

Flexibilität für dynamische Märkte

Machen Sie sich bereit für das
digitale Geschäft



Inhalt

- 3 Neues Denken, neues Handeln
- 4 Design Thinking – die Abkürzung zum Erfolg
- 5 SAP Leonardo – die Innovationsmaschine
- 6 Lösungen für die Immobilienwirtschaft
- 8 Lösungen für die Immobilienwirtschaft – die Praxis
- 10 8 Punkte, die Sie bei der Prozessautomation beachten sollten
- 11 Lösungen für andere Branchen
- 12 Lösungen für andere Branchen – die Praxis
- 13 SAP S/4HANA – die Digitalisierungsmaschine
- 14 SAP S/4HANA – Einsparungen in allen Bereichen
- 15 So gelingt die Umstellung
- 16 10 Punkte, die Sie bei der Umstellung auf SAP S/4HANA beachten sollten
- 18 SAP Application Management
- 22 10 Fehler, die Sie beim Outsourcing von IT-Services vermeiden sollten
- 24 Cloud – die Weichen auf Zukunft gestellt
- 25 SAP Cloud – der Kunde steht im Mittelpunkt
- 26 SAP C/4HANA – die Kundenmaschine
- 27 6 Fehler, die Sie beim Gang in die Cloud vermeiden sollten
- 28 Neues Handeln – neue Wege
- 29 Zertifizierungen

Neues Denken, neues Handeln

Die digitale Transformation ist im vollen Gange. Was digitalisiert werden kann, wird digitalisiert. Im Internet der Dinge wird schon heute alles mit allem vernetzt: Pakete, Haushaltsgeräte, Konsumgüter, Verkehrsmittel, Gebäude, Anlagen und städtische Infrastrukturen.

Das Marktforschungsunternehmen Forrester¹ beziffert den Anteil digitalisierter Produkte und Dienstleistungen für das Jahr 2017 im Branchendurchschnitt auf 29 Prozent. Bis 2020, so die Prognose der befragten Entscheider, wird ihr Anteil am Gesamtgeschäft auf fast die Hälfte steigen.

Bisher sehen sich vor allem die deutschen Großunternehmen (74 Prozent) als Vorreiter bei der Digitalisierung. Dies ergab eine Untersuchung des Branchenverbands Bitkom². Der Mittelstand versteht sich in der Entwicklung mehrheitlich als Nachzügler. Dennoch spürt gerade der Mittelstand die Folgen der Digitalisierung deutlich. Der Innovationsdruck steigt und die Entwicklungszyklen werden kürzer. Dadurch nimmt der Wettbewerb zu. Darüber hinaus wächst der Trend zur Individualisierung der Kunden, wodurch der Innovationsdruck weiter steigt.

Neue Herausforderungen erfordern neue Lösungen

Die Herausforderungen für den Mittelstand erhöhen den Stellenwert der IT – und damit des CIOs – im Unternehmen. Der Capgemini-Studie IT-Trends 2018 zufolge verändert die Digitalisierung 63 Prozent aller Geschäftsprozesse und die Geschäftsmodelle fast aller Branchen³. Die Hälfte der befragten IT-Verantwortlichen geht von erneuten Budget-Erhöhungen für 2019 aus. Knapp 17 Prozent erwarten sogar ein Plus von mehr als 10 Prozent. Nach Meinung der Befragten finanziert die IT mit durchschnittlich etwa 67 Prozent den Löwenanteil der Innovationsprojekte im Unternehmen.

Damit ein mittelständisches Unternehmen im zunehmenden Wettbewerb bestehen kann, sind Investitionen im IT-Bereich unerlässlich. Veraltete Systemlandschaften müssen transformiert, die zunehmende Datenfülle bewältigt und die Wünsche der Fachabteilungen nach Customer Interfaces erfüllt werden. Mit anderen Worten: es gibt viel zu tun.

Auf den folgenden Seiten zeigen wir Ihnen, mit welchen Technologien und Methoden Sie den Herausforderungen der Zeit begegnen können. Und wie wir Ihnen helfen können, Ihre Prozesse neu und effizient zu gestalten – mit neuem Denken und neuem Handeln.



¹ Forrester: „[Six Strategies To Strengthen Your Company's Digital DNA](#)“, 17.2.2017

² Bitkom Research: „[Digitalisierung der Wirtschaft](#)“, 6.6.2018

³ Capgemini: „[IT-Trends Studie 2018](#)“

Design Thinking – die Abkürzung zum Erfolg

Die Anforderungen an die IT im Unternehmen haben sich in den letzten Jahrzehnten im Grundsatz kaum verändert: Das System muss laufen, auf dem neuesten Stand sein, modernste Technologien nutzen und Kosten reduzieren. Dasselbe gilt für die Digitalisierung. Sie steht auch heute noch für das papierlose Büro, Automatisierung und das Erheben von Daten. Verändert haben sich zwei Dinge: die Geschwindigkeit, in der agiert wird, und die Möglichkeiten, die moderne Technologien bieten.

Angesichts des zunehmenden Innovationsdrucks ist es wichtig, im Unternehmen einen strukturierten und wirksamen Kreativprozess zu installieren, der schnell und zuverlässig Ergebnisse liefert. Dies gelingt am besten mit Design Thinking. Die Methode ist ein relativ neuer Ansatz, mit dem sich systematisch und schnell komplexe Problemstellungen lösen lassen.

Die zentralen Fragen für ein mittelständisches Unternehmen lauten heute:

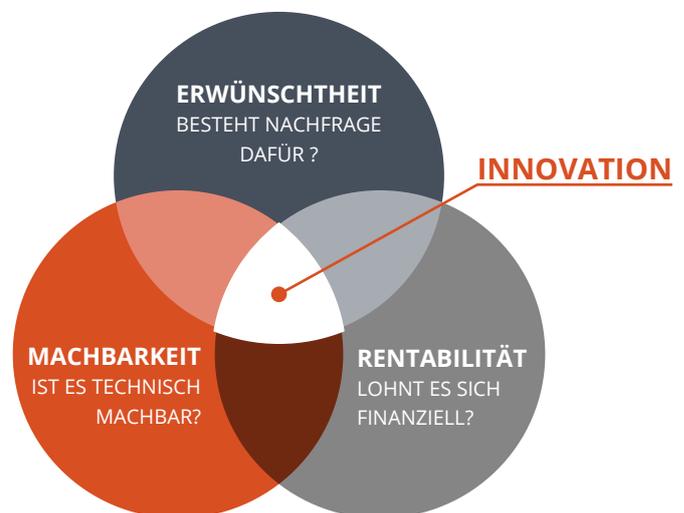
- Wie werde ich kreativ?
- Wie setze ich neue Prozesse, Dienstleistungen oder Produkte um?

Herkömmliche Strategien stellen die technische Machbarkeit ins Zentrum des Prozesses. Bisher entwickelte man ein Produkt, indem man ein Konzept erstellte, es prüfte, den Entwurf ausführlich testete und schließlich das fertige Produkt auf den Markt brachte. Erst dann stellte sich heraus, ob das Produkt erfolgreich wird - oder eben nicht.

Erwünschtheit, Machbarkeit, Rentabilität

Bei dem heutigen Innovationstempo und Wettbewerbsdruck kann es sich niemand mehr leisten, erst am Ende eines langen Entwicklungsprozesses festzustellen, dass ein Produkt nicht markttauglich ist. Innovationen sind heute fließend, neue Produkte werden direkt am Endkunden entwickelt.

Eine gute Idee, aus der vielleicht eine Innovation wird, definiert sich aus der Schnittmenge von drei Kriterien: Erwünschtheit, Machbarkeit und Rentabilität. Zunächst konzentriert sich der kreative Prozess darauf, die Bedürfnisse potenzieller Nutzer zu erfüllen. Anschließend wird geklärt, was technisch in absehbarer Zeit möglich ist, und schließlich wird errechnet, ob ein solches Produkt wirtschaftlich sinnvoll ist.



Potenzielle Anwender testen heute Produkte und Dienstleistungen in Form von Prototypen möglichst früh, lange vor Fertigstellung und Markteinführung. Das ständige direkte Kunden-Feedback führt zu schnellen und markttauglichen Ergebnissen.

Design Thinker sehen permanent durch die Brille des Anwenders auf deren Bedürfnisse, die Entwickler stehen dazu in ständigem Austausch mit ihrer Zielgruppe. Auf diese Weise werden nach sehr kurzer Entwicklungszeit Produkte im Markt eingeführt, die mit der Zielgruppe entwickelt wurden. Damit werden im Unternehmen die knappen Ressourcen im Bereich F&E schnell wieder für neue Entwicklungen frei.

Wir setzen Design Thinking in unseren Kunden-Workshops ein, um neue Geschäftsprozesse zu etablieren. Außerdem ist das Design Thinking der wesentliche Bestandteil von SAP Leonardo®.

SAP Leonardo – die Innovationsmaschine

SAP Leonardo ist ein digitales Innovationssystem mit einem strukturierten Ansatz, der es Ihrem Unternehmen erlaubt, kreativ zu werden und Innovationen zu treiben.

Der strukturierte Ansatz heißt Design Thinking. Und das bedeutet zunächst die Durchführung klassischer, analoger Workshops, in denen Design-Thinking-Coaches die Menschen so anleiten, dass eine kreative Atmosphäre entsteht. In diesen Prozess werden auch erfahrene Projektmanager einbezogen, die wissen, wie agile Innovationsprojekte funktionieren, und Industrieexperten, die in der Lage sind, über den Branchen-Tellerrand hinaus zu schauen. Die Experten zeigen Ihren Mitarbeitern, wie sie kreativ und innovativ werden, und Lösungsansätze aus anderen Industrien nutzen.

