

# IBM Business Process Management für SAP-Implementierungen

*Größerer geschäftlicher Nutzen aus Ihren SAP-Implementierungen mit  
IBM Process Business Management-Software*



## Inhalt

- 2 Einführung
- 2 Typische Herausforderungen bei SAP-Implementierungen
- 4 Mehrwert durch Kombination von IBM Business Management und SAP-Implementierungen
- 5 Die wichtigsten Leistungsmerkmale von IBM Business Process Management für SAP-Implementierungen
- 9 Kundenreferenz: Großes Unternehmen aus der Spielzeugbranche senkt seine SAP-Prozesszykluszeiten um 80 Prozent
- 10 IBM Business Process Management: der geschäftliche Nutzen im Überblick
- 10 Warum IBM Business Process Management?
- 11 Planung Ihres persönlichen Erfolgsrezepts

## Einführung

In den vergangenen Jahrzehnten sind die Prozesse in den Unternehmen durch die Globalisierung deutlich komplexer geworden. Die Unternehmen konzentrieren sich mehr auf Themen wie Kostensenkung und Steigerung der Prozesseffizienz, um die Rentabilität zu verbessern. Paketlösungen bei Geschäftsanwendungen für Bereiche wie ERP, CRM und andere Geschäftsfunktionen helfen den Unternehmen, mehr Effizienz zu erzielen und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern. SAP ist der Marktführer bei diesen Komplettlösungen, mit denen Unternehmen Prozesse optimieren, Geschäftsoperationen standardisieren und Systeme standortübergreifend integrieren können. Durch die einfache Bereitstellung von Informationen und die Standardisierung von Prozessen können Unternehmen mithilfe von SAP-Implementierungen in vielen Bereichen ihre Geschäftszahlen verbessern.

Für die Implementierung einer SAP-Plattform oder ein Upgrade auf neuere Versionen von SAP-Anwendungen fallen jedoch beträchtliche Kosten und aufwendige Mitarbeiterschulungen an. Folglich sind die Erwartungen hinsichtlich des geschäftlichen Nutzens einer SAP-Implementierung sehr hoch. Laut eines Berichts von Panorama Consulting Solutions konnten nur 50 Prozent der ERP-Benutzer über 50 Prozent der erwarteten Vorteile ihrer ERP-Implementierungen realisieren.<sup>1</sup> Im Lebenszyklus einer SAP-Implementierung stellen sich in der Regel die folgenden Fragen:

- Kann die SAP-Implementierung zeitgerecht abgeschlossen werden?
- Lässt sich der angestrebte Return-on-Investment im geplanten Zeitrahmen realisieren?
- Lässt sich die SAP-Plattform innerhalb des vorgegebenen Budgetrahmens implementieren oder aktualisieren?

Die zentrale Frage lässt sich jedoch wie folgt formulieren: Wie stellen Sie sicher, dass Sie einen maximalen geschäftlichen Nutzen aus Ihrer SAP-Implementierung erzielen?

Unternehmensanwendungspakete für mehr Effizienz helfen lediglich, mit den Mitbewerbern gleichzuziehen. Wenn Sie jedoch besser sein wollen als Ihre Mitbewerber, müssen Sie sich mehr auf die Innovation bei Prozessen konzentrieren. Voraussetzung für innovativere Prozesse ist jedoch ein Funktionsspektrum, mit dem Sie Prozesse erkennen, überwachen und schneller ändern und erkennen können, welche Prozessänderungen sich aller Voraussicht nach positiv auf die betriebliche Leistung auswirken werden. Die meisten SAP-Prozesse sind nicht differenzierend. Um sich jedoch einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen, müssen Sie jedoch in der Lage sein, zu differenzieren. Häufig sind deshalb weitere, Ihre SAP-Implementierung ergänzende Tools und Verfahren erforderlich. Wenn Sie also alle Kosten und Aufwände für Ihre SAP-Implementierung in Betracht ziehen, ist es durchaus empfehlenswert, weitere IT-Investitionen zu vermeiden, die über mehrere Jahre laufen und immer wieder zu Unterbrechungen führen – nur um das eigentliche Potenzial Ihrer SAP-Implementierung abzurufen.

