein für die Produktionsplanung (PP) sind heute bei der MMHB die SAP-R/3-Komponenten Finanzen (FI), Controlling (CO), Sales & Distribution (SD), Materialwirtschaft (MM) und Human Resources (HR) im Einsatz.

Im Jahr 2002 schloss die MMHB mit Siemens IT Solutions and Services einen Betreuungsvertrag über das komplette AM der Unternehmenssoftware SAP R/3. Der IT-Dienstleister übernimmt neben der Betreuung der SAP-Komponenten Systemanpassungen und gibt Empfehlungen zur Systemoptimierung sowie Weiterentwicklung. Dabei veranlassten gleich mehrere Gründe die Metallgießerei zur Ausgliederung der SAP-Anwendung in einen systematischen und koordinierten Support. Sollte doch der Wechsel zu einer systematischen Betreuung Kostenersparnis sowie Transparenz über die erbrachten IT-Dienstleistungen bringen.

Engpässe beflügeln Application Management

Laut einer weiteren Studie mit dem Titel „Application Management Germany 2004 Markets, Players & Strategies“ des Münchener Marktforschers Pierre Audoin Consultants (PAC) wächst der deutsche Markt für AM mit einer durchschnittlichen Rate von 18 Prozent bis 2008 auf knapp 2,5 Milliarden Euro. Die Anfänge für diese relativ junge Variante des Outsourcing-Geschäftes siedeln die PAC-Berater in den Jahren 2000 und 2001 an. Damals mussten die Unternehmen dem unerwarteten wirtschaftlichen Wachstumsschub Rechnung tragen und ihre überforderten IT-Teams entlasten. In den Jahren 2002 und 2003 kehrte sich

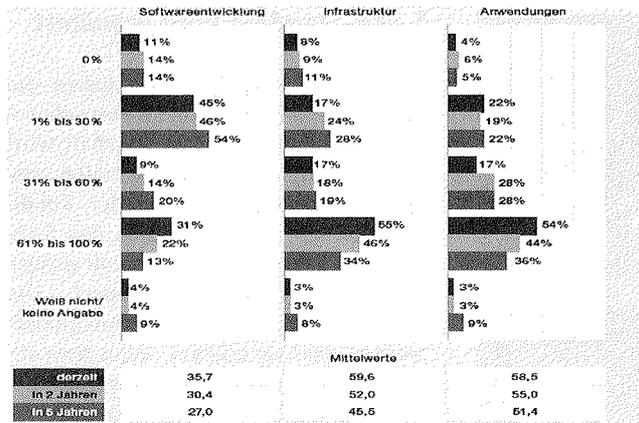


Bild 2. Kontinuierliche Abnahme der Fertigungstiefe über die kommenden fünf Jahre (Quelle: Capgemini, IT-Trends, 2006)

die Situation ins Gegenteil, die Lösung des Problems blieb jedoch die gleiche: Die unter Druck geratenen IT-Abteilungen setzten AM-Services als probates Mittel zur Kostensenkung ein.

Heute bestimmen – je nach Herausforderung – unterschiedliche Konzepte den AM-Markt. Eine interessante Wachstumsmöglichkeit sieht PAC beispielsweise darin, dass IT-Dienstleister bestehende Kundenbeziehungen nutzen, um ihr Geschäft um eine langfristig angelegte Anwendungsbetreuung zu erweitern. Aber auch das Neugeschäft durch ein dediziertes AM-Angebot bietet ausreichend Perspektiven, so die Berater.

Transparenz durch Key-User-Modell

Die IT-Experten des Münchener Dienstleisters haben gemeinsam mit der MMHB ein effizientes AM-Modell erarbeitet. In diesem Modell sind Art und Inhalt der Betreuung genau festgelegt.

In fünf Schritten zum effizienten Application Management-Modell:

- In der ersten Phase ermitteln die Partner gemeinsam die unterschiedlichen Handlungsoptionen der Anwendungsbetreuung.
- Im zweiten Schritt erfolgt die Analyse des supportrelevanten Anwendungs- und Organisationsumfeldes beim Kunden. Bestehende Supportstrukturen und Prozesse werden dabei auf mögliche Verbesserungspotenziale analysiert.
- In der dritten Phase entscheidet sich der Kunde für ein Supportkonzept. Die Unterstützungsleistungen und deren Ausprägungen werden genau festgelegt.
- Im vierten Schritt erfolgt die gemeinsame Umsetzung des Konzepts.

- Schließlich geht das Application-Management-Modell in den Regelbetrieb mit klar definierten SLA über.

