



Tools follow Process

Process is King

Outsourcing ist immer so gut wie die Vorgaben. Diese Erkenntnis führte bei Siemens Energy Oil & Gas zu einem Redesign der Prozesse an der Schnittstelle zum SAP-Outsourcing-Provider. In der Folge wurde auch die Tool-Landschaft reorganisiert: transparent und ohne Medienbrüche.

Von Malte Klassen, Galileo Group

In der Vergangenheit gab es immer wieder Abstimmungsbedarf zwischen Siemens Energy Oil & Gas und den verschiedenen IT-Services-Lieferanten. Dies ist per se nichts Ungewöhnliches, wenn man die Komplexität von SAP-Entwicklung und -Betrieb bedenkt. Bei Siemens Energy ist dies jedoch ungleich ambitionierter als bei anderen Unternehmen, wenn man sich die schiefe Größe und Heterogenität im gesamten Siemens-Energy-Kontext vor Augen führt. Mit 86.000 Mitarbeitern und knapp 28 Milliarden Euro Umsatz ist es einer der großen der vier Siemens-Sektoren – und somit größer als mancher Gesamtkonzern.

Tibor Piroth, damals CIO Siemens Energy Oil & Gas, und Torsten Sterzel, seinerzeit Leiter Application Management Oil & Gas, hatten sich zum Ziel gesetzt, Best Practices mit einem Best-of-Breed-Ansatz zu kombinieren. „Offshoring kann in komplexen Umgebungen nur funktionieren, wenn Kunde und Provider Hand in Hand arbeiten. Sauber definierte Prozesse, die die Grenze zwischen Entwicklung und Betrieb von SAP überwinden, sind dabei der Schlüssel zum Erfolg“, so Torsten Sterzel. Es galt also genau abzustimmen, welche SLAs sinnvoll sind und wie diese eingehalten werden, wie lange der Provider braucht, welche Schnittstellen notwendig und sinnvoll sind und vieles andere mehr.

SAP Outsourcing Readiness

Ziel war es, auf Grundlage von Best Practices, die Einhaltung der gemeinsam neu definierten Kernprozesse „per System“ gleichsam

im positiven Sinne zu erzwingen. Mit bisherigen Tools war das nicht möglich, da diese jeweils nur einen Teilausschnitt des SAP-Pflege- und -Betriebsprozesses abdeckten und insbesondere die Schnittstellen an den Übergabepunkten zu externen Dienstleistern unzureichend waren, was zu Medienbrüchen führte.

So gab es zum Beispiel ein Transport-Management-Standard-Tool, ohne Kopplung mit dem Incident-Management-System. Neben den hohen Effizienzverlusten war dies auch unter Compliance- und Revisionsgesichtspunkten kritisch: Eine der wesentlichen Erkenntnisse aus der Vergangenheit bestand darin, dass der SAP-Change-, Release- und Transport-Management-Prozess unter die eigene Kontrolle zu stellen sei – damit die externen SAP-IT-Dienstleister und die internen beteiligten Mitarbeiter auf einen gemeinsamen, integrierten, wiederholbaren Prozess gebracht werden konnten. Eine gemeinsame Datenbasis schafft hier die erforderliche Transparenz. Nicht zuletzt durch diese Maßnahmen wurde die Kommunikation

zwischen Siemens und dem Outsourcing-Provider gestärkt: Klare Regeln, klare Prozesse, klare Verantwortlichkeiten. Kunde und der Provider sitzen im selben Boot. Es ging um zwei zentrale Themen bei der sauberen Ausgestaltung der Schnittstellen: Die Frage „Wer kontrolliert was?“ war eindeutig zu klären. Dabei sollten die Kommunikationsreibungsverluste trotz der verschiedenen Zeitzonen – hier zwölf Stunden Zeitdifferenz – möglichst gering gehalten werden. Die Grundlage bildeten transparente, eindeutig definierte Prozesse, deren Verhalten und Qualität über KPIs jederzeit nachvollziehbar sind.

Dies setzt eine transparente Datenbasis mit gemeinsamen Zugriff voraus, sowohl für den Kunden Siemens wie für den Provider gemeinsam im Zugriff steht. Neudeutsch spricht man von „Single Source of Truth“. In vielen Fällen bezahlt man die ersten beiden Forderungen mit einem komplexen Sammelsurium von für sich betrachtet sinnvollen, in der Gänze jedoch nicht mehr handhabbaren Werkzeugen. Siemens legte daher den Wert auf höchste Transparenz und Aktualität bei gleichzeitig höchstem Anwenderkomfort, was einer

Quadratur des Kreises gleichkommt. Eine Einweisung der SAP-Entwickler, Customizer, Release-Manager und sonstiger SAP-Manager durfte wenige Stunden, aber keine Tage dauern. Der Fokus musste auf der eigentlichen Applikation, sprich SAP, nicht aber auf den unterstützenden Tool-Sets liegen. Ausgangspunkt bildete dabei ein bezeichnenderweise Atlas genanntes und 2007 gestartetes Großprojekt



vor dem Hintergrund verteilter Standorte und umfassender M&A-Aktivitäten (zum Beispiel Alstom in Skandinavien). Ziel war es, die vorhandenen SAP-ECC-Kern-Systeme auf ein zentrales System zu konsolidieren. Im Zuge einer Evaluierung wurde entschieden, welchen Ansatz man wählt.