In diesem White Paper wird auf die Herausforderungen eingegangen, die bei einer SAP-Implementierung auftreten können. Darüber hinaus werden die Ursachen hierfür näher beleuchtet. Es wird erklärt, wie Sie mithilfe einer BPM-Lösung (Business Process Management) Ihre SAP-Implementierung noch besser für Ihre Zwecke nutzen können. Zudem erfahren Sie, wie Sie IBM BPM-Tools problemlos in Ihre SAP-Implementierung integrieren können, um Prozesse innovativer zu gestalten und einen optimalen geschäftlichen Nutzen zu erzielen.

## Typische Herausforderungen bei SAP-Implementierungen

Für eine bessere Kostenkontrolle und einen höheren Return-on-Investment bei Ihrer SAP-Implementierung innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens müssen Sie den Aufwand für die Anpassung von SAP-Anwendungen verringern. Ob Sie eine neue SAP-Implementierung planen, ein Upgrade auf eine neue Version der SAP-Software durchführen oder die SAP-

Plattform bereits implementiert haben – Sie benötigen in jeder Phase des Lebenszyklus einer SAP-Implementierung Lösungen, die Ihre SAP-Implementierung ergänzen, um die SAP-Prozesse zu identifizieren, mehr Transparenz in Ihren SAP-Prozessen zu schaffen und die SAP-Prozesse zu integrieren, zu koordinieren und zu automatisieren. Die Führungskräfte in den meisten großen Unternehmen haben in der Regel Bedenken, ihre Unternehmensprozesse ausschließlich auf SAP-Implementierungen auszuführen.

### **Die Identifizierung der eigentlichen Prozesse kann sich durch eine rein statische Dokumentation schwierig gestalten**

Der typische Ansatz für die Implementierung und Ausführung von SAP-Systemen kann durchaus als „dokumentationsorientiert“ bezeichnet werden. Ein Prozess wird unter Zuhilfenahme der Dokumentation aus einer standardisierten Bibliothek als Ausgangspunkt konzipiert und dann gemäß den jeweiligen Anforderungen des Unternehmens angepasst. Die SAP-Plattform wird mithilfe der Dokumentation angepasst und konfiguriert. In Microsoft PowerPoint, Microsoft Visio oder einem anderen Modellierungstool wird ein Prozessentwurf auf höherer Ebene einschließlich Transaktionen definiert. Für die Implementierung müssen die Benutzer die Dokumentation lesen, verstehen und die dort beschriebenen Abläufe befolgen, indem sie die Transaktionscodes in der richtigen Reihenfolge eingeben. Ein Großteil der Dokumentation für die SAP-Implementierung ist statisch und reflektiert möglicherweise nicht die Prozesse, die tatsächlich verwendet werden. So erhalten Sie möglicherweise keinen Einblick in die realen, in der Produktion verwendeten Prozesse. Die Einführung oder der Aufbau eines Innovationsprogramms für Prozesse oder ein Upgrade auf neue Versionen der SAP-Software kann sich ohne detaillierte Informationen zu den realen Produktionsprozessen schwierig gestalten.

Der dokumentationsbasierte Ansatz bei SAP-Implementierungen wirft einige Fragen auf:

- Wie lässt Sie innerhalb kürzester Zeit der Status von Schlüsselprozessen erkennen?
- Wie wird immer sichergestellt, dass die selbst entwickelten Prozesse die Prozesse sind, die ausgeführt werden?
- Wie lässt sich Echtzeittransparenz schaffen, um zu erkennen, wo Workloads oder andere Engpässe Probleme verursachen?
- Wie werden Arbeiten weniger erfahrenen Mitarbeitern zugewiesen, ohne dadurch Engpässe zu schaffen?

- Wie lässt sich erkennen, welche Prozessänderungen aller Voraussicht nach die betriebliche Leistung verbessern werden?
- Wie lassen sich SAP-spezifische Prozessänderungen schnell implementieren?

