



Organisieren eines einheitsübergreifenden Geschäftsprozesseses in einem heterogenen Systemumfeld

Inhalt

- Fragestellung: Wie kann ein SRM System am besten unterstützt werden?
- Der Übergang vom Projekt in den Produktivbetrieb („Steady State“)
- Im „Steady State“ angekommen: die Komplexität einer SRM Lösung
- Mögliche Antworten aus dem ITIL Umfeld
 - Service Strategie
 - Service Katalog
 - Incident Mgmt
 - Problem Mgmt
 - Release Mgmt

Inhalt

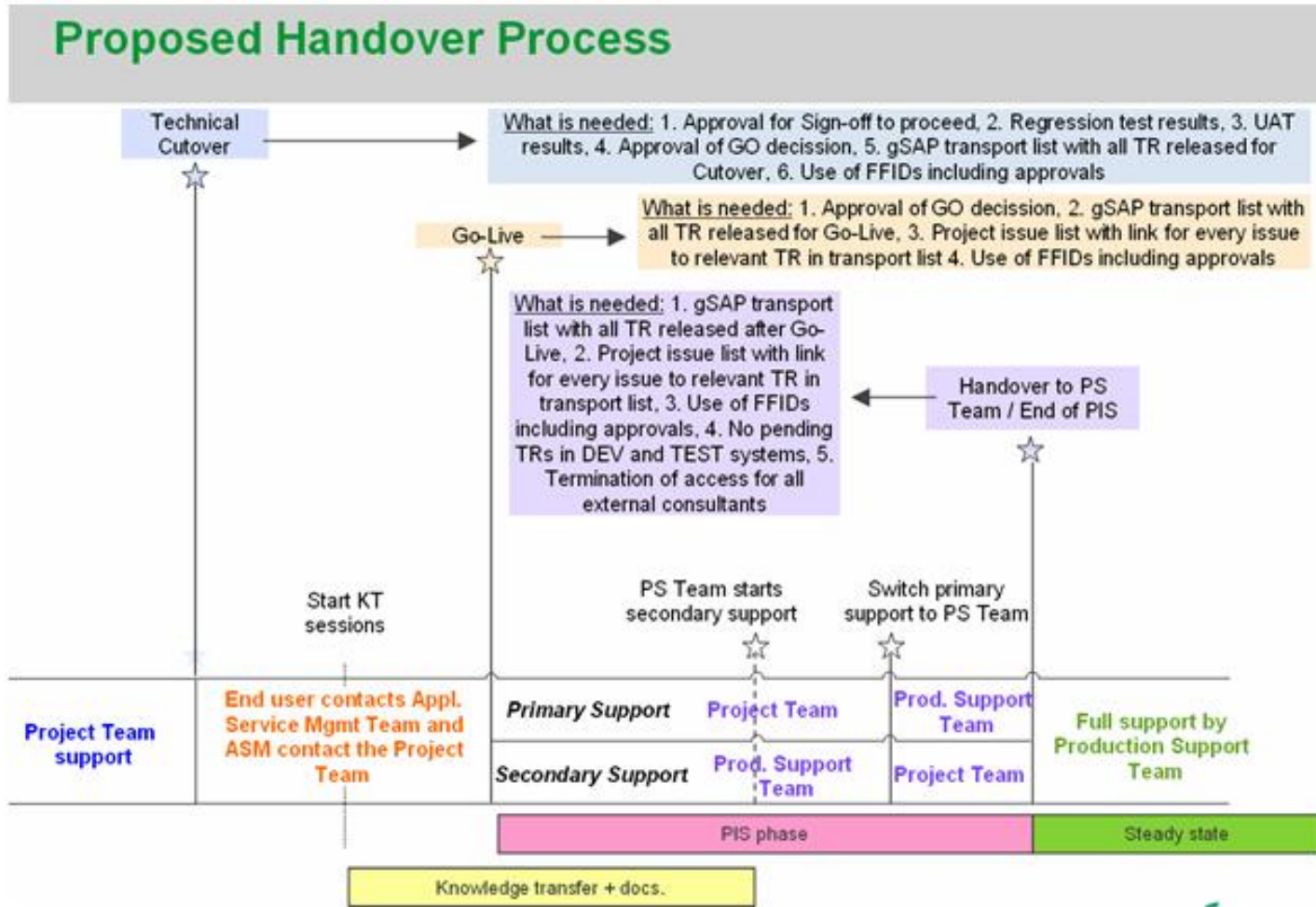
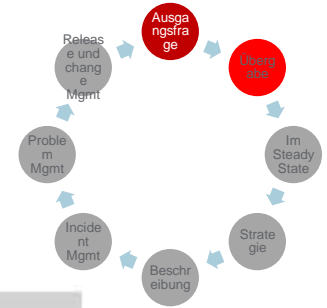