Um die geforderte Transparenz zu schaffen und die Reaktionszeiten spürbar zu verkürzen, wurden webbasierte Kommunikationswege zwischen allen Beteiligten etabliert. Vor Einführung des so genannten Key-User-Modells nahmen die Mitarbeiter der Fachabteilungen bei Fragen direkt Kontakt zum Projektteam von Siemens IT Solutions and Services auf. Heute laufen die Anliegen über die IT-Verantwortlichen der Metallgießerei. Die hauseigene IT-Abteilung stellt den Basis-Support sicher und unterstützt die Endanwender. Der Dienstleister gibt den Mitarbeitern das nötige Know-how an die Hand, sodass diese viele Fragen selbst beantworten können.

SAP-Know-how bündeln

Rund 20 Prozent Kosten spart die MMHB durch die Umstellung von Vor-Ort- auf Remote-Support. Dabei gewährleistet der IT-Dienstleister den sofortigen Fernzugriff auf Projekt-Counselors sowie auch auf Fachleute, die spezielle SAP-Themen abdecken. Da die Geschäftsleitung und die IT-Verantwortlichen allen Leistungen zustimmen müssen, die über die Servicevereinbarung hinaus reichen, hat das Unternehmen so zu jedem Zeitpunkt absolute Planungssicherheit.

Durch die vertraglich vereinbarten SLA und das Key-User-Modell ist sichergestellt, dass das unternehmensinterne SAP-Know-how in der IT-Abteilung gebündelt wird. „Der Wissensstand bezüglich SAP ist dort hoch“, bestätigt Ralf Dammeyer, der als Projektleiter bei Siemens IT Solutions and Services die Application Management Services für die MMHB verantwortet. Und Ulrich Bach

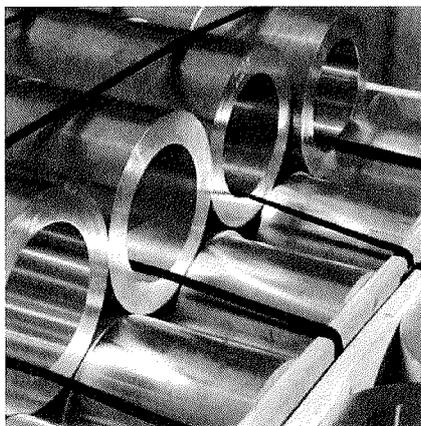


Bild 3. Bestandsführung im Produktionsprozess (Quelle: MMHB, 2006)

fügt hinzu: „Das SAP-System ist mittlerweile so gut eingefahren, dass keine Störungen im Alltagsgeschäft auftreten. Die Anwendungen laufen reibungslos.“ So habe der Dienstleister auch komplexere Schwachstellen erkannt, aktiv qualifiziert und beseitigt. Das IT-Team von MMHB kann sich dadurch auf wesentliche Aufgaben wie die Einführung von Innovationen konzentrieren, die dem Geschäft zuträglich sind. Dabei erhält es Impulse von Siemens IT Solutions and Services, die ihre Erfahrungen aus anderen Projekten einbringen.

Das Hauptziel ist die stetige Weiterentwicklung des SAP-Systems nah an der Unternehmensstrategie und den Anwenderbedürfnissen. Gemeinsam haben die Partner auf diesem Weg seit 2002 bereits viele Meilensteine erreicht. So unterstützt mittlerweile eine SAP-basierende Bedarfsprognose die Materialdisposition. Eine angepasste Preis- und Konditionsfindung berücksichtigt spezifische Forderungen der MMHB, etwa die Abgrenzung von Limitpreisen. Auch die Bestandsführung in der zweistufigen Fertigung von der Rohbüchse über die spanende Bearbeitung bis zum Fertigprodukt unterstützt das IT-System (Bild 3). Forderungen des Gesetzgebers wie die Einführung der elektronischen Umsatzsteuervoranmeldung nach dem Elster2-Verfahren sind ebenso Bestandteil der Weiterentwicklung wie beispielsweise die optimierte Beschickung von Konsignationslagern. Ein weiterer Meilenstein ist die verbesserte Vertriebsunterstützung durch individualisierte Kundeninformationen, die nun nach Umsatz und Produkthierarchie im Jahresvergleich zusammengeführt werden.

■ SAP-Standard wird erweitert

Größere Herausforderungen haben die Partner derzeit vor allem im Vertriebsbereich zu bewältigen. Das Geschäft wird durch komplexe Abhängigkeiten bestimmt, beispielsweise bei der Konditionsfindung, die nicht durch den SAP-Standard abgedeckt ist und somit einiger Programmiererweiterungen bedarf. Die Software muss dahingehend modifiziert werden, dass sie erkennt, wenn etwa ein Außendienstmitarbeiter ein vorgegebenes Preislimit für Material überschreitet. Anpassungen der Anwendung erfordert zudem der Personalbereich. Und auch gesetzliche Änderungen müssen umgehend in den IT-Prozessen ihren Niederschlag finden.