### **Der Zyklusentwurf kann sich mit dem herkömmlichen Wasserfallmodell als langwierig erweisen**

Die meisten Benutzer, die SAP-Software implementieren, verwenden ein *Wasserfallmodell* für ihre Prozessentwürfe. Ein *Wasserfallmodell* beginnt zunächst mit der Definition von Zielsetzungen. Danach kommen Ansatzanalyse, -entwurf und -test und abschließend die Bereitstellung. Die meisten Benutzer in einem Unternehmen verwenden ein allgemeines Dokumentationstool wie PowerPoint, Visio oder Aris für ihre SAP-Prozessentwürfe. Diese Prozessabfolgen werden in SAP Solution Manager, dem primären Repository für Prozesse in der SAP-Umgebung, verwaltet. SAP Solution Manager ist jedoch ein rein dokumentationsorientiertes Repository, sodass Prozesse nicht direkt über SAP Solution Manager ausgeführt werden können. Ein solcher Ansatz kann langwierige Entwurfszyklen nach sich ziehen. Auch wenn Modellierungstools wie Aris erweiterte Entwurfsoptionen bieten und in SAP Solution Manager integriert werden können, werden die Prozessmodelle in der Regel für Analyse- und nicht für Ausführungszwecke optimiert.

### **Prozesse können durch konventionelle Workflows mit der Zeit intransparent werden**

In einem konventionellen SAP-Implementierungsworkflow erstellen Prozessdesigner die SAP-Prozessdokumentation und die Benutzer werden geschult, wie diese Dokumente zu verwenden sind. Diese Dokumente können als gedruckte Ausgaben oder in elektronischer Form im Microsoft Word- oder HTML-Format vorliegen. Der Erfolg eines Prozesses hängt davon ab, wie der Benutzer mit der Dokumentation umgeht. Daher können die Prozesse mit der Zeit durchaus intransparent werden. Die Transparenz bei Rückständen und Engpässen kann eingeschränkt sein. Zudem kann sich dies negativ auf den Prozessdurchsatz auswirken.

### **Prozessintegration und -koordination können Risiken bei der Anwendungsanpassung mit sich bringen**

Der dokumentationsorientierte Ansatz bei der SAP-Implementierung kann aufwendige Anpassungsarbeiten nach sich ziehen. Bei der Prozesskoordination und -integration in der SAP-Umgebung stellen SAP-Benutzer oft fest, dass sie die SAP-Schnittstelle oder die SAP-Prozessabfolgen anpassen

und optimieren müssen. Möglicherweise müssen sie sogar in SAP-Anwendungen weitere Funktionen einbauen und SAP-fremde Systeme in SAP-Systeme integrieren. Obwohl SAP IT-Entwicklern Tools bereitstellt, um jede dieser Anforderungen in separaten Tools erfüllen zu können, sind Anpassungen häufig von der jeweiligen Version der SAP-Anwendung abhängig, in der diese Anpassungen entwickelt wurden. Upgrades auf kommende Releases von SAP-Anwendungen können sich dadurch schwierig, kostspielig und riskant gestalten. Bei zu häufigen Anwendungsanpassungen kann es zudem zu Budgetüberschreitungen und zu einer verzögerten Bereitstellung der Anwendungen kommen.

Eine weitere Herausforderung zeigt sich in der Verwendung von SAP Enterprise Services, wie SAP es nennt. Da viele Geschäftsprozesse durch eine komplexe Choreografie und Koordination gekennzeichnet sind, führte SAP seine SAP Enterprise Services ein, um die durchgängige Choreografie von Prozessen zu vereinfachen, den Anpassungsaufwand zu verringern und SAP-Anwendungen an eine bestimmte Geschäftsumgebung anzupassen. SAP Enterprise Services ist ein von SAP verwendeter Begriff für die unternehmenseigenen Web-Services, die alle für die Automatisierung von Geschäftsprozessen oder die einfachere Prozessausführung verwendet werden können. Es kann durchaus Hunderte oder Tausende solcher SAP-Services geben, die in einer SAP-Umgebung benötigt werden. Das Auffinden und Implementieren der richtigen SAP Enterprise Services für eine bestimmte Prozessoptimierungsaufgabe kann sich schnell als problematisch erweisen. Um diese hochtechnischen Aufgaben zu vereinfachen, sind weitere Tools erforderlich. Diese Aufgaben müssen vereinfacht werden, um den Zeit- und Kostenaufwand für die durchgängige Choreografie von SAP-Prozessen und SAP-Anpassungen zu verringern.