Strukturiert ist auch die digitale Infrastruktur, die Sie brauchen, um die Lösungsansätze aus den Workshops schnell umzusetzen. Dieser Teil von SAP Leonardo besteht aus Technologie und Applikationen, die nahtlos mit dem Kernsystem verbunden sind. Damit kann bereits in der Testphase eines Produkts auf Stammdaten und Geschäftsprozesse zugegriffen werden. Das ist zum Beispiel wichtig, damit eine Dienstleistung bereits in der Erprobungsphase konsumiert und gemessen werden kann. In Pay-per-Use-Szenarien muss man wissen, wie oft ein Kunde einen Dienst in Anspruch genommen hat und was man dafür in Rechnung stellen kann. Das System ist auch nach außen hin offen. Es kann an verschiedene Cloud-Systeme (Multicloud) angebunden werden.

Technologie im Geschäftsprozess anwenden

SAP Leonardo nutzt Technologien, wie Machine Learning, Blockchain oder Data Intelligence, um sie im Geschäftsprozess anzuwenden. Erst dadurch entsteht der Mehrwert. Das zeigt sich zum Beispiel bei der Cash Application. Durch Machine Learning wird das System bei Buchungsvorgängen immer schlauer, so dass Buchungen zunehmend automatisiert ablaufen.

Damit nicht jeder SAP-Kunde das Rad neu erfinden muss, entwickelt SAP viele Applikationen für Bereiche in denen der größte Bedarf herrscht. Zurzeit ist das die Vernetzung von Produkten, Vermögenswerten, dem Fuhrpark, Infrastruktur, Märkten und Menschen. Diese Applikationen decken die wichtigsten Funktionen ab und können bei Bedarf individuell angepasst werden.

Der Startschuss zu SAP Leonardo fällt mit einem Design Thinking-Workshop in Ihrem Unternehmen. Dafür reicht in der Regel ein Tag. An diesem Tag werden Sie nicht Ihr Problem lösen, aber sie bekommen eine Inspiration, um neue Lösungen zu finden.



Lösungen für die Immobilienwirtschaft

In den vergangenen Jahren haben sich die technischen Möglichkeiten in der IT enorm weiterentwickelt. Längst sind Begriffe wie das Internet der Dinge, Building Information Modeling oder Smart Metering keine Zukunftsthemen mehr, sondern Realität.

Viele Unternehmen der Immobilienbranche wollen ihre Prozesse neu strukturieren. Das zeigt die Studie Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft⁴ des Bochumer InWIS-Instituts aus dem Jahr 2018. Die Gründe hierfür sind vielfältig. Wohnungs- und immobilienunternehmen stehen in ihrem Kerngeschäft vor großen Herausforderungen: Der Bestand muss entwickelt, Gebäude modernisiert, Wohnungen müssen altersgerecht umgebaut werden. Hinzu kommen neue Massenprozesse und aufwendige Dokumentationspflichten. Die einfache Rechnung lautet: Je mehr Prozesse automatisiert werden können, desto mehr Zeit bleibt für das Kerngeschäft.

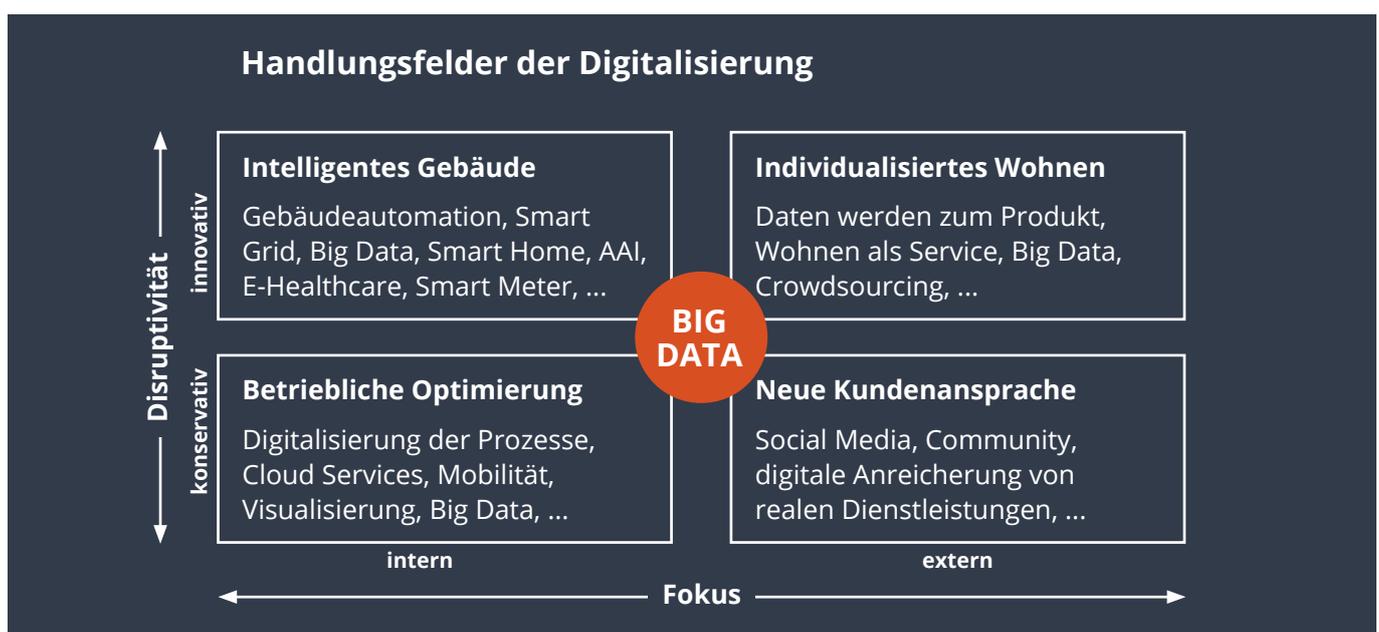
Die InWIS-Forscher haben fünf Bereiche identifiziert, in denen die Digitalisierung wirkungsvoll ist: betriebliche Optimierung, intelligente Gebäude, Kundenansprache, individuelle Nutzung und Big Data. In diesen Segmenten ist beim Digitalisieren mit der größten

Wertschöpfung zu rechnen. Zur betrieblichen Optimierung zählt InWIS vor allem die Digitalisierung der Prozesse und nachgeordnet Cloud Services, Mobilität, Visualisierung und Big Data.

Intelligenter Einsatz von IT-Technologie

Die Business Suite SAP S/4HANA® verhilft Wohnungs- und Immobilienunternehmen zu einem bislang unerreichten Grad an Digitalisierung und Automation. Durch intelligenten Einsatz von modernster IT-Technologie lassen sich zahlreiche Optimierungspotenziale ausschöpfen. Allerdings bedeuten neue Geschäftsprozesse auch Veränderungen innerhalb der Unternehmensorganisation. Deshalb ist es wichtig, die Umstellung mit einem Partner anzugehen, der die Prozesse der Branche versteht.

Zunächst sollte deshalb geklärt werden, welche Bedürfnisse das Unternehmen hat und welche Prozesse sich daraus ableiten. COMLINE arbeitet in seinen Workshops mit Design Thinking. Die Methode sorgt für viel Kreativität und gibt ein klares Bild davon, was das Unternehmen wirklich braucht.



Die Wertschöpfung von SAP S4/HANA liegt in der Automatisierung. Wenn die Systemlandschaft vollständig migriert ist, kann die Business Suite ohne Mehrkosten im laufenden Betrieb genutzt werden⁵.

Viele Immobilienunternehmen haben mit dem Aufkommen der technischen Möglichkeit versucht, ihre Massenprozesse zu automatisieren. Zu den ersten gehörte das Buchen der regelmäßig wiederkehrenden Ein- und Ausgänge. Bis heute nehmen die Anwendungswünsche der Immobilienbranche stetig zu: Mieter- und Vermietungsportale, Wohnungsabnahmen mit mobilen Endgeräten, Handwerkerkopplung, Beschwerdemanagementsysteme, digitale Grundrisse und eine Workflow-gestützte Vorgangsbearbeitung mit einem elektronischen Archiv.

Die Cash Application von SAP geht noch einen Schritt weiter. Sie lernt durch Machine Learning ständig dazu. Dadurch erfasst die Software automatisch kunden- und länderspezifische Verhaltensweisen. Dies sorgt für weniger Außenstände, geringere Kosten und mehr Qualität.

Massenprozesse als Managed IT

Bei einem Massenprozess wie der Instandhaltung fallen im Jahr tausende Kleinaufträge und Rechnungen an. COMLINE hat für das Problem eine Lösung entwickelt. Der Mieter meldet über ein Portal einen Schaden. Ein Vertragshandwerker wird mit der Beseitigung beauftragt. Nachdem der Auftrag ausgeführt ist, wird automatisch eine Rechnung generiert und an die Cash Application weitergeleitet. Auf Wunsch betreibt COMLINE den gesamten Prozess als Managed IT.

Die SAP-Lösungen für die Immobilienwirtschaft beinhaltet beispielsweise eine „Collaboration Plattform“, die das Projektmanagement beim Planen und Bauen erleichtert, weil alle Beteiligten sich dort austauschen können. Sobald die gebaute Immobilie fertig ist, werden sämtliche Daten des Objekts nahtlos in das System überführt. So geht nichts mehr verloren.

Doch damit ist das Ende der technisch und wirtschaftlich sinnvollen Prozesse nicht erreicht. Im Laufe der Zeit werden weitere Anwendungen hinzukommen.