Die Frage:

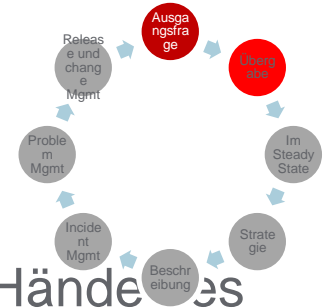


Wie organisiere (optimiere) ich die IT Unterstützung für einen einheitsübergreifenden (d.h. Fachbereiche und Systeme überschreitenden) Geschäftsprozess?

Ablauf des „Hand-over“-Prozesses



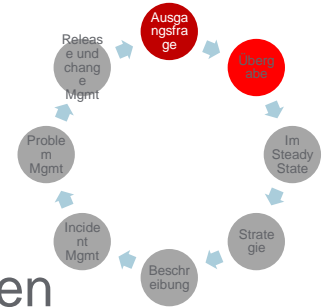
Details zum “Hand-over”-Prozess



Bereits zum Zeitpunkt der Übergabe vom Projekt Team in die Hände des IT-Support Teams sollten einige Punkte beachtet werden, die den weiteren Betrieb der Lösung vereinfachen:

- Prüfen der Testergebnisse aus dem „User Acceptance Test“
- Zusammenstellen einer Liste mit Fehlern aus dem Testlauf und deren Lösungen („Sind alle UAT-Probleme gelöst?“)
- Zusammenstellen einer Liste mit allen Transportaufträgen aus dem Projekt
- Schliessen der offenen Transportaufträge im Entwicklungssystem
- Kontaktpersonen (Service Delivery Mgr und Business Process Owner) für den neuen Service an die Benutzer kommunizieren
- Haben alle Benutzer Zugang zum System (auch die Supportorganisation)?
- Wurden die Benutzer ausreichend trainiert und informiert?

Spezialitäten für den P2P-Prozess



- Festlegen eines direkten Kontaktes bei den Kataloglieferanten
- Festlegen von Übergabekriterien (Service Acceptance Criteria) in Form einer Sammlung von Anforderungen an den neuen Einkaufsservice z.B.
 - Bzgl. Benutzer-Training: wurden auch die unterschiedlichen Suchfunktionen bei direkten Lieferantenkatalogen („Punch-Out“ Kataloge) geschult?
 - Bzgl. Kontaktpersonen: Gibt es einen Verantwortlichen für die Inhalte der elektronischen Kataloge?
 - Sind alle Änderungen an den bereits bestehenden Systemen (z.B. Backendsysteme, BI Systeme) dokumentiert?
 - Wurden alle gesetzlichen oder geschäftlichen Anforderungen eingehalten (Security Guidelines z.B. Dokumentationen für SOX, Validierungen)?

