

# SAP SOLUTION

Business Process Operations bei Heraeus:

## Geschäftsprozesse sicher im Griff

Mit der steigenden Komplexität von SAP-Umgebungen und einer zunehmenden Zahl heterogener Systemlandschaften wird es immer schwieriger, in Fehlerfällen die richtigen Entscheidungen zu treffen und notwendigen Aktivitäten einzuleiten. Mit diesen Herausforderungen sehen sich auch viele Kunden von XEPTUM konfrontiert.

Vor diesem Hintergrund hat XEPTUM für den weltweit agierenden Technologiekonzern Heraeus gemeinsam mit dem konzerninternen IT-Dienstleister Heraeus infosystems GmbH eine effiziente Lösung zur Überwachung und Steuerung der zentralen Geschäftsprozesse implementiert. Grundlage dafür bildet das Business Process Operations (BPO) im SAP Solution Manager 7.2.

Ein Hauptziel des Kunden bestand darin, möglichst frühzeitig auf Ausnahmesituationen reagieren zu können, die den Regelbetrieb der Geschäftsprozesse beeinträchtigen. Daneben standen bei der angestrebten Lösung folgende Ziele im Fokus:

- Erhöhung der Prozessstabilität
- Optimierung der betriebswirtschaftlichen Prozesse
- Steigerung und Sicherstellung der Effizienz der Geschäftsprozesse
- Erhöhung der Transparenz für die Prozessverantwortlichen

# MANAGER 7.2

## Kunden-Testsystem mit Prototyp

Zu Beginn des Projektes wurde ein Workshop mit den verantwortlichen Prozessmanagern des Kunden durchgeführt. Dabei stellte XEPTUM die Funktionsweise und Möglichkeiten von Business Process Operations anhand eines direkt im Kundensystem (Testsystem) aufgebauten Prototypes vor, der mit minimalem Aufwand erstellt werden konnte. Mithilfe des Prototypes wurde beispielsweise dargestellt, wie entsprechende Key-Performance-Indikatoren (KPIs) dazu beitragen, den jeweiligen Zustand der Geschäftsprozesse abzubilden und somit Erkenntnisse über die Effizienz der Prozesse zu gewinnen.

Zudem stellten die XEPTUM-Berater typische Use Cases anhand von praxisnahen und „greifbaren“ Beispielen zu den verfügbaren Monitoring- und Analysemöglichkeiten live im Testsystem des Kunden vor. Dabei wurde die tiefe Integration von Business Process Operations mit der vom Kunden bereits verwendeten Lösungsdokumentation im SAP Solution Manager erläutert.

Auf Basis des Workshops wurden die Anforderungen der einzelnen Prozessmanager im Detail aufgenommen und gemeinsam

Lösungsansätze diskutiert. Zusätzlich wählten die Prozessmanager die für sie relevanten KPIs aus dem Cloud-basierten KPI-Katalog von SAP aus, sodass diese von XEPTUM gemeinsam mit Kollegen der Heraeus infosystems im Kundensystem eingerichtet und individuell angepasst werden konnten.

## Dashboard zur Kennzahlenüberwachung

Um die vom Kunden gewünschte Transparenz zu schaffen, bauten die XEPTUM-Berater ein BPO-Dashboard im SAP Solution Manager auf, das den Anwendern ermöglicht, analytische Kennzahlen – zum Beispiel zu Durchsatz oder Rückstand – grafisch anzuzeigen und zu überwachen. Die Anwender erhalten damit einen Überblick über den Zustand bestimmter Geschäftsprozesse und können aktuelle betriebliche Probleme auf einen Blick identifizieren, um proaktiv geeignete Maßnahmen einzuleiten. →



*„Als Prozessorganisation versprechen wir uns durch die Nutzung von Prozessmonitoring, den Customer Service bei zahlreichen Routinearbeiten zu unterstützen. Zu diesen Aufgaben im Zusammenhang mit der Überwachung der Prozesskette gehören die Identifikation und Bearbeitung zum Beispiel von*

- unvollständigen Dokumenten,*
- nicht bestätigten Aufträgen und*
- nicht fakturierten Leistungen.*

*Diese Aufgaben übergeben wir mit Hilfe von zielgerichtetem Monitoring und definiertem Alerting an unser System. Dadurch werden die zuständigen Sales Manager entlastet und gleichzeitig wird eine hohe Prozesssicherheit gewährleistet.“*

Guido Vogt, Process Manager Order-to-Cash bei Heraeus infosystems, zum Einsatz von Business Process Operations bei Heraeus

# SAP SOLUTION



Abbildung 1: BPO-Dashboard im SAP Solution Manager 7.2

Die Funktionen zur Geschäftsprozessanalyse werden vom Kunden aber nicht nur zur Identifizierung von betrieblichen Problemen genutzt, sondern auch für die Optimierung der Geschäftsprozesse. Mithilfe verschiedener analytischer Sichten lässt sich beispielsweise anzeigen, wie überfällige ausgehende Lieferungen auf unterschiedliche Lieferarten verteilt werden. So kann der Kunde unter anderem herausfinden, ob ein Problem nur mit einer bestimmten Lieferart zusammenhängt. Zudem ermöglicht es das BPO im SAP Solution Manager, „per Knopfdruck“ direkt ins betreffende verwaltete System abzuspringen, um dort weitergehende Detailanalysen durchzuführen, wie die Untersuchung einzelner Positionen.