⁴ InWIS Forschung und Beratung: Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft – Chancen und Risiken, 2016

⁵ Parks, S.: Projected Cost Analysis of the SAP HANA Platform, Forrester, 2014

Lösungen für die Immobilienwirtschaft – die Praxis



Die Deutsche Wohnen SE beauftragte die COMLINE im Jahr 2016 damit, die Datenbank SAP MaxDB auf SAP HANA umzustellen und das System auf die Einführung des modernen ERP-Systems SAP S/4 vorzubereiten. Dadurch konnten sowohl die Performance als auch die Stabilität signifikant verbessert werden.

Die Deutsche Wohnen SE ist eines der führenden börsennotierten Wohnungsunternehmen in Europa. Zentrales Geschäftsfeld ist die Bewirtschaftung der eigenen etwa 160.000 Immobilien.

Seit 2009 setzt die Deutsche Wohnen SE die IS-Lösung Real Estate (SAP RE-FX) als zentrale Applikation im Unternehmen ein. Die Datenbank SAP MaxDB war in die Jahre gekommen und den Anforderungen an Geschwindigkeit und Ausfallsicherheit nicht mehr gewachsen.

Schritt für Schritt zur Digitalisierung

Die Aufgabe war anspruchsvoll: COMLINE musste das gesamte System auf den aktuellen SAP-Stand bringen und auf der neuen Technologie zur Verfügung stellen, ohne dass es zu Beeinträchtigungen kommt. Drittsysteme sollten wie gewohnt mit der SAP-Applikation zusammenarbeiten. Und schließlich sollte das System stabiler werden.

Zunächst baute COMLINE aus dem Produktivsystem eine Sandbox⁶ auf und aktualisierte das System. Als nächstes stellten die Experten das Betriebssystem von Windows auf LINUX um, bevor sie ein Upgrade auf die SAP HANA Datenbank in der sicheren Sandbox vornahmen. Anschließend wurden Testpläne erstellt, die Applikationen getestet und entsprechend der Befunde angepasst. Bis zur Produktivsetzung der Drei-System-Landschaft Anfang Juni 2017 mussten die Namensräume der Deutsche Wohnen SE zu den SAP-Namensräumen abgegrenzt werden. Weil mehrere Projekte parallel weiterentwickelt wurden, hatte sich COMLINE dazu entschieden, mehreren Testphasen durchzuführen.

Das Ergebnis der Umstellung

- Deutlich verbesserte Antwortzeiten
- Größere Stabilität und Ausfallsicherheit der Datenbank
- Zufriedene Fachbereiche aufgrund der schnelleren Antwortzeiten
- Klare Strukturen im System
- Bessere Abgrenzung zwischen kunden-eigenen und SAP-Objekten

⁶ Sandbox bezeichnet in der IT einen isolierten Bereich, innerhalb dessen neue Systeme getestet werden können, ohne dass sie die Stabilität der Systemlandschaft beeinträchtigen.

8 Punkte, die Sie bei der Prozessautomation beachten sollten

Wer ein neues SAP-ERP installieren oder sein bestehendes aktualisieren will, sollte größten Wert auf die Systemintegration legen. An diesem oft unterschätzten Faktor sind bereits einige Implementierungen gescheitert. Erst mit der sorgfältigen und korrekten Integration fließen Daten vollständig und logisch zwischen den verschiedenen Komponenten der Business Suite. Die folgenden 8 Punkte zeigen Ihnen, was Sie bei der Prozessautomation beachten sollten.

1. Geschäftsprozesse erfassen

 Erfassen Sie alle wichtigen Geschäftsprozesse, die zwei oder mehr Komponenten des ERP-Systems beanspruchen. Das können zum Beispiel Plan-to-Produce, Order-to-Cash oder Procure-to-Pay sein.

2. Flussdiagramme erstellen

 Erstellen Sie Flussdiagramme für jeden Geschäftsprozess. Außerdem sollten Sie darüber hinaus alle Eingriffe dokumentieren, die beim Prozessmanagement außerhalb des SAP-ERP-Systems in zusätzlichen externen Lösungen vorgenommen wurden.

3. Jeder Komponente ihren Prozess zuweisen

 Weisen Sie jeder Komponente Ihres ERP den zugehörigen Prozess inklusive Transaktionscode zu. Komponenten sind beispielsweise SAP MM (Material Management), SAP PP (Production Planning), SAP QM (Quality Management) oder SAP FI (Financial Accounting). Anschließend verknüpfen Sie die Prozesse mit den jeweils beteiligten Prozessverantwortlichen und Abteilungen.

4. Mut zur Verantwortung

 Ermutigen Sie verantwortliche Nutzer aus den Fachabteilungen dazu, auch selbstständig Integrationstests zu machen. So steigt das Verantwortungsgefühl für ihre Geschäftsprozesse und sie lernen, wie sie selbst jeden Schritt koordinieren können. Das stärkt die Bindung des Mitarbeiters zum ERP-System.

5. Alles dokumentieren

 Dokumentieren Sie nach dem Abschluss einer Runde von Integrationstests alle Testergebnisse, Fehler oder Probleme. Lösen Sie die Probleme, klären Sie offene Fragen und starten Sie die nächste Testrunde.

6. Blick fürs Detail

 Damit Sie auch wirklich alle Prozesse integrieren, sollten Sie genau auf das Feedback und den Input der Prozessverantwortlichen aus den Fachabteilungen achten.

7. Kontinuierliche Koordination

 Stellen Sie einen intensiven Austausch aller Beteiligten bis zur Produktivsetzung sicher, indem Sie parallel zu den formellen Integrationstests und Workshops informelle Sitzungen anberaumen.

8. Gleicher Wissensstand

 Stellen Sie sicher, dass alle Prozessbeteiligten den gleichen Wissensstand haben. Dadurch kann das ERP-System kompetent betrieben und effizient genutzt werden.

Lösungen für andere Branchen

Angesichts der digitalen Transformation in Deutschland stehen Unternehmen aller Branchen vor den gleichen Problemen. Wettbewerbs- und Innovationsdruck nehmen zu und die Ansprüche der Kunden steigen. Dieser Situation kann man nur mit der Digitalisierung und Automation der Geschäftsprozesse begegnen.

Damit ein mittelständisches Unternehmen in dieser dynamischen Phase bestehen kann, muss es seine IT neu ausrichten. Fast jede Informatikabteilung steht vor den gleichen Schwierigkeiten: Wie soll sie den täglichen Betrieb aufrechterhalten und gleichzeitig Innovationsthemen voranbringen, ohne dass der laufende Betrieb darunter leidet?

Ob sich die digitale Transformation tatsächlich auszahlt, wird oft kontrovers diskutiert. Das Ergebnis der Telekom-Studie „Digitale Dividende“⁷ lautet: 38 Prozent der befragten Unternehmen profitieren bereits von der Digitalisierung. Bei diesen Unternehmen übersteigen die Vorteile die Kosten der bisher umgesetzten Digitalisierungsprojekte. Und bei weiteren 30 Prozent der Befragten halten sich Nutzen und Kosten bisher die Waage.

Nur bei knapp jedem fünften Unternehmen haben die Investitionen bisher nicht zu finanziellen Vorteilen geführt. Dabei erwarten gut die Hälfte der Unternehmen keinen kurzfristigen Nutzen, sondern legen

ihre Digitalstrategien auf mittel- bis langfristige Ziele an. Dies passt zur Aussage, dass knapp die Hälfte des Mittelstands die Digitalisierung als Chance sehen, die eigene Wettbewerbsposition zu steigern.

Erheblicher Einfluss auf die IT-Architektur

Je nach Branche variieren die Anforderungen leicht. Mit der zunehmenden Bedeutung von bedarfsgesteuerten Liefernetzwerken sind zum Beispiel Unternehmen der technischen Fertigungsindustrie gezwungen, ihre Prozesse zu überdenken. Sie müssen unterschiedliche Daten aus einem wachsenden Netzwerk nutzen, um die immer spezifischeren Kundennachfragen zunehmend schneller bedienen zu können. Es zeichnen sich drei große Trends ab, die erheblichen Einfluss auf die IT-Architektur und Systemlandschaft haben:

- Umstieg von Outsourcing zu verteilter Fertigung
- Wechsel von Massenproduktion zu kundenindividueller Massenproduktion
- Aufbau eines Netzwerks

Viele Produktionsstandorte, die just in time individuelle Produkte herstellen und ausliefern, brauchen eine leistungsfähige Systemlandschaft aus der Cloud, die laufend Echtzeitdaten auswertet. Mit herkömmlichen Rechenzentren ist das kaum zu schaffen.



⁷ Handelsblatt Research Institut: „Digitale Dividende“, 2018

Lösungen für andere Branchen – die Praxis

Die Weiss Spindeltechnologie produziert und vertreibt hochwertige Spindeln für Werkzeugmaschinen. Die einhundertprozentige Tochterfirma der Siemens AG ist als Technologieführer national und international etabliert.

Die Produktion am Standort Maroldsweisach ist in bestimmten Prozessen mit der IT eng verzahnt. Daten müssen eingelesen, verarbeitet und ausgewertet werden. Die Vernetzung stellt einige Anforderungen an die vorhandene Netzwerk-Infrastruktur. Dabei geht es vor allem um die Hochverfügbarkeit der Daten und die Performance.

Weil die Produktion von Ausfällen bedroht war, hat COMLINE das gesamte System überprüft. Das Ergebnis: Die Hardware war zum Teil stark veraltet und die Komponenten durch eine Mischtopologie und Kaskadierungen so vernetzt, dass ein Ausfall mehrere Verteilerstellen betroffen hätte.