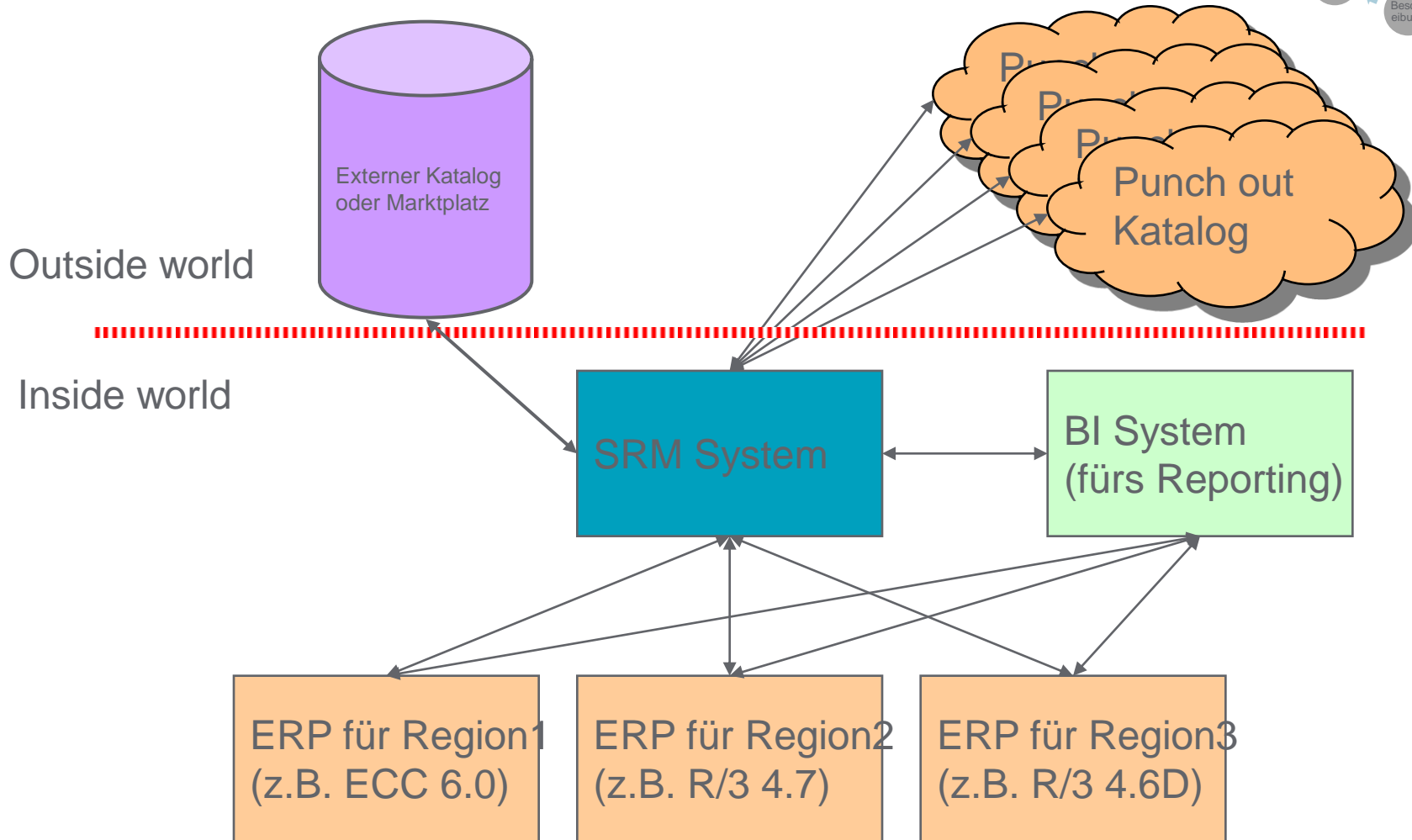
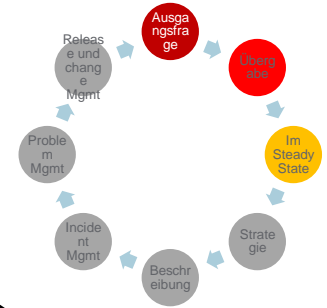
Spezialitäten für den P2P-Prozess



- Beispiel für Übergabekriterien (Service Acceptance Criteria) in der Syngenta:

#	Service area	Add category	Criteria	Prepared by ...	Assessed by ...	% done	Compl Yes	Compl No	Mitigating con
S35	Business	Training	Has ongoing responsibility for user training and support materials been assigned?	Business P.Mgr	BPS Lead		0	1	
S40	Business	BPOC	Is the Business Process Support operating effectively / to the agreed SLA?	Business P.Mgr	Service Manager		0	1	
S45	Business	PIS	Have all outstanding PIS problems been managed to resolution or been accepted into steady state by the support team?	IS P.Manager	Service Manager Business P.Mgr.		0	1	
S50	Business	BPOC	Has the application been included in the BPOC consideration of releases and changes?	IS P.Manager	Service Manager		0	1	
S55	Business	BPOC	Has the BPOC initiated the process to manage the system evolution/ continuous improvement?	IS P.Manager	Service Manager		0	1	
S60	System	BCP	Has an IT disaster recovery test taken place or is it scheduled within first 3 months of go-life?	IS P.Manager	Service Manager		0	1	
S65	System	Support Resources	Are all of the supporting teams operating effectively / to the agreed SLA?	Service Manager	IS P.Manager		0	1	
S70	Technology	Decommission	Have old data storages been disposed of according to InfoSec policy.	Cutover Lead	Business P.Mgr		0	1	
S75	Technology	Decommission	Has the data in old/decommissioned systems been archived/deleted etc. according to policy of the Business Process Owner?	Cutover Lead	Business P.Mgr		0	1	
S80	Information	Access	Have the special access rights to Development, IST, UAT, QA or Production been removed?	IS P.Manager	Service Manager		0	1	
S85	Information	Access	Have the access rights of the project staff no longer required to provide on-going support or to work on this project been removed from the system?	IS P.Manager	Service Manager		0	1	
S90	Information	Documentation	Has all the relevant documentation required for the Steady State operations been updated & placed at the required quality, in the required structure, in the required storage location?	IS P.Manager	Service Manager		0	1	
S95	Service	SLA	Have Operating Level Agreements been signed with all contributing organizations?	Service Manager	BPS Lead, AS Lead, IS P. Manager,		0	1	

Im Produktivbetrieb angekommen



Im Produktivbetrieb angekommen



- Platzieren des Bedarfs (Erstellen eines Einkaufswagens)
 - Genehmigung der Deckung des Bedarfs durch den Vorgesetzten
 - Übertragung der detaillierten Anforderung an den Lieferanten
 - Wareneingang / Dienstleistungsbestätigung
 - Rechnungseingang, -prüfung, -genehmigung und –begleichung
- Der Einkaufsprozess berührt verschiedene Fachbereiche (Einkauf und weitere Bereiche der Materialwirtschaft, Finanz) und benötigt unterschiedliche Systeme, um alle Funktionen abzudecken (elektronischer Katalog, das Einkaufssystem selbst, ein oder mehrere ERP Systeme).

Der P2P-Prozess als Service



In dem die Funktionalität für die Abwicklung von Einkaufsprozessen bereitgestellt wird, wird den Benutzern ein Service angeboten



Dieser Service muss organisiert werden, damit er in bestmöglicher Qualität zur Verfügung steht



Services bestmöglich zu organisieren bedeutet (auch) sich an den ITIL Service Management Prinzipien zu orientieren

Definitionen



Service Management bezeichnet die Gesamtheit von Maßnahmen und Methoden, die nötig sind, um die bestmögliche Unterstützung von Geschäftsprozessen durch die IT-Organisation zu erreichen.

Es geht also darum, die Qualität und die Verfügbarkeit eines Services zu organisieren und gegen die entstehenden Kosten abzuwägen.

Ein einheitsübergreifender Prozess ist eine Wertschöpfungskette, die Funktionen und Organisationen überschreitet, um ein Produkt oder eine Dienstleistung herzustellen oder zu erbringen.

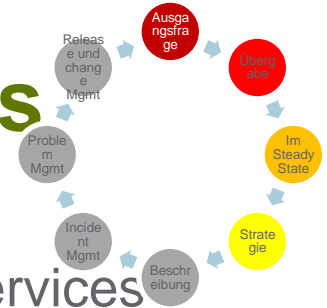
IT Servicestrategie



Die Planung der IT Strategie orientiert sich am Bedarf der Fachabteilungen. Durch Zusammenführen von IT und Business Planung wird der IT Organisation ermöglicht, den Bedarf der Fachabteilungen besser zu decken.