#### **Die eingeschränkte Automatisierung von Entscheidungsprozessen kann sich auf Prozesskonsistenz und -flexibilität auswirken**

Auch wenn bestimmte SAP-Anwendungen umfassend Geschäftsregeln und Geschäftsereignisse nutzen, werden Regeln in Bezug auf das operative Entscheidungsmanagement von diesen Anwendungen bisher nur wenig angewendet. Das operative Entscheidungsmanagement hilft insbesondere Geschäftsbereichsleitern, direkt zu definieren, wie ihre Geschäftsrichtlinien ausgeführt werden und – vielleicht noch wichtiger – erlaubt wesentlich einfacher und zuverlässiger die Umsetzung von Änderungen. Die geringe Nutzung der integrierten Funktionen für das operative Entscheidungsmanagement in SAP-Anwendungen kann sich negativ auf die Produktivität auswirken, da Prozesskonsistenz und -flexibilität begrenzt sind.

#### **Manuelle Eingriffe können die Prozesszykluszeiten verlängern**

SAP-Prozesse erfordern manchmal durchaus manuelle Eingriffe. Trotz einer Vielzahl von Unternehmensanwendungen müssen Mitarbeiter aus Abteilungen mit Kundenkontakt letztendlich für ihre Arbeit innerhalb des SAP-Prozesses doch immer wieder auf Telefon, Faxgerät und E-Mails zurückgreifen. Unter solchen Arbeitsbedingungen ist das Fehlerrisiko natürlich hoch. Wenn für die Abwicklung von Prozessen häufig manuelle Eingriffe erforderlich sind, wirkt sich dies auf die Prozesszykluszeiten aus.

Bei einem Großteil der hier beschriebenen Herausforderungen geht es in erster Linie um Prozesse und weniger um Technologie. Auch wenn SAP eine leistungsfähige Plattform bereitstellt, werden Sie feststellen, dass für eine bessere Prozessoptimierung und für mehr geschäftlichen Nutzen aus Ihrer SAP-Implementierung weitere BPM-Tools implementiert werden müssen.

#### **Mehrwert durch Kombination von IBM Business Process Management und SAP-Implementierungen**

Laut einer Gartner-Umfrage haben Prozessverbesserungen für die befragten CIOs weltweit absolute Priorität.<sup>2</sup> Im Gegensatz zur weitläufigen Meinung wird die Einführung neuer IT-Produkte oder Services für die Kunden erst nach den Prozessverbesserungen genannt. Bei einer effizienten Prozessinnovation lassen sich zwei unterschiedliche Konzepte definieren. Einerseits kann man sich auf Standardsoftware verlassen, wie dies von den meisten Unternehmen praktiziert wird. Mit diesem Ansatz lassen sich Hunderte von Prozessen gleichzeitig verbessern, konventionelle Systeme austauschen und Wettbewerbsnachteile gegenüber Mitbewerbern ausgleichen. Die Projekte, die mit solcher Standardsoftware abgewickelt werden, laufen in der Regel über mehrere Jahre.

Der andere Ansatz für mehr Prozessinnovation umfasst den Einsatz von BPM-Tools und einem SOA-Framework mit einer serviceorientierten Architektur. Dadurch sind Unternehmen flexibel genug, um sich innerhalb kürzester Zeit an Veränderungen anzupassen und schneller zu sein als die Mitbewerber. Dieser Ansatz bietet mehr Transparenz und Kontrollmöglichkeiten bei den meisten Anwendungssystemen. Zudem sind die Projekte in der Regel kompakter und inkrementeller. Auch wenn viele Unternehmen eines dieser Konzepte nutzen müssen, ist auch hier der beste Weg wie so oft der Mittelweg – eine ausgewogene IT-Strategie aus SOA, Business Process Management und Standardsoftware.