Das Ziel: stabile Infrastruktur

Nach ausführlichen Analysen und Gesprächen wurden vier Handlungsbereiche definiert:

- Das Netzwerk soll künftig keinen Single Point of Failure⁸ mehr beinhalten, der Teile der Produktion oder andere Verteilerstellen betreffen kann.
- Die Verkabelung soll auf mindestens zwei Wegen redundant erfolgen.
- Einführung einer redundanten Core-Infrastruktur, die performant und stabil arbeitet.
- Geeignete Hardware für die Einführung eines zentralen WLANs finden und vorbereiten.

COMLINE hat eine neue Core-Switch-Infrastruktur geschaffen, die mit Layer-2-Technologien wie Distributed Trunking den Ausfall des Cores ohne Produktionsausfall überstehen kann. Durch die 2-Weg-Verkabelung konnte jeder Verteiler redundant angeschlossen werden und die volle Bandbreite nutzen. Die Verteiler selbst wurden auf Stacking-Lösungen umgestellt, um das Management zu vereinfachen und die Topologie übersichtlich zu halten. Das Routing wurde zentral auf den Core-Switches implementiert, um den Traffic Flow im Netzwerk zu optimieren.

Der Nutzen

Durch die Umstellung auf eine zentrale Core-Switch-Infrastruktur fallen einige Single Points of Failures weg. Der Traffic Flow im Netzwerk wurde durch das zentrale Routing optimiert und die Nutzdaten durch Segmentierung getrennt. Das Netzwerk ist außerdem durch redundante Kabelwege und die redundante Auslegung wichtiger Systeme und Knotenpunkte hochverfügbar und performant geworden. Durch die Anwendung von Stacking-Technologien und den durchgängigen Einsatz von HP-Hardware wurde das Management vereinfacht. Das Bereitstellen weiterer Ports kann durch den modularen Ansatz und die eingesetzte Stacking-Technologie an den Verteilern nun viel schneller und einfacher umgesetzt werden. Die Qualität der COMLINE Lösung wurde durch ein externes Audit eines weiteren Dienstleisters überprüft und in diversen Tests bestätigt.



⁸ Ein Bestandteil eines Systems, dessen Ausfall den Ausfall eines gesamten Systems zur Folge hat

SAP S/4HANA – die Digitalisierungsmaschine

Alle reden von der digitalen Transformation. Doch in vielen mittelständischen Unternehmen sind die Prozesse noch weit davon entfernt, optimal zu laufen⁹. Medienbrüche sind eher die Regel als die Ausnahme. Mit der Umstellung auf die Echtzeit-ERP-Suite SAP S/4 HANA wird Ihr Unternehmen bereit für das digitale Geschäft.

Die Lösung steht für schnelle, effiziente Prozesse, einen souveränen Umgang mit großen Datenmengen und ein hohes Maß an Flexibilität. Um dieses Ziel zu erreichen, haben die SAP-Entwickler erstmals eine Datenbank und Anwendungen miteinander verknüpft. Das enge Zusammenspiel der Software-Generation S/4 und SAP HANA ermöglicht völlig neue Prozesse, vor allem im Bereich Big Data. Anwendungen, zum Beispiel für das Internet der Dinge und Industrie 4.0, eröffnen viele Möglichkeiten, die einen direkten Nutzen für das tägliche Geschäft bringen.

Mit dem Sammeln und Auswerten von Sensordaten in Echtzeit sind flexible, auf individuelle Anforderungen angepasste Prozesse möglich. Die Bandbreite reicht von der Produktion von Einzelstücken auf Kundenbestellung über das Navigieren per Echtzeit-Verkehrsdaten bis hin zu persönlichen Versicherungstarifen. SAP S/4HANA unterstützt Prozesse durchgängig und vermeidet Medienbrüche. Die UI-Technologie¹⁰ SAP Fiori® sorgt dafür, dass Anwender mit einer personalisierten, rollenbezogenen Anwenderoberfläche arbeiten.

Ein System, eine Datenbank, eine Datenbasis

Durch die optimale Abstimmung der SAP-Systemkomponenten von SAP S/4HANA lassen sich die Antwortzeiten praktisch auf null reduzieren. Sogar in Big-Data-Umgebungen ist der schnelle Zugriff auf die Informationen sichergestellt. Dazu kommen intuitive Konfigurationsmöglichkeiten: Neue Geschäftsprozesse lassen sich in Echtzeit konzipieren, und eine klare Benutzerführung vereinfacht die Implementierung.

Der Vorteil der modernen Business-Suite liegt in ihrer Einfachheit. Es gibt nur noch ein System mit einer Datenbank und einer Datenbasis, auf das alle Anwendungen zugreifen. Durch den viel geringeren Speicherbedarf und den reduzierten Betriebsaufwand lassen sich die Kosten im Rechenzentrum wesentlich senken.

An die Stelle des bisherigen komplexen Systembaums tritt eine umfassende, konsolidierte und standardisierte Software-Plattform. Die Basis dafür bilden die In-Memory-Datenbank von SAP HANA und die ERP-Plattform S/4, die sich mit zahlreichen Modulen für verschiedene Anwendungen erweitern lässt. Durch die einheitliche Architektur wird der Betrieb komplexer Systemlandschaften viel einfacher. Wartungs- und Innovationsintervalle können aufeinander abgestimmt werden.



⁹ Bitcom Research: „Digitalisierung der Wirtschaft“, 6.6.2018

¹⁰ User Interface Technologie

SAP S/4HANA – Einsparungen in allen Bereichen

Die Erfahrungen vieler Unternehmen zeigen, dass bereits die Migration von klassischen Datenbanken auf SAP HANA zu einer deutlichen Reduktion der Datenmenge führt. In der Praxis kann das Datenvolumen häufig um 50 bis 70 Prozent gesenkt werden¹¹. Sogar hochkomprimierte Datenbestände von Großrechnern ließen sich halbieren. Auch das ERP SAP S/4 trägt durch das stark vereinfachte Datenmodell zur Reduktion bei, weil Aggregate und Indizes wegfallen. Dadurch passt eine SAP-Datenbank mit heute knapp 600 Gigabyte künftig auf einen 8-Gigabyte-USB-Stick¹².

SAP HANA verfügt über ein hohes Einsparpotenzial bei den Geschäftsprozessen und im Betrieb. Hinzu kommt ein höherer Umsatz durch neue Geschäftsfelder. Damit überwiegt der praktische Nutzen die Anfangsinvestitionen. Wenn die Systemlandschaft vollständig migriert ist, kann SAP S/4HANA ohne Mehrkosten im laufenden Betrieb genutzt werden.

“The overhead is hugely reduced through automation, integrated appliance, and common data platform.”

Ein Nutzer von SAP HANA in der Forrester-Studie
„Projected Cost Analysis of the SAP HANA Platform“

TCO um 37 Prozent senken

Nach einer Case Study des Marktforschungsunternehmens Forrester ändert die SAP HANA-Plattform die Kostengleichung durch Vereinfachung. Den US-Amerikanern zufolge kann sie zur Einsparung von sowohl Hard- als auch Software beitragen. Zusätzlich reduziert die Business Suite den Aufwand für Administration und Entwicklung. Basierend auf einem Verbundkostenmodell kann die Plattform die Gesamtkosten (TCO) um 37 Prozent senken. Die Einsparungen verteilen sich auf Software (ca. 70 Prozent), Hardware (ca. 15 Prozent) und Arbeitszeit für Administration und Entwicklung (ca. 20 Prozent)¹³. Für die Studie hatte Forrester in vier Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Größen Kosten und Nutzen der Migration auf SAP HANA analysiert.

Weil die sorgfältige Umstellung auf SAP S/4 HANA einige Zeit in Anspruch nimmt und die Zahl der verfügbaren Berater in den nächsten Jahren nicht signifikant ansteigen wird, sollten Sie sich mit dem Thema frühzeitig auseinandersetzen. Beschleunigend wirken in vielen Unternehmen die Anforderungen aus den Fachbereichen nach Applikationen und Customer Interfaces. Bis 2025 muss die Umstellung erfolgt sein, denn danach wird die aktuelle Business Suite R/3 nicht mehr unterstützt.

“Over 10 years, we would spend 33 percent less with the SAP HANA platform.”

Ein Nutzer von SAP HANA in der Forrester-Studie
„Projected Cost Analysis of the SAP HANA Platform“

¹¹ Preuss, P. (Hrsg.): In-Memory-Datenbank SAP HANA, Springer Medien, 2017, S. 43

¹² Sandel, D.: Neue Möglichkeiten durch SAPs In-Memory-Plattform, Capgemini, 2015

¹³ Parks, S.: Projected Cost Analysis of the SAP HANA Platform, Forrester, 2014

So gelingt die Umstellung

Wie die Umstellung auf SAP S/4HANA gelingen kann, zeigt das Beispiel der börsennotierten TLG IMMOBILIEN AG. Das Berliner Unternehmen ist einer der führenden Vermarkter von Gewerbeimmobilien in Deutschland.

Im Jahr 2016 hatte sich die TLG dazu entschieden, ihre Systemlandschaft zu ersetzen. Die neue Lösung sollte skalierbar, effizient und zukunftsfähig sein. Wichtig war der TLG außerdem, dass die Software vom umsetzenden Unternehmen gemanagt, betreut und gehostet wird. Um die Bedürfnisse der TLG bestmöglich erfassen und umsetzen zu können, führten COMLINE-Berater zunächst eine Reihe von Design-Thinking-Workshops durch.

Integration von Geschäftsprozessen

Die Systemlandschaft bestand aus dem immobilienwirtschaftlichen ERP Wodis Sigma, das um eigene Applikationen und Dritt-Software ergänzt war. Das neue System sollte im Jahr 2017 eingeführt und nach einer Projektlaufzeit von 9 Monaten im Januar 2018 produktiv gesetzt werden.