Die Leistungen von Siemens IT Solutions and Services sind:

- weit reichende Entlastung des IT-Teams, das sich auf das Kerngeschäft konzentrieren kann,
- per Remote-Zugriff schneller Kontakt zu Spezialisten für alle gängigen SAP-Themen,
- 20 Prozent Kosteneinsparung durch Remote-Support gegenüber Vor-Ort-Einsatz,
- kurze Reaktionszeiten für Fachabteilungen, zentraler Ansprechpartner für das eigene IT-Team,
- aktives Erkennen, Qualifizieren und Beseitigen von komplexen Applikationsschwachstellen,
- stetige Weiterentwicklung des SAP-Systems nah an Unternehmenszielen und Anwenderbedürfnissen
- übersichtliches Web-Tool zur strukturierten Kommunikation, Dokumentation und Budget-Verwaltung,

- Application Management zertifiziert nach DIN EN ISO 9001 und ITIL.

Aber auch abteilungsübergreifend besteht Bedarf an Systemanpassungen und Prozessoptimierungen. Beispielsweise zieht die Metallgießerei für spezielle Arbeitsschritte gelegentlich externe Unternehmen sozusagen „als verlängerte Werkbank“ hinzu. Der damit verbundene Ablauf gestaltet sich wie folgt: Im ersten Schritt erhält der Vertrieb vom Kunden einen Auftrag. Für die Fremdbearbeitung wird über die Disposition ein Planauftrag erstellt, der wiederum in einer Bestellung für den Lieferanten mündet. Gleichzeitig muss gewährleistet sein, dass das externe Unternehmen das Material als Lohnbearbeitungskomponente erhält. Nach Fertigstellung passiert das Produkt den Wareneingang und danach die Fertigungsauftragsbearbeitung der MMHB, bis es letztlich an den Endkunden verschickt wird.

■ Trouble-Ticket-Tool erlaubt zeitnahen Support

Doch selbst eine noch so ausgeklügelte und weitgehend automatisierte Software schützt nicht hundertprozentig vor Fehlbedienung durch die Anwender. Ein Materialstamm mit lückenhaften oder unkorrekten Angaben kann beispielsweise dazu führen, dass sich ein Fertigungsauftrag nicht erstellen lässt. In solchen und ähnlich gearteten Fällen muss der Support besonders zeitnah agieren, um zusätzliche Kosten durch Prozessunterbrechungen im Unternehmen zu vermeiden.

Alle Anfragen der MMHB an den IT-Dienstleister werden in einem so genannten Trouble-Ticket-Tool erfasst. Es

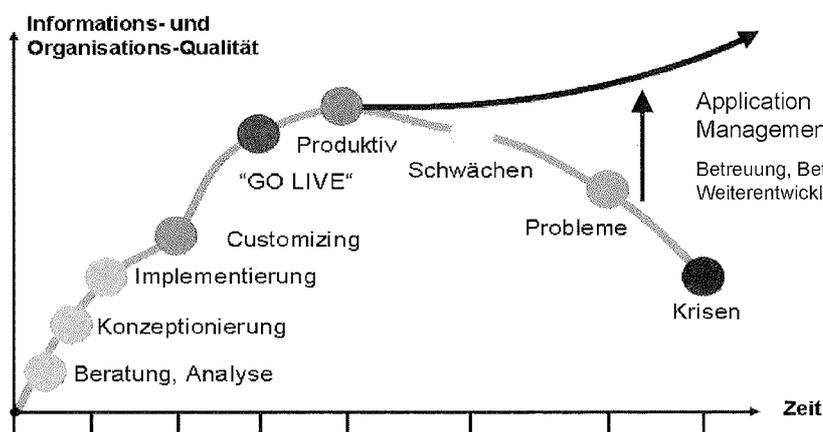


Bild 4. Externes AM schließt die Lücke bei Wartung, Betrieb und Weiterentwicklung (Quelle: Siemens IT Solutions and Services, 2006)

bildet die Support-Prozesse für die Metallgießerei detailgetreu ab. Über eine webbasierte Kommunikationsplattform, das heißt über das Internet, können sich die IT-Mitarbeiter der MMHB und die Experten von Siemens IT Solutions and Services rund um die Uhr über die Aktivitäten im Rahmen des AM informieren. Anfragen, Störungen und Reklamationen zum Anwendungsbetrieb werden in das System eingegeben, dort bearbeitet, weiter verfolgt und dokumentiert. Reporterstellung und Budgetverwaltung sind inklusive. Außerdem unterstützt das Tool bei der MMHB den Change-Request-Prozess zur Verbesserung und Weiterentwicklung von SAP-Anwendungen.