- Entwickeln des IT Budgets
- Strategische Analysen durchführen
- Eine Vision der zukünftigen IT erarbeiten
- Eine gesamthafte IT Strategie entwickeln und kommunizieren
- Wichtige Ziele definieren (Kernprojekte, sogenannte „must-wins“)
- Neue Wege für die IT Beschaffung gehen
- Die zukünftige IT Architektur definieren
- (Neue) Technologien identifizieren, welche die Bedürfnisse der Fachbereiche am besten abdecken

Spezialitäten im Bereich P2P Prozess



Der konzeptionelle und strategische Hintergrund eines P2P Services könnte umfassen:

- Zukünftige Erweiterung der angebotenen Funktionalitäten oder Prozesse zusammen mit der Einkaufsabteilung planen (die Lösung weiterentwickeln)
- Erstellen einer „Roadmap“ für geplante SAP Enhancement Packs (EHP) oder Service Packs (SP) erstellen („Release-Kalender“)
- Wartungsfenster synchronisieren, einen systemübergreifenden Wartungskalender veröffentlichen
- Ansprechpartner für spezielle Aufgaben benennen (z.B. ein Workflow-Administrator)

Erstellen eines Service Katalogs



Detaillierte Beschreibung des angebotenen Services als Teil eines umfassenden Service Kataloges für alle IT Services

- Die Service-Beschreibung wird als Grundlage für Messpunkte und Kennzahlen genutzt, die wiederum zur Überwachung der Service-Qualität dienen.
- Mit Hilfe der Kennzahlen können eindeutige SLA's (Dienstgütervereinbarungen) mit der oder den Supportorganisation(en) abgeschlossen werden.
- Die Vereinbarungen zu den Service Level (Gütestufen) werden veröffentlicht, damit die Benutzererwartungen darauf abgestimmt werden können.

Spezialitäten im Bereich P2P-Prozess



Die Beschreibung eines Einkaufsprozesses muss die Eckdaten aller vom Prozess in Anspruch genommenen Systeme umfassen

- Regionaler Geltungsbereich des Services (Einkaufsprozess wird global offeriert, während die Unterservices für die Kernmodule regional angeboten werden).
- Die Beschreibung sollte die Verfügbarkeit des Services und die Erreichbarkeit der Support-Organisation(en) aufzeigen (auch hier: Content-Lieferanten beachten)

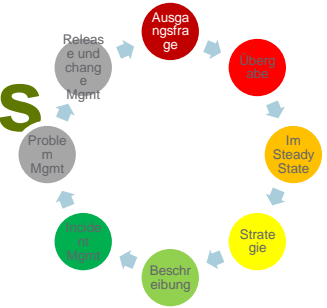
Incident (oder IT-Vorfall)Management



Definition: **Incident Management** umfasst typischerweise den gesamten organisatorischen und technischen Prozess der Reaktion auf erkannte oder vermutete Sicherheitsvorfälle bzw. Störungen in IT-Bereichen sowie hierzu vorbereitende Maßnahmen und Prozesse. **Ziel** des Incident-Management-Prozesses ist die schnellstmögliche Wiederherstellung einer Service-Leistung.

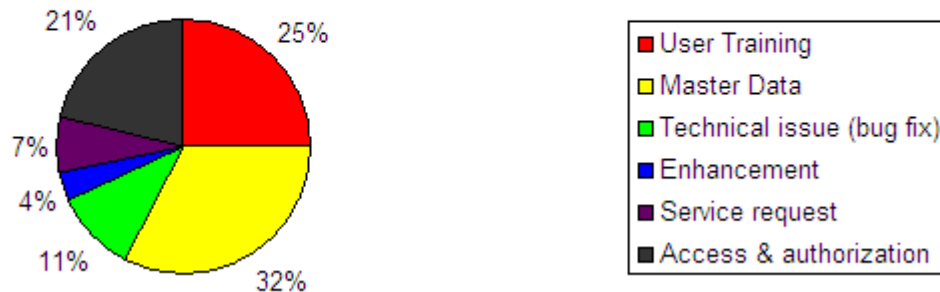
- Kategorisieren von Vorfällen
- Regeln zur Zuordnung von Fallprioritäten erstellen
- Eskalieren von schlecht oder zu langsam gelöster Vorfälle
- Überwachen und messen der Lösungsdauer
- Betroffene Benutzer informieren (Kommunikation zu geplanten Service-Unterbrechungen)