Der TLG war es wichtig, dass alle Funktionen des Rechnungswesens, der Instandhaltung sowie der Objektbewirtschaftung über SAP S/4HANA abgebildet werden. Drittsysteme mussten wie gewohnt mit der neuen SAP-Applikation zusammenarbeiten.

Um Reibungsverluste zu vermeiden, ersetzte COMLINE die Eigenentwicklung Liegenschafts-Datenbank durch die Standardsoftware Datasec. Während der Projektlaufzeit und passend zum Fortschritt sollte zu jeder Zeit ein gemanagtes und betreutes SAP S/4HANA zur Verfügung stehen.

Das Ergebnis

- Drittlösungen, wie Excel-Anwendungen für verschiedene Prozessschritte werden durch SAP-Standard-Software ersetzt. Dadurch werden Abläufe automatisiert, die vorher mit hohem manuellen Aufwand verbunden waren
- Erhöhung der Integration von Geschäftsprozessen
- Internationale Rechnungslegung (IFRS) und modernste Bilanzierungsmethoden
- Investitionssicherheit durch neuste SAP-Applikationen
- Zukunftssicherheit durch eine moderne SAP-basierte Applikationsplattform
- Weil die skalierbare und sichere SAP-Lösung als Managed Service betrieben wird, können sich die TLG-Mitarbeiter auf ihr Kerngeschäft konzentrieren

10 Punkte, die Sie bei der Umstellung auf SAP S/4HANA beachten sollten

Es gibt viele Motivationen, die Systemlandschaft auf SAP S/4HANA zu migrieren. Ganz gleich, welcher Grund für Sie ausschlaggebend ist: Die Umstellung ist keine Kleinigkeit. Ohne einen kompetenten Partner geraten Zeitplan, Budget und Ziele schnell aus den Augen. Damit der Nutzen den Aufwand und die Investitionen rechtfertigt, sollten Sie einige Punkte beachten.

1. Der richtige Partner

 Auch bei der Digitalisierung bleibt der Mensch der entscheidende Faktor. Das Know-how und die Erfahrung Ihres Beraters sind maßgeblich für das Gelingen der Migration auf SAP S/4HANA. Wie vertraut ist der Berater mit Ihren Geschäftsprozessen, welche Ideen kann er aus anderen Branchen einbringen? Diese Fragen sollten Sie sich bei der Wahl des richtigen Partners stellen.

2. Der richtige Weg zum Ziel

 Wenn Sie bereits die SAP Business Suite im Einsatz haben, können Sie unterschiedliche Wege zur Migration beschreiten. Beim Greenfield-Ansatz werden nur die Daten übernommen, das System wird komplett neu implementiert. Das bietet den Vorteil, dass die bestehenden Geschäftsprozesse optimiert werden. Mit System Conversion, dem Brownfield-Ansatz, wird das SAP ERP auf SAP S/4HANA migriert. Hier ist der Änderungsaufwand vergleichsweise gering. Allerdings kann nicht das gesamte Potenzial der neuen Technologie ausgeschöpft werden.

3. Neue Methoden

 Wenn Sie Ihre Prozesse neu gestalten wollen, empfiehlt es sich, sie aus einem ganz neuen Blickwinkel zu betrachten. Hierzu bieten sich Design-Thinking-Workshops an. Mit der Methode können Sie unter Anleitung erfahrener Coaches neue kreative Prozesslösungen finden, die Ihre individuellen Anforderungen optimal erfüllen.

4. Unternehmensstrategie

 Wollen Sie wachsen, liegt die Priorität in der Regel auf der einfachen Integration von Akquisitionen, neuen Märkten oder dem Ausbau interner Ressourcen. Setzen Sie dagegen auf Stabilität oder Sanierung, müssen Ineffizienzen eliminiert, Arbeitsprozesse optimiert und Liquiditätsengpässe beseitigt werden. Wenn Sie ein Start-up haben, liegt Ihr Fokus meist auf einem einzelnen Produkt, seiner ständigen Verbesserung und darauf, Partner eng in die Entwicklung und Produktion einbinden zu können. Für jede dieser Strategien müssen geeignete Produkte rund um den digitalen Kern SAP S/4 HANA ausgewählt und implementiert werden.

5. Geschäftsprozesse

 Auf Basis der Unternehmensstrategie müssen Sie die Geschäftsprozesse priorisieren. Dabei ist es wichtig, auch die Prozessintegration der Kunden und Lieferanten zu berücksichtigen. Anschließend können Sie die einzelnen Schritte der Geschäftsprozesse bewerten und mit den neuen Funktionen von SAP S/4HANA vergleichen.

6. Organisation und Rollen

 Mit der Unternehmensstrategie ändern sich die Organisationsstrukturen, Rollen und Verantwortlichkeiten im Unternehmen. Das hat Einfluss auf die individuelle Transformations-Roadmap. Ein Change-Management-Prozess kann dabei helfen, die Mitarbeiter in die Veränderungen einzubeziehen und ihre Akzeptanz für den neuen Weg zu steigern.

7. IT-Strategie

 Aus der Unternehmensstrategie leiten Sie Ihre IT-Strategie ab. Dazu ist es zunächst nötig, die bestehende Applikationslandschaft detailliert zu analysieren. Ein weiterer Faktor für die Auswahl der Technologie ist das Budget. Welchen Kostenrahmen gibt es für die Transformation und die Gesamtbetriebskosten (TCO) verglichen mit dem Nutzen?

8. Analyse der IT- und SAP-Infrastruktur

 Als IT-Verantwortlicher müssen Sie wissen, ob und welche der künftigen Kundenanforderungen durch bestehende Anwendungen abgedeckt werden. Dazu ist es nötig, die System- und Applikationslandschaft zu analysieren und zu inventarisieren.

Für SAP-Systeme gibt es spezielle Programme, die automatisch die Standardtransaktionen analysieren und den direkten Abgleich mit den Funktionen von SAP S/4HANA erlauben. Dadurch wird transparent, welche Funktionen wie und in welchem Umfang genutzt werden.

9. Die SAP S/4HANA-Transformations-Roadmap

 Sobald Sie Ihre strategischen Ziele und den technologischen Ist-Zustand kennen, können Sie daraus die Anforderungen an Ihre S/4-Landschaft entwickeln. Dies bildet die Basis für Ihre individuelle Transformations-Roadmap. Je nach Unternehmensstrategie kann es sinnvoll sein, mehrere Szenarien zu entwerfen.

10. Der Zeitplan

 Eine Umstellung auf SAP S/4HANA ist komplex und muss gut geplant werden. Deshalb ist es sinnvoll, wenn Sie sich bereits heute nach einem geeigneten Partner umsehen und das Projekt Digitalisierung angehen.

SAP Application Management



Viele Herausforderungen und wenig Ressourcen - auf diesen Nenner kann man die Situation der meisten IT-Abteilungen bringen. Deshalb lagern immer mehr mittelständische Unternehmen Teile ihrer Systemlandschaft oder das gesamte SAP-System aus. Das Application Management (AM) entlastet die IT-Abteilung und sorgt rund um die Uhr für einen reibungslosen Betrieb.

Die Outsourcer liegen voll im Trend. Die Sourcing-Studie 2018 spricht dabei von einer anhaltenden Entwicklung. Der Anteil der Unternehmen, die gar nicht auslagern, wird unter den Befragten in den kommenden fünf Jahren von knapp 30 auf unter 20 Prozent zurückgehen¹⁴. Besonders häufig werden IT-Infrastrukturprojekte (84,4 Prozent) ausgelagert, gefolgt von Application Management (80,3 Prozent), Business Processes (76 Prozent) und dem IT-Service-Desk (75,4 Prozent). Insgesamt planen immer mehr Unternehmen, Projekte extern zu vergeben.

Strategische Entscheidung für Outsourcing

Outsourcing ist in den meisten Unternehmen vor allem ein strategisches Thema. Nach der IDG-Studie werden Sourcing-Entscheidungen in knapp 85 Prozent der Fälle von der Geschäftsleitung, dem CIO oder dem IT-Leiter getroffen. Vorstände sind vor allem in kleineren Unternehmen (bis 499 Mitarbeiter) für die Entscheidung zuständig, während die Verantwortung in größeren Unternehmen und Konzernen vermehrt beim CIO oder CTO liegt. Auch die Fachbereiche, Einkauf und Vendor oder Risk Management erhalten zunehmend mehr Mitspracherecht.

Von der IT-Abteilung wird mehr denn je erwartet, dass die Prozesse nahtlos ineinandergreifen, auch wenn unterschiedlichste SAP-Module in verschiedenen Release-Versionen womöglich an mehreren Standorten betrieben werden. Mit dem SAP Application Management von COMLINE stehen Ihre Geschäftsprozesse im Mittelpunkt. Das gilt auch für Themen, wie die SAP Cloud, Mobile Computing und Applikationen.

Mit dem Application Lifecycle Management sorgen Dienstleister dafür, dass die technischen Möglichkeiten zur Unternehmensstrategie passen und die Arbeit der Geschäftsbereiche optimal unterstützt werden, ohne dass für die IT-Abteilung zusätzliche Arbeit anfällt.

In der IT ist es unerlässlich, dass Prozesse zuverlässig sind. Deshalb müssen alle Systeme und Komponenten stets auf dem neuesten Stand gehalten werden. Angesichts des Fachkräftemangels sind jedoch nur wenige IT-Abteilungen personell in der Lage, alle Aufgaben selbst zu übernehmen. Um die IT zu entlasten, werden häufig Prozesse ausgelagert.