IBM führte hierfür IBM Business Process Manager und IBM Business Monitor ein, um das gesamte Geschäftsprozessmanagement für die Unternehmen zu vereinfachen. IBM Business Process Management ist eine BPM-Plattform, die mehr Transparenz schafft und die Verwaltung Ihrer Geschäftsprozesse verbessert. IBM Business Monitor erlaubt eine aktive Überwachung nahezu in Echtzeit für SAP- und andere Standardsoftware und angepasste Lösungen. Sowohl IBM Business Process Manager als auch IBM Business Monitor sind so konzipiert, dass sie sich problemlos in Ihre SAP-Implementierung integrieren lassen. Mit BPM-Software von IBM können Sie Prozesse in SAP Solution Manager hochladen und herunterladen, SAP Business Events überwachen und filtern und SAP-Services koordinieren.

Die nicht differenzierenden Prozesse von SAP helfen in der Regel, sich auf Augenhöhe der Mitbewerber, die SAP-Lösungen nutzen, zu bewegen. IBM bietet Ihnen hierfür die zusätzlichen Tools, mit denen Sie die Flexibilität erhalten, um innovativ zu sein und die Mitbewerber zu überflügeln. IBM Business Process Manager bietet Funktionen für die Optimierung oder Anpassung der SAP-Benutzerschnittstelle oder der SAP-Prozessabfolge, zum Hinzufügen ergänzender Funktionen und zum Integrieren Ihrer SAP-Umgebung in Nicht-SAP-Systeme – in einem zentralen Tool. Durch die Kombination dieser Funktionalität in einem Tool kann der Aufwand für die Anpassung von SAP-Anwendungen und der Umfang der bei Upgrades auf ein neues SAP-Release erforderlichen Änderungen minimiert werden. Weniger Anpassungsaufwand bedeutet auch, dass Sie den angestrebten ROI innerhalb eines angemessenen Zeitrahmens erreichen können.

Die IBM Lösung basiert auf einer iterativen, wiedergabebasierten Modellierung, um die Definition von SAP-Prozessen transparenter zu machen und den Prozessentwurf zu beschleunigen. Im Gegensatz zum konventionellen Wasserfallmodell mit seinem dokumentationsorientierten Ansatz, das bisher umfassend genutzt wird, können mit Prozessabläufen befasste Mitarbeiter und andere Fachleute mit diesem iterativen, wiedergabebasierten Modell SAP-Prozesse direkt entwickeln und testen. Die Möglichkeit, SAP-Prozesse direkt entwickeln und testen zu können, bildet die Basis für ein klareres Verständnis der SAP-Standardprozesse. Zudem lassen sich die Lücken zwischen den standardisierten SAP-Verfahren aus der Geschäftsprozessbibliothek und den Prozessen, die tatsächlich für die Anforderungen des Unternehmens benötigt werden, besser verstehen. Mit IBM Business Monitor lassen sich SAP-Prozesse manipulationsfrei überwachen. Hierzu gehören auch die Prozesse aus dem SAP-Prozessdiagrammtool und die SAP-Prozesse, die nicht über die BPM-Lösung gesteuert werden.

Mit IBM Business Process Manager können Sie zudem die Koordination von SAP- und heterogenen Prozessen über SAP Enterprise Services vereinfachen. Entwickler von Geschäftsprozessen können diese Services per Drag-and-Drop in das SAP-Prozessdiagramm ziehen und ablegen und so die üblicherweise erforderlichen technischen Eingriffe reduzieren.

### **Die wichtigsten Leistungsmerkmale von IBM Business Process Management für SAP-Implementierungen**

IBM BPM-Software bietet das Funktionsspektrum, um SAP-Prozesse modellieren, ausführen und überwachen zu können. Ein Vorteil der IBM BPM-Plattform liegt eindeutig darin, dass sie nahezu unterbrechungsfreie Prozessverbesserungen in einer zentralen Umgebung ermöglicht.