Man entschied sich für einen bestehenden Nukleus, der als Vorlage dient und entsprechend angepasst in den Roll-out gebracht wird. Finspång in Schweden mit 3000 Endanwendern wurde als Blueprint verwendet – der Go-live erfolgte 2009. Bis Ende dieses Jahres sollen in weiteren Standorten insgesamt rund 9.000 SAP Endanwender mit dem neuen System arbeiten. Parallel wurde 2011 begonnen, die Support-Prozesse, die von Mitarbeitern in Europa und Asien ausgeführt werden, zu industrialisieren. Im Rahmen einer ITIL-Einführung wurde die Tool-Landschaft überarbeitet. Dies führte dazu, dass sowohl das Incident- als auch das Transport-Management-System ausgetauscht wurde. Zum einen kam dadurch ein bereits bei Siemens konzernweit genutztes maßgeschneidertes Incident-System ins Spiel. Zum anderen fiel die Wahl auf Conigma für Change-, Release- und Transport-Management, um die Lücke zwischen dem „physikalischen Transportieren“ und dem Incident-Management zu schließen. Damit wurde eine durchgängige End-to-End-Vorgehensweise ohne Medienbrüche erreicht, wie dies ITIL vorsieht.

Von der Idee zur End-to-End-Lösung

Damit war die Lösungsskizze im Prinzip vorgegeben. Der Provider stellt im Outsourcing-Verfahren das Application Management von SAP sicher. Conigma stellt flankierend das „Produktionsfließband“

für die SAP-Abap-/Java-Programmierung und das SAP Customising bereit. Die Umsetzung erfolgte in mehreren Phasen:

Zuerst wurde im Rahmen einer Ist-Analyse evaluiert, welche bestehenden Prozesse und Tools den neuen Anforderungen noch genügen.

Im Rahmen des Soll-Konzepts wurden im Zuge einer Delta-Analyse die zu schließenden Lücken definiert. Im Zuge der Tool-Auswahl wurde dann definiert, mit welchem Anbieter die neue Prozess-Landschaft am einfachsten und kosteneffizientesten umgesetzt werden konnte. Die Wahl fiel dabei auf Conigma CCM der Münchener Galileo Group. Die Gründe waren unter anderem: geringe Einführungsrisiken der erprobten Enterprise-fähigen Standardsoftware, sowie die Revisions- und Compliance-Sicherheit unter Reduzierung von über 80 Prozent der Compliance-Integration von Non-SAP-Zieltechnologien: Bei Conigma können auch bei Non-SAP-Zieltechnologien Change-Typen inklusive eigener Objekthierarchien mit zugehörigem API-Anschluss gecustomizt werden, um das Configuration-Management automatisiert anzusteuern.

Die eigentliche Umsetzung erfolgte dann in einem zweistufigen Prozess: Zuerst wurden die IT-Prozesse als Weiterentwicklung der bestehenden harmonisiert. Diese IT-Prozesse wurden im Sinne eines Proof-of-Concept rund neun Monate lang verwendet. In einem zweiten Schritt wurden dann Weiterentwicklungen vorgenommen, die die Prozesse eng an ITIL V3 anlehnten. Der Provider hat dabei die Einführung der ITIL-Prozesse Incident-, Problem-, Release-, Change-, Configuration-Management unterstützt. „Für den hohen Reifegrad der Suite spricht, dass



Malte Klassen ist Chief Executive Officer und Gründer der Galileo Group. Die Change-, Release- und Transport-Management-Software Conigma des Software-Hauses ist in mehreren Kontinenten im Einsatz. Er ist Mitbegründer des vorgestellten Typus von SAP-Automatisierung-Tools.

die Erstimplementierung in rund 25 Tagen durchgeführt werden konnte“, so schildert Torsten Sterzel seine Erfahrungen.

Die erweiterten ITIL-V3-konformen Anpassungen nach der PoC-Phase erforderten dann nur noch zehn Projektstage seitens der externen Berater. Während der Brutto-Projektlaufzeit von sechs Wochen wurden auch noch die Schnittstellen zum Incident-System realisiert und die SAP-Entwickler sowie Customizer geschult.

www.galileo-group.de

i.CONECT 360°
IT & TECHNOLOGY
MINDS 2014

MANAGING TECHNOLOGY & BUSINESS DISRUPTION
 21. – 23. SEPTEMBER 2014
 HUMBOLDT CARRÉ BERLIN

MEHR AUF WWW.IT-TECHNOLOGY-MINDS.COM >>