mySAP ERP 2004 bereits erprobt

AM endet bei der MMHB nicht an den Anwendungsgrenzen, sondern setzt sich in den Geschäftsprozessen fort. Diese wiederum müssen hinterfragt werden. „Schließlich muss die Technologie dem Business folgen und nicht umgekehrt“, fügt Ulrich Bach hinzu. Deshalb greift der IT-Dienstleister Ideen aus den Fachabteilungen auf und diskutiert sie mit den IT-Mitarbeitern – beispielsweise, wenn es um erweiterte Funktionen im Vertriebsinformationssystem geht. Hier spielt die Integration der Kostenträgerrechnung eine zentrale Rolle,

aber auch Reports über neues Kundenpotenzial, die das SAP-System vorher nicht ausgeben konnte.

Auch die Produktionsabteilung soll demnächst von weiteren SAP-Innovationen profitieren. Beispielsweise wird schon bald das sogenannte Kreislaufmaterial, welches betriebsintern immer wieder für die Produktion eingesetzt wird und den Rohmaterialbedarf vermindert, in der IT abrufbar sein. Künftig weiß die Metallgießerei darüber Bescheid, wo sich im Fertigungsprozess welche Mengen des mehreren Tonnen umfassenden Kreislaufmaterials befinden. Ein nicht ganz einfaches Vorhaben für die Projektpartner, da die Zu- und Abflüsse des Materials laufend variieren und die Mengen größtenteils nur geschätzt werden können.

Seit Juni 2006 ist die MMHB auf mySAP ERP 2004 umgestiegen. „Hier erwarten wir keine großen Änderungen beziehungsweise Anpassungen der Funktionalitäten“, meint Ralf Dammeyer. Gleichzeitig plant das Unternehmen derzeit die Einführung eines optischen Archivs. Auch hierzu holt es sich so manchen Rat vom IT-Dienstleister. Externe IT-Betreuung wird also auch in Zukunft ein wichtiges Thema für die Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer sein – gemäß der eigenen Philosophie des Unternehmens: „Qualität ist Mehrwert.“

Unternehmensprofil Mittel- rheinische Metallgießerei Heinrich Beyer

Die 1928 gegründete Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer GmbH & Co. KG (MMHB) produziert sowohl NE-Metalle in Strang- und Schleuderguss als auch in Formguss (Sand und Kokille) in allen Aluminium- und Kupfergusslegierungen. Zudem handelt es sich um mittelständische Traditionsunternehmen mit NE-Metallhalbzeugen. Im Stammwerk Andernach und zehn weiteren deutschen Niederlassungen werden rund 200 Mitarbeiter beschäftigt. MMHB bedient den gesamten deutschen Markt und exportiert nach Europa und Übersee.

Die Autorin dieses Beitrags

Andrea Stercken studierte Germanistik, Linguistik und Kunstgeschichte mit Abschluss Magister Artium (MA) an der Ludwig-Maximilians-Universität München. Anschließend war sie 19 Jahre lang bei diversen internationalen IT-Firmen innerhalb Corporate Communications als Pressereferentin tätig. Ihr Schwerpunkt dort war die pressetechnische Aufbereitung von Themen wie Server, Mainframes, Speicherlösungen und SAP R/3. Weiterhin gehörte die PR-seitige Betreuung der strategischen Partner zu ihren Aufgabengebieten. Seit 2006 arbeitet sie auf selbständiger Basis als freie Journalistin.

Summary

Cost saving outsourcing of application management for SAP applications. Example: Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer. Meanwhile nearly every business process in the company is supported by SAP applications. A manifold and more and more complex IT infrastructure is the consequence out of this. Specially in case, if many SAP components like production planning, finance, controlling, sales & distribution, materials logistics and human resources are in use. This complex IT world has to be coordinated, handled and operated – a task, which often is too difficult for many IT departments. That's why the german-based Mittelrheinische Metallgießerei Heinrich Beyer (MMHB) in Andernach trusts on Siemens IT solutions and services for the application management (AM). Cost savings of 20 per cent are the result of this transition from inhouse to remote support. With this decision the company MMHB follows the actual trend, because the study "It trends 2006" showed, that enterprises takes care for the AM with 58.5 per cent and for software development only with 35.7 per cent. The IT service provider is responsible for the other part.