### Tatsächliche SAP-Prozesse erkennen und überwachen

IBM Business Monitor ist eine aktive Lösung für die Überwachung von Geschäftsaktivitäten nahezu in Echtzeit, die Teil der IBM Business Process Management-Suite ist. Mit IBM Business Monitor lassen sich SAP Business Events filtern und so tatsächliche SAP-Prozesse aufspüren. Dadurch lässt sich leicht erkennen, wo sich Ihre aktuellen SAP-Prozesse von Ihrem logischen Prozessdesign unterscheiden. Da die SAP-Prozessdokumentation statisch ist, benötigen Sie detaillierte Einblicke in die echten SAP-Prozesse in einer Produktionsumgebung, um ein effektives Prozessinnovationsprogramm aufzusetzen oder Upgrades auf neuere Versionen der SAP-Software durchführen zu können. Vor der Prozessinnovation steht die Prozesserkennung. IBM Business Monitor verfügt hierfür über Funktionen, um aus einem Überwachungsmodell auf Basis von SAP Business Events automatisch ein Prozessdiagramm generieren zu können. Dadurch erhalten Sie eine Prozessansicht zu den tatsächlichen SAP-Transaktionen, die ausgeführt werden, und zum Zusammenwirken der Prozesse in Ihrer SAP-Umgebung. Diese Funktion können Sie nutzen, ohne dass die Prozesse zuvor koordiniert werden müssen. Sie können Referenzansichten von SAP Business Events erstellen, indem Sie Meilensteine mit Änderungen im Geschäftsstatus verknüpfen. Die Prozesserkennung gestaltet sich für SAP nicht intrusiv, da Sie nur das SAP Business Event verwenden, das Sie für die Erkennung des Prozesses benötigen.

IBM Business Monitor bietet zudem wesentlich benutzerfreundlichere Tools für die aktive Überwachung Ihrer SAP-Umgebung nahezu in Echtzeit. Nach dem Aufbau der grundlegenden technischen Verbindungen durch Ihre IT-Abteilung können die Geschäftsbutzer schneller Dashboards, Benachrichtigungen und Berichte entwerfen und erstellen. Mithilfe der dadurch ermittelten Analyseergebnisse können Sie dann innerhalb kürzester Zeit auf wichtige Anforderungen im Unternehmen reagieren. Während Ihr Data-Warehouse, Ihr Speicher für operative Daten, das SAP Business Warehouse und Ihre Business-Intelligence-Berichtstools Zugriff auf Langzeit- und Trenddaten bieten, können Sie mit IBM Business Monitor zusätzliche Detailinformationen zu operativen Daten bereitstellen. Mit IBM Business Monitor können Sie nicht nur schneller auf Geschäftsereignisse reagieren, sondern mit demselben Funktions-

spektrum auch leistungsfähige Analysemodelle mit entsprechenden Prognoseinformationen erstellen. Mit diesen Modellen lassen sich Probleme schneller aufdecken und bereits im Vorfeld vermeiden. Da IBM Business Monitor nahtlos mit SAP Business Events funktioniert, können Sie Ihren Fachabteilungen Zugriff auf die gesamte Palette an SAP-Transaktionen ermöglichen, um die Funktionen für Überwachung, Datenerfassung und Problemlösung zu nutzen.