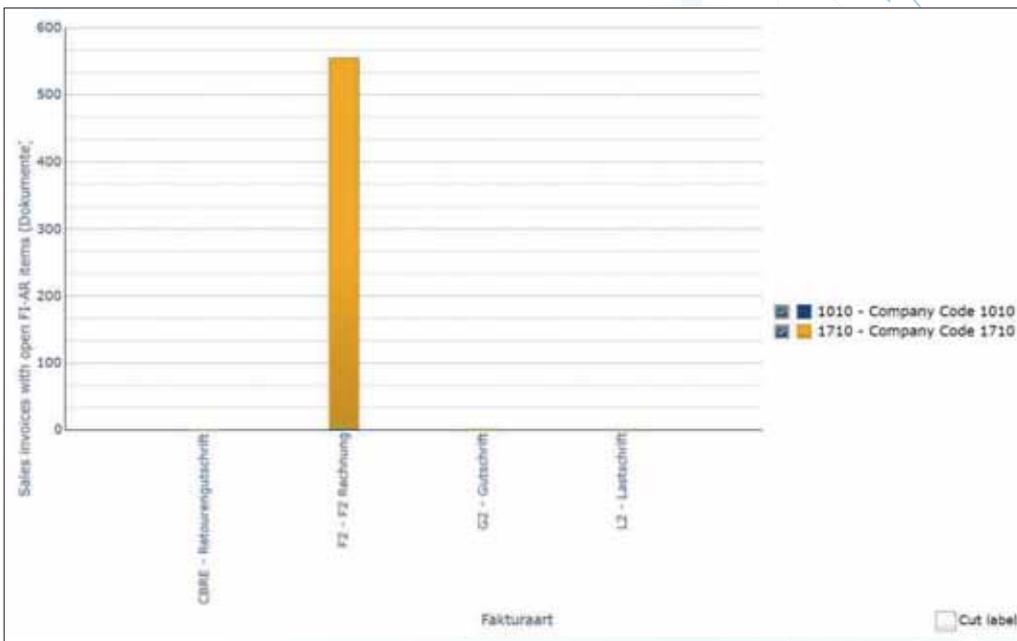


Abbildung 2: Balkendiagramm zur Kennzahl „Kundenfakturen mit offenen FI-AR-Posten“

# MANAGER 7.2

*„Im Jahr 2015 hat Heraeus infosystems bereits einen ersten Prototyp für die Geschäftsprozessanalyse aufgebaut. Im Zuge des Upgrades vom SAP Solution Manager Version 7.1 auf 7.2 im Jahr 2017 hat sich Heraeus infosystems jedoch dazu entschlossen, zunächst nur Content für die für Heraeus essenziellen Solution-Manager-Szenarien zu aktivieren. Die Themen Business Process Analytics und Business Process Monitoring wurden dabei nicht berücksichtigt. Als 2018 die Anforderungen an die Geschäftsprozessanalyse in Verbindung mit Geschäftsprozess-Monitoring wieder aufkamen, hat uns XEPTUM bei der erneuten Implementierung unterstützt und kompetent beraten.“*



Felix Vorstandlechner, SAP Solution Manager Consultant & Project Manager bei Heraeus infosystems, zur Einführung von Business Process Operations bei Heraeus und zur Zusammenarbeit mit XEPTUM

## Kundenindividuelles Alarmsystem

Um sicherzustellen, dass die zuständigen Prozessmanager bei Störungen oder Unregelmäßigkeiten im Prozessablauf frühzeitig informiert werden, war es für Heraeus außerdem von zentraler Bedeutung, ein auf die eigenen Bedürfnisse zugeschnittenes Alerting einzurichten. Auch bei dieser Anforderung konnte XEPTUM den Kunden kompetent unterstützen.

Zunächst wurden gemeinsam mit den Prozessverantwortlichen pro Kennzahl individuelle Schwellenwerte definiert und das Alerting so konfiguriert, dass bei Erreichen oder Überschreiten eines Schwellenwertes automatisch eine entsprechende Alert-Benachrichtigung an die zuständigen Prozessmanager gesendet wird. Basierend auf den Standard-Alerting-Funktionen im SAP Solution Manager erstellten die XEPTUM-Berater zudem ein kundenindividuelles Template für den Versand von Alerting-Mails. Die Besonderheit an diesem Mail-Template ist, dass es

– anders als im SAP-Standard – zusätzlich zum direkten Absprung zur jeweiligen Detailliste im verwalteten System eine Verlinkung zum Beispiel zur betreffenden Kennzahl im BPO-Dashboard erlaubt, von wo aus wiederum weitere Drilldowns möglich sind. Des Weiteren wurden bei der Umsetzung des Mail-Templates Vorgaben zu spezifischen Corporate-Design-Richtlinien des Heraeus-Konzerns berücksichtigt.