Dafür eignen sich IT-Standardaufgaben, die viel Zeit in Anspruch nehmen, aber keinen Beitrag zur Wertschöpfung leisten. Das gleiche gilt für neu einzuführende skalierbare Prozesse auf Plattformen, zum Beispiel ein Ticketing-System.

Ein guter Dienstleister verfügt über Berater, die bereits mehrere Migrationen auf SAP HANA begleitet haben und deshalb über entsprechende Erfahrung verfügen. Dadurch lassen sich Fehler vermeiden, die später Ärger machen und Kosten verursachen.

¹⁴ IDG Research Services, Allgeier Experts: Sourcing-Studie 2018

Welcher Dienstleister ist der richtige?

Aber wie findet man einen geeigneten Dienstleister für solche komplexen Themen? Für diese Entscheidung sollte man sich Zeit nehmen, denn wenn die Zusammenarbeit nicht funktioniert, ist der Aufwand ungleich größer. Im Vordergrund der Entscheidung sollten Faktoren, wie Erfahrung, Wissen und Kompetenz, stehen. Um hier mit wenig Aufwand Genaueres zu erfahren, lohnen sich Gespräche mit IT-Leitern anderer Unternehmen und Branchen. Wen kennen sie, wen empfehlen sie, welche Referenzen hat der Managed Services Provider?

Ein nicht zu unterschätzender Faktor ist die Zahl der Fachleute, die ein Dienstleister aufweisen kann. Geklärt werden muss natürlich auch, wie gut die Berater geschult sind, und ob sie alle geforderten Leistungen erbringen können. Wenn alle diese Faktoren zur Zufriedenheit ausfallen, ist der richtige Partner gefunden.

Was macht einen guten Dienstleister für Application Management aus?

- Erfahrung im Outsourcing, insbesondere mit Migrationen auf SAP HANA
- Berater mit entsprechender Qualifikation und Kompetenz
- Skalierbarkeit des ausgelagerten Prozesses
- Skalierbare Manpower
- Vorhandenes Qualitätsmanagement
- Erreichbarkeit ggfs. über Zeitzonen hinweg



Typische Szenarien für ein Application Management

Dienstleister für Application Management	Change Requests
	Für Backup und Überlauf zuständig
	Übernahme einzelner Bereiche (z.B. Module, Eigenentwicklungen, Zeitzonen etc.)
	Unterstützung bei der Betreuung von Applikationen und Weiterentwicklung
	Komplette Betreuung der Applikation und Weiterentwicklung inklusive 1-st Level Support

Was sind für Sie die wichtigsten Gründe für ein Outsourcing?

Angaben in Prozent. Mehrfachnennungen möglich. Dargestellt sind die Top-10-Nennungen (von insgesamt 26 abgefragten Gründen)
Basis: n = 362

	Unternehmen gesamt	Ergebnis-Split nach Anzahl der Mitarbeiter		
		bis 499	500 – 999	1.000 +
Verfügbarkeit von Ressourcen (24/7)	21,9	17,7	25,8	23,6
Höhere Stabilität im Betrieb	19,7	18,4	20,4	20,5
Bessere Qualität (Betrieb)	19,1	14,9	20,4	22,8
Höhere Geschwindigkeit der IT-Bereitstellung neuer Funktionalitäten	18,8	14,2	18,3	24,4
Sicherheitsanforderungen	18,8	17,7	16,1	22,0
Höhere Agilität in der IT-Bereitstellung neuer Funktionalitäten	18,6	17,7	18,3	19,7
Höhere Flexibilität (on Demand / Pay as you go)	17,5	12,8	18,3	22,0
Schnellere Umsetzung von Projekten	17,2	21,3	11,8	16,5
Cost Cutting	16,9	19,1	11,8	18,1
Konsolidierung von IT-Kapazitäten und -Standorten	15,5	13,5	18,3	15,7

10 Fehler, die Sie beim Outsourcing von IT-Services vermeiden sollten

Wer seine IT ganz oder teilweise auslagert, hat dafür meist mehrere Gründe: Die Ressourcen der eigenen IT-Abteilung sollen geschont, das System stabiler, die Servicequalität besser, Entwicklungszeiträume verkürzt und Projekte schneller umgesetzt werden. Weitere Aspekte sind ein zunehmendes Bedürfnis nach Sicherheit, Agilität und Flexibilität sowie Kosteneinsparungen. Allerdings werden die gesetzten Ziele in der Praxis häufig nicht erreicht. Wenn Sie erfolgreich outsourcen wollen, sollten Sie diese 10 Fehler unbedingt vermeiden:

1. Unklare Definition der Ziele

 Das Auslagern von IT ist komplex. Deshalb sollten Sie bereits im Vorfeld einige grundsätzliche Überlegungen anstellen. Oft fehlt es Unternehmen an Fachkräften oder Kosten sollen eingespart werden. Doch diese Motivation allein greift zu kurz. Schließlich binden Sie sich über mehrere Jahre an einen Dienstleister. Umso wichtiger ist es, zu Beginn des Prozesses zusammen mit dem Dienstleister klare und messbare Ziele zu definieren. Dabei sollte die Unternehmensstrategie ebenso berücksichtigt werden, wie die Anforderungen aus den Fachbereichen.

2. Fehler beim Leistungsumfang

 Auch bei der Definition des Leistungsumfangs gibt es viele Möglichkeiten, Fehler zu begehen, die einen teuer zu stehen kommen können. Weder sollten Sie zu viel noch zu wenig auslagern. Vor allem unternehmenskritische Bereiche, wie Daten über Kunden, Produkte oder Prozesse, sollten im eigenen Unternehmen bleiben. Das gilt auch für Bereiche, bei denen sich Ihre IT-Abteilung und die Fachbereiche intensiv abstimmen müssen oder in denen viel unternehmensspezifisches Know-how gefragt ist. Ebenfalls kritisch sind Bereiche mit vielen Schnittstellen zu anderen Funktionalitäten.

3. Unzureichende Regelungen zum Vertragsende

 Wenn Sie an Outsourcing denken, sollten Sie dies auch bis zum Ende tun. Wichtige Fragen müssen bereits am Anfang der Zusammenarbeit geklärt werden, damit es am Ende der Vertragslaufzeit keine bösen Überraschungen gibt. Zum Beispiel muss geklärt werden, wie ausgelagerte Anlagengüter zurückübertragen werden. Dasselbe gilt für den Transfer von Mitarbeitern und erworbenem Wissen. Im Dienstleistungsvertrag sollten deshalb klare Regeln zum Übergang definiert werden, in denen Zeiträume sowie Rechte und Pflichten eindeutig beschrieben sind.

4. Ungenügende Steuerung des Dienstleisters

 Wer sicherstellen will, dass das Outsourcing von Anfang an funktioniert, der sollte bereits in der Ausschreibung festlegen, wer den Dienstleister steuert und in welcher Form seine Arbeit kontrolliert wird. Oft ist das im Vorfeld nicht eindeutig geregelt, was zu Problemen in der Zusammenarbeit führt. Zu Beginn sollte ein Plan zur Serviceüberführung erstellt werden, in dem alle Leistungen und Milestones detailliert beschrieben werden.

5. Fehlende Flexibilität des Vertrags



Heute ändern sich Technik und Geschäftsprozesse sehr schnell. Deshalb sollten Sie den Outsourcing-Vertrag so flexibel gestalten, dass sich Preise, Preiseinheiten und Abnahmemengen während der Laufzeit ohne große Zusatzkosten anpassen lassen.

6. Wahl des falschen Partners



Wer Teile seines Unternehmens auslagert, sollte sie in gute Hände geben. Erfahrung, Know-how und Leistungsfähigkeit des Dienstleisters müssen genauso zu den Anforderungen passen, wie die Qualifikationen, Fähigkeiten und das Prozessverständnis der zuständigen Mitarbeiter. Sprechen Sie mit Referenzkunden Ihres potenziellen Dienstleisters.

7. Unzureichendes Risiko-Management



Häufig wird unterschätzt, wie aufwendig das Auslagern von IT ist und wie weitreichend die Folgen. Deshalb sollten Sie schon im Vorfeld Risiken auflisten und priorisieren, eventuell anfallende Kosten ermitteln und schließlich Maßnahmen entwickeln, um den Schaden zu begrenzen. Wer ohne ein durchdachtes Risiko-Management outsourct, geht ein hohes Risiko ein.

8. Zu wenig Zeit für das Outsourcing



Outsourcing-Projekte scheitern oft an einem zu ambitionierten Zeitplan. Wesentliche Faktoren sind die Größe und Komplexität des Vorhabens und vor allem die Verfügbarkeit qualifizierter Mitarbeiter. Durchschnittlich dauert ein solcher Prozess zwischen sechs und zwölf Monaten.

9. Mangelnde Entscheidungskompetenz



Immer wieder geschieht es, dass das Projektteam nicht über ausreichende Entscheidungskompetenzen verfügt. Wenn die Mitarbeiter den laufenden Prozess immer wieder unterbrechen, weil sie auf Entscheidungen von Vorgesetzten warten müssen, gerät schnell das gesamte Projekt ins Stocken. Deshalb ist es wichtig, im Vorfeld einen Rahmen festzulegen, innerhalb dessen das Team selbstständig agiert.

10. Clash of Cultures



Wer aus Kostengründen IT-Services ins Ausland verlagert, geht ein besonders hohes Risiko ein. Unterschiedliche Kulturen und Sprachen können schnell zu einem unüberwindlichen Hindernis werden. Zusätzlich zu den Sprachbarrieren sorgen unterschiedliche Arten zu denken und kommunizieren schnell für Sand im Getriebe.