### SAP-Prozesse schneller entwerfen

IBM Business Process Manager vereinfacht den bidirektionalen Austausch von Prozessmodellen mit SAP Solution Manager, indem Prozesselemente direkt SAP Solution Manager zugeordnet werden. Mit IBM Business Process Manager können Sie Prozesse in einem zentralen, integrierten Toolset entwerfen, erstellen, optimieren und ausführen. Gleichzeitig halten Sie dadurch Ihr SAP Solution Manager-Repository bei Konfigurations- und Anpassungsarbeiten auf dem neuesten Stand. Mit IBM Business Process Manager können Sie zudem automatisch auf SAP-Ansichten zugreifen, mit weniger Aufwand SAP-Ansichten rückentwickeln, angepasste SAP-Ansichten erstellen und die SAP-Ansichten iterativ als Teil der Prozessdefinition aufrufen. In der Designumgebung lassen sich SAP- oder heterogene Prozesse unabhängig von Detaillierungsgrad und Fertigstellungsstand praktisch jederzeit wiedergeben. Mit dieser iterativen Entwurfsmethode können Sie den tatsächlichen Prozess bei dessen Ausführung anzeigen. Durch die Wiedergabe von SAP-Prozessen können diese empirisch entworfen werden. Zudem können Sie den Entwurfsprozess (Blueprint-Prozess) für eine breitere Zielgruppe öffnen und gleichzeitig Zeitaufwand und Kosten für diesen Prozess reduzieren. Vor der Implementierung des Prozesses in der Produktion können wiedergabebasierte Entwurfsabläufe helfen, basierend auf einem empirischen Ansatz zu verstehen, in welcher Weise der Prozess KPIs und SLAs einhalten und Änderungen simulieren kann, ohne das Prozessmodell, das in die Produktionsumgebung eingebunden werden soll, ändern zu müssen. Durch eine zeitnahe Prozessausführung können Sie SAP-Geschäftsprozesse entwerfen und testen und dann Ihre SAP-Verfahren innerhalb desselben Tools implementieren. Mit einem solchen Entwurfsansatz können Sie Ihre SAP-Implementierung gezielt für die erweiterte Prozessoptimierung einsetzen und dabei geeignete Verfahren für Koordination und kontinuierliche Prozessverbesserungen einsetzen.

The screenshot displays the SAP Business Process Manager (BPM) interface. At the top, there is a navigation bar with 'SAP Doing' and various menu options. Below this, a table lists individual order instances with columns for Sales Document, Status, Delivery Date, Creation/Validity Period, Total Order Price, Document Currency, Telephone Number, and Sales Order Item. The table contains several rows of data, with one row highlighted in orange. Below the table, a workflow diagram is shown for 'SAP Order Processing'. The diagram consists of a vertical bar on the left labeled 'SAP Order Processing' and a horizontal flow of four boxes: 'Order Created', 'Order In Progress', 'Order Complete', and 'End'. The 'Order Complete' box is highlighted with a red border. Below the flow, there is a box labeled 'Order Items' and a summary line: 'Total Items: 3, Total Price: 1000.00'. The IBM logo is visible in the bottom left corner.

### Nahezu kontinuierliche Prozessverbesserungen mithilfe eines geführten Workflowprozesses

IBM Business Process Manager führt Benutzer interaktiv durch die SAP-Standardanzeigen auf Basis der SAP-Prozesshierarchie. Da IBM Business Process Manager für jede Prozessinstanz die richtige SAP-Anzeige und Transaktionsfolge aufruft, können Sie von Bausteinen profitieren, mit denen Sie auf effektive Weise nahezu die gesamte SAP-Prozesshierarchie mit minimalem technischem Aufwand koordinieren können. Außerdem erhalten Sie dadurch aussagekräftigere Einblicke in Probleme bei der betrieblichen Leistung und in sich bietende Geschäftschancen. Mit IBM Business Process Manager unterstützen Sie zudem eine prozessspezifische Umgebung für die Onlinezusammenarbeit. Dadurch sind Sie nicht mehr in dem Maß wie bisher von Kommunikationsplattformen wie E-Mail, Instant Messaging und Voicemail abhängig. Mit IBM Business Process Manager können Sie Dialoge, Kommentare und Anhänge auf Prozess-

instanzebene erfassen. So schaffen Sie mehr Transparenz zu Kriterien, wie, wann und von wem Prozessarbeiten durchgeführt werden und bei welchen Prozessschritten in der Regel die meisten Ausnahmebedingungen auftreten. Durch einen geführten Workflowprozess können Sie wesentlich einfacher dokumentierte SAP-Prozesse in koordinierte SAP-Prozesse konvertieren. Außerdem lassen sich durch einen solchen geführten Workflow Engpässe leichter erkennen, Prozessinstanzen mit Kapazitätsüberlastung umleiten, problematische Prozesse eskalieren und Prozesse mit Ausnahmebedingungen einleiten und verfolgen. So erreichen Sie innerhalb kürzester Zeit nahezu kontinuierliche Prozessverbesserungen.