Spezialitäten im Bereich P2P Prozess



- Klassifizierung von Vorfällen einführen, damit gezielt an identifizierten Problembereichen gearbeitet werden kann

Incident classification



Beispiel: Lösung mit 1'900 aktiven Benutzern, 20 bis 30 Incident-Fälle pro Monat, System wird ausschliesslich für „operational Procurement“ genutzt, knapp 10 Jahre Erfahrung im Betrieb eines SRM Systems

Problem Management

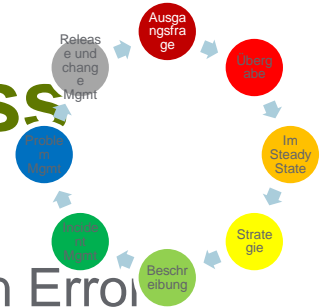


Definition: Über das Problem-Management werden unbekannte Ursachen für tatsächliche und potentielle Störungen (Incidents) innerhalb der IT-Services untersucht und die Behebung gesteuert. Anders als das Incident Management arbeitet das Problem-Management sowohl reaktiv als auch proaktiv. Ein wesentliches Ziel ist hierbei die 'dauerhafte Problemlösung'.

Problem Management sollte eine “Known Error” Datenbank umfassen, welche zwei wesentliche Aufgaben zu erfüllen hat

- Die “Solution Base” beinhaltet Lösungsprozeduren von erfolgreich abgearbeiteten Problemen (wird vorallem vom Support-Team genutzt)
- Der “FAQ” Teil ist eine dem Benutzer zugängliche Sammlung bekannter Fehler. Damit wird die Anzahl neuer Incident Meldungen zu einem bereits gemeldeten Problem reduziert.

Problem Management im P2P Prozess



- Sicherstellen, dass auch „non-SAP“ Probleme in der „Known Error“ Datenbank erfasst werden (z.B. Übertragung „falscher“ Masseinheiten aus einem Katalog)
- Regelmässig veraltete Favoriten bei den Warenkörben löschen

Change Management

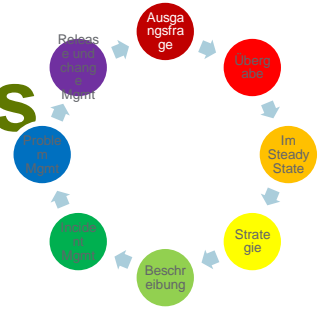


Definition: Change Management ist die Umsetzung von geschäftlichen Anforderungen in die IT-Service-Landschaft.

Es ist die Aufgabe des Change-Managements, sicherzustellen, dass standardisierte Methoden und Verfahren zur Durchführung von Veränderungen existieren und effizient genutzt werden.

- Formelle Registrierung eines Änderungsantrages
- Genehmigungsprozess
- Priorisierung und Kategorisierung beantragter Änderungen

Spezialitäten im Bereich P2P Prozess



- Erweiterte Auswertung der möglichen Folgen einer Änderung und Abschätzung der Risiken (Änderungen an einem System haben Auswirkungen auf die Umsysteme)

Fragen?



Backup Slide

6 common categories of Incidents

Category	Description
Bug Fix	<ul style="list-style-type: none">•An error in the customization setting or in the program codes which is hindering the execution of a transaction/process as per the design.•Things which have been working fine till now has suddenly started not working in the desired way possibly due to some recent system changes.
Service Request	Frequently occurring small change requirements in the system design. The approved set of service requests are as per the link below.
Converted to Enhancement	When an incident case warrants a new enhancement/modification of existing design to be done in the system to meet its requirement, the incident is converted to enhancement after review of the requirement.
Knowledge gap	An understanding/training gap regarding the system usage/design resulting in the query/incident being raised from the user.
Master Data	Issue occurring due to missing/inappropriate master data set up.
Access & Authorizations	Issue occurring due to missing access/authorizations