Cloud – die Weichen auf Zukunft gestellt

Schon heute geht in Unternehmen nichts mehr ohne IT. Produkte und Dienstleistungen sind ebenso digital wie Geschäftsprozesse und Kundenbeziehungen. Längst unterstützt die IT nicht mehr nur, sondern sie macht Business erst möglich. Im Jahr 2020 wird dem US-Marktforscher Forrester zufolge der Anteil digitaler Produkte am Gesamtgeschäft auf 47 Prozent steigen¹⁵.

Durch diese Entwicklung nimmt der Stellenwert der IT-Abteilung im Unternehmen zu. Nach der Studie IT-Trends 2018 wachsen bereits im dritten Jahr in Folge die IT-Investitionen¹⁶. Der Wert legte 2017 auf 49 Prozent zu. Im Vorjahr rechneten noch 44 Prozent der Befragten mit höheren Ausgaben. Die Kehrseite der Medaille jedoch ist, dass die Herausforderungen mitwachsen und so auch der Druck auf die IT, ihre Effizienz zu erhöhen. COMLINE hat diese fünf Handlungsfelder für CIOs identifiziert:

- Strategische Ausrichtung der IT in einer Phase zunehmender Prozess-Konvergenz
- Effiziente Bereitstellung von IT über Service-Automation
- Neue Geschäftsmodelle mit IT auf einer Cloud-Service-Plattform für Best Practices
- IT-Organisationsentwicklung in Zeiten des Fachkräftemangels
- Evolution im Datacenter und nachhaltige Storage-Konzepte

Wer die Weichen für die Zukunft richtig stellen will, der sollte künftige Cloud-Liefermodelle betrachten.

Modell der Zukunft: Mieten statt kaufen

Die eigenen Kapazitäten sind gering, das Angebot an Cloud-Lösungen hingegen groß und breit. Wohin die Reise geht, lässt sich sehr gut bei den Software-Herstellern sehen. Diese vermarkten und entwickeln ihre Produkte zunehmend ausschließlich auf Cloud-Plattformen.

Die Marktforscher von Lünendonk & Hossenfelde erkennen eine steigende Nachfrage über die gesamte Breite des Sourcing-Markts, vor allem bei Themen wie Automatisierung, Legacy-Modernisierung und der Neuausrichtung der IT-Abteilung als Konsequenz veränderter Business-Anforderungen und Auswirkungen auf den Sourcing-Markt¹⁷.



¹⁵ Forrester: [Six Strategies To Strengthen Your Company's Digital DNA, 17.2.2017](#)

¹⁶ Capgemini: [Studie IT-Trends 2018](#)

¹⁷ Lünendonk & Hossenfelde: [Moderne IT-Sourcing-Strategien für die digitale Transformation – Der Markt für IT-Sourcing-Beratung in Deutschland, 2017](#)

SAP Cloud – der Kunde steht im Mittelpunkt

Wenn Sie aufgrund veränderter Anforderungen an das Geschäft Ihre IT-Abteilung neu ausrichten und gleichzeitig Mehrwerte schaffen wollen, bietet die SAP Cloud viele Vorteile.

Die SAP Cloud Platform ist eine sogenannte Plattform as a Service (PaaS). Über ein Cloud-basiertes Bereitstellungsmodell werden aktuelle und technisch innovative Funktionen in Form von Services angeboten, um dem Nutzer einen möglichst einfachen Zugang zu neueren Technologien wie IoT oder Blockchain zu ermöglichen.

Heute gibt es viele verschiedene Anwendungsszenarien in der Cloud. Es bedarf nur weniger Faktoren, um die verschiedenen Services zu nutzen. Gebraucht werden lediglich redundante Internetanbindungen, Lösungen mit Single Sign-on und eine Datenaustauschlösung zwischen den Diensten. Diese Anforderungen sind in modernen Unternehmen Standard.

Alternative zu Investitionen

Das Cloud- und Service-Automationsportal lässt sich gut einsetzen, um das Bereitstellen von Software zu automatisieren und damit für alle Anwender einfacher zu gestalten. Das Cloud- und Serviceportal dient als Drehscheibe für alle IT-Prozesse und Serviceanforderungen sowie Störungsmeldungen. Die Automatisierung in diesen Portalen erlaubt Cloud-Diensten in allen Variationen auch über die Grenzen der eigenen Infrastruktur hinaus. Um sich nicht die Benutzernamen und Kennwörter unzähliger Cloud-Dienste merken zu müssen, werden notwendige Applikationen für Single Sign-on als Cloud-Service in Form von Identity as a Service (IDaaS) angeboten.

Für den Datenaustausch von Applikationen aus unterschiedlichsten Cloud-Angeboten und selbst betriebenen Applikationen werden zur Transformation Datendrehscheiben oder moderne Webservices eingesetzt.

Viele Unternehmen nutzen Cloud-Services mit nutzungsbasierter Abrechnung als Alternative zu Investitionen. Die Kosten orientieren sich dabei an einer groben Schätzung der in Zukunft benötigten Infrastruktur. Zusätzlich beinhalten die Cloud-Angebote Software as a Service, Release-Wechsel sowie Funktionalitäten, die bei steigenden Bedarfen automatisch die benötigte Performance sicherstellen.

SAP C/4HANA – die Kundenmaschine

Die Walldorfer Lösung für Customer Relationship Management heißt SAP C/4HANA®. Sie löst das bisherige CRM-System SAP Hybris ab. Als Schwestersystem ist SAP C/4 sehr eng in das Backend-System SAP S/4 integriert. Damit bekommt der Anwender eine 360-Grad-Sicht auf die Kunden und verbessert das Kundenmanagement.

Alle Informationen aus SAP S/4HANA fließen in das CRM ein. Daten aus Bereichen, wie zum Beispiel Finanzen, Service, Onlinehandel, Supply Chain Management, werden in SAP C/4HANA berücksichtigt. Die vollständige Integration von Lead und Service schafft echten Mehrwert: Die Customer Experience lässt sich leichter und besser steuern.

Wachstumspotenziale gezielt nutzen

SAP C/4HANA hat fünf engmaschig vernetzte Bestandteile.

Die **SAP Marketing Cloud** war bis Mitte 2018 als SAP Hybris bekannt. Sie ermöglicht das Auswerten riesiger Datenmengen in Echtzeit und unterstützt das Marketing bei der Definition von Zielgruppen für Kampagnen, Akquisition und Kundengewinnung.

SAP Commerce Cloud heißt der frühere Online-Shop SAP Hybris Commerce. Die Applikation ist heute der Business-Standard in den Bereichen B2B und B2C. Neu hingegen ist, dass die SAP Commerce Cloud auch auf der Microsoft Cloud Plattform Azure verfügbar ist.

Die **SAP Sales Cloud** ist das ehemalige SAP Hybris Sales Cloud. In diesem Element finden sich alle CRM-Funktionalitäten, wie Leaderfassung, Kontaktpflege, Erkennen von Cross- und Up-Selling-Potenzialen, Neukunden-Akquise und viele mehr.

Die **SAP Service Cloud** ermöglicht das effiziente Abwickeln von Service-Prozessen über die gesamte Lieferkette hinweg.

Die **SAP Customer Data Cloud** ist seit Einführung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) nicht mehr wegzudenken. Hier werden alle datenschutzrechtlichen Angelegenheiten geregelt.

Vor allem mittelständische Unternehmen profitieren von SAP C/4HANA, weil Wachstumspotenziale gezielt genutzt werden. Das indirekte Nutzen der ERP-Daten von SAP S/4HANA ist übrigens gebührenfrei.

SAP C/4HANA

Unified Intelligent User Experience

Conversational, Contextual and Intelligent UX



SAP Marketing Cloud
Market with intelligence in the Moment



SAP Commerce Cloud
Personalized Shopping Experience across Touchpoints



SAP Sales Cloud
Build Relationships and guide Customers throughout their journey



SAP Service Cloud
Make Customers happy

SAP Customer Data Cloud

Build Customer Trust and Loyalty



Microservices

SAP Cloud Platform Extension Factory

Cloud-native Microservice based universal Extension Framework



Extensions



Internet of Things



Machine Learning

SAP® Cloud Platform



Integration



Blockchain

SAP S/4/HANA®

6 Fehler, die Sie beim Gang in die Cloud vermeiden sollten

Die Intervalle für Innovationen werden zunehmend kürzer. Vor allem mittelständische Unternehmen müssen auf den Innovationsdruck reagieren – oft, ohne die IT-Kapazitäten dafür zu haben. ERP- und CRM-Systeme in der Cloud haben den Vorteil, dass der Bedarf jederzeit skalierbar ist. Das schafft Flexibilität, mehr Effizienz und birgt deutliche Kostenvorteile gegenüber dem Betrieb im eigenen Rechenzentrum. Ein unüberlegter und unvorbereiteter Gang in die Cloud kann jedoch ganz schön teuer und nervenzehrend werden. Damit Sie das volle Potenzial der Cloud nutzen können, sagen wir Ihnen, welche Fehler Sie beim Gang in die Cloud besser vermeiden.

1. Unklare Unternehmensziele und unklare Strategie

 Zu Beginn des Digitalisierungsprozesses muss zunächst Grundlagenarbeit geleistet werden. Von den Unternehmenszielen leitet sich die IT-Strategie ab. Danach kann die Roadmap ausgearbeitet werden. Ohne diese Basis entstehen oft Insel-Lösungen, weil die Fachbereiche Applikationen fordern. Im Laufe der Zeit verursachen diese Inseln an den Schnittstellen einen erheblichen Arbeitsaufwand. Ein solches evolutionär gewachsenes System wieder zu ordnen, ist langwierig und teuer.

2. Fehlende Erfahrungen

 Wer die Cloud nutzen will, braucht Wissen und Erfahrung. Ein Beispiel dafür ist die Datensicherheit. Bevor Daten von Kunden in die Cloud verlagert werden, sollte geprüft werden, ob der Kunde seine Einwilligung dafür gegeben hat. Wenn der Kunde dem Speichern seiner Daten in der Cloud nicht zugestimmt hat, ist das automatisch ein Verstoß gegen die DSGVO. Oft fehlt es im eigenen Unternehmen an Erfahrung und Know-how. Bevor sie das Thema Cloud angehen, sollten Sie eventuelle Kompetenzen im eigenen Unternehmen identifizieren und bündeln und bei Bedarf einen erfahrenen Berater hinzuziehen.

3. Cloud ist gleich Cloud

 Wenn die Roadmap fertig ist, geht es an die Umsetzung. Jetzt muss der passende Cloud Provider gefunden werden. Und Sie müssen sich entscheiden, ob für Ihre Zwecke eine private oder eine Public Cloud am besten geeignet ist. Der Preis für die Leistung sollte nie das ausschlaggebende Kriterium sein. Wichtig ist, dass der Provider die Vorgaben erfüllt.

4. Die Migration startet mit der komplexesten Applikation

 Häufig wird die Migration mit der komplexesten Applikation begonnen. Auf den ersten Blick erscheint diese Herangehensweise sinnvoll, in der Praxis hat sie sich jedoch nicht bewährt. Erfolgversprechend ist hier die Devise: vom Einfachen zum Schweren. An den kleinen Applikationen kann man schnell lernen. Hier zeigt sich bald, ob die gewählten Methoden funktionieren oder nicht. Wenn man an einer kleinen Funktionalität scheitert, war der Aufwand nicht so groß. Wenn man bei der Migration klein anfängt und Erfahrung sammelt, gelingen nach und nach auch die Größeren Migrationen.

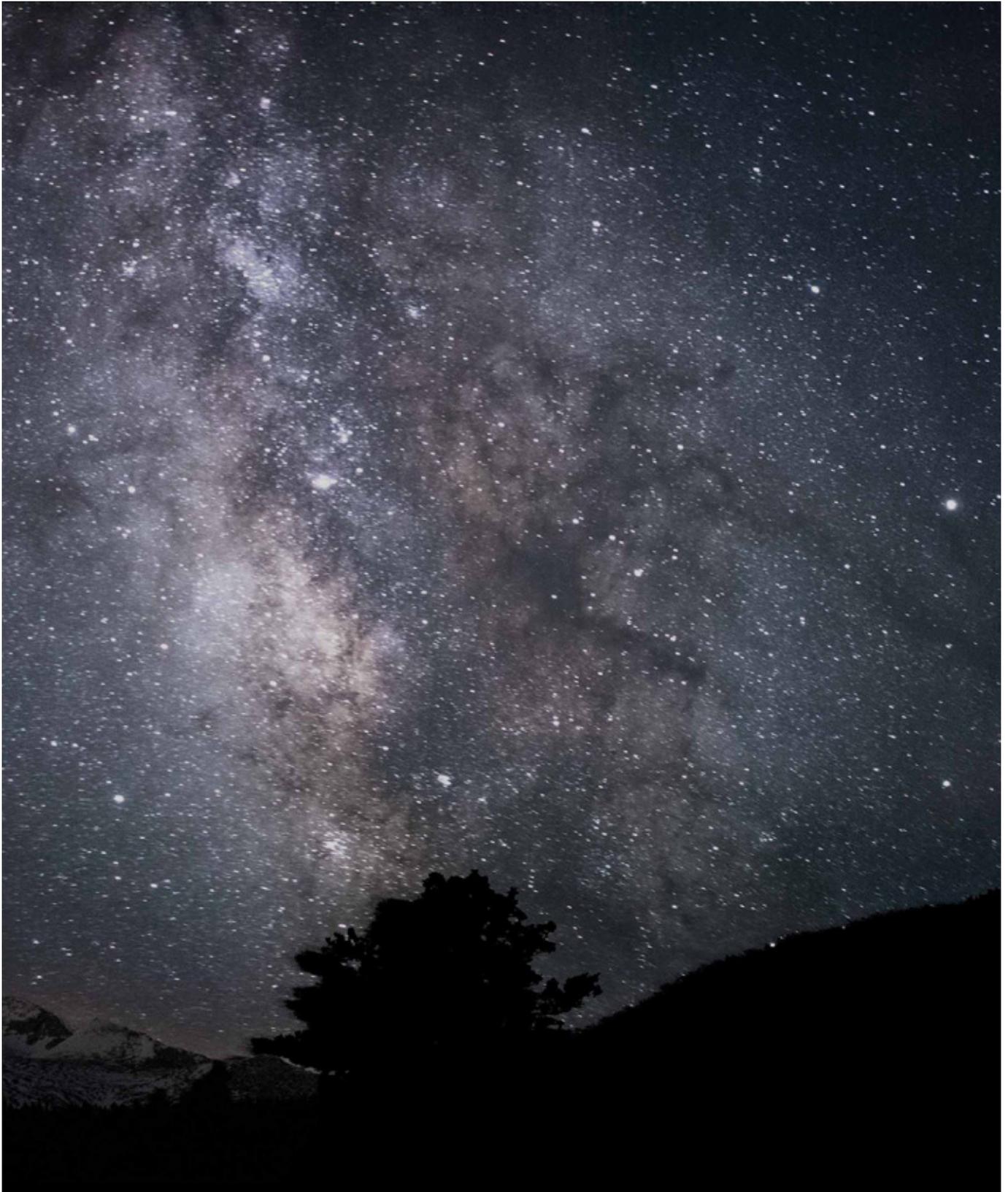
5. Auflösen der IT-Abteilung

 Manche Unternehmen denken, dass sie die IT-Abteilung nicht mehr brauchen, sobald sie alle Services aus der Cloud beziehen. Doch das Gegenteil ist der Fall. Es ist wichtig, dass Know-how und Wissen über die eigene Systemlandschaft im Unternehmen bleiben. Die Mitarbeiter der IT-Abteilung sollten sich dann neu aufstellen, denn sie brauchen ein breites und tiefes Wissen um die Prozesse im eigenen Unternehmen.

6. Den Prozess nicht zu Ende denken

 Schon zu Beginn der Planung für eine Migration in die Cloud sollten Sie ans Ende denken. Damit Sie vom ausgewählten Cloud Provider nicht zu sehr abhängig werden, sollten Sie einen Plan ausarbeiten, wie die Daten zu einem anderen Provider umgezogen werden können. Eine gute Planung und die richtige Vorgehensweise sind die Erfolgsfaktoren für eine erfolgreiche Migration in die Cloud, die alle in sie gesetzten Erwartungen erfüllt.

Neues Handeln – neue Wege



Noch ist der deutsche Mittelstand in der Entwicklung gegenüber den Großunternehmen zwar im Hintertreffen, aber die Anstrengungen für die digitale Transformation steigen jährlich.

Die Kunden sind durch digitale Vorreiter wie Amazon und Apple verwöhnt. Sie haben die Standards für schnelle Lieferungen, ein breites Sortiment und personalisierte Produktempfehlungen gesetzt. Deshalb erwarten die Kunden ähnliche Leistungen von Dienstleistern, Industrie und Handel. Um diese hohen Ansprüche zu erfüllen, müssen sich Produkte, Dienstleistungen und die gesamte Lieferkette nahtlos in die Benutzererfahrung einfügen. Konsumenten bewegen sich auf vielen Kanälen und erwarten an allen Touchpoints eine persönliche Unternehmenskommunikation in Echtzeit. Im Jahr 2020 wird dem US-Marktforscher Forrester zufolge fast jedes zweite Produkt digital sein.¹⁸

Um die Zukunft gestalten zu können, braucht jedes Unternehmen eine Digitalisierungsstrategie. Dabei ist es nicht damit getan, neue Software zu installieren und in die Cloud zu gehen.

Die gesamte Organisationsstruktur im Unternehmen muss überarbeitet, Rollen neu definiert werden. Bei diesem Prozess unterstützen neue Methoden wie das Design Thinking. Von der IT-Abteilung wird mehr denn je erwartet, dass die Prozesse nahtlos ineinandergreifen, auch wenn unterschiedlichste SAP-Module in verschiedenen Release-Versionen womöglich an mehreren Standorten betrieben werden.

Eine Lösung bietet SAP S/4HANA, das für schnelle, effiziente Prozesse, einen souveränen Umgang mit großen Datenmengen und ein hohes Maß an Flexibilität steht. Das enge Zusammenspiel der Software-Generation S/4 und der Datenbank SAP HANA ermöglicht völlig neue Prozesse, vor allem im Bereich Big Data. Anwendungen, zum Beispiel für das Internet der Dinge und Industrie 4.0, eröffnen viele Möglichkeiten, die einen direkten Nutzen für das tägliche Geschäft bringen.

Wir hoffen, dass wir Ihnen einen Überblick über den Stand der Entwicklungen und Anregungen geben konnten, mit denen Sie Ihre Digitalstrategie weiterentwickeln und umsetzen.

¹⁸ Forrester: [Six Strategies To Strengthen Your Company's Digital DNA, 17.2.2017](#)

Zertifizierungen



SAP-Gold-Partner

ISO 9001

SAP Hosting



Akkreditierter Trainingsanbieter des TÜV für ITIL

ISAE Typ1 und 2

ISAE3402

COMLINEAG
Wettbewerbsvorsprung mit IT-Innovationen

Mehr erfahren auf
www.consulting-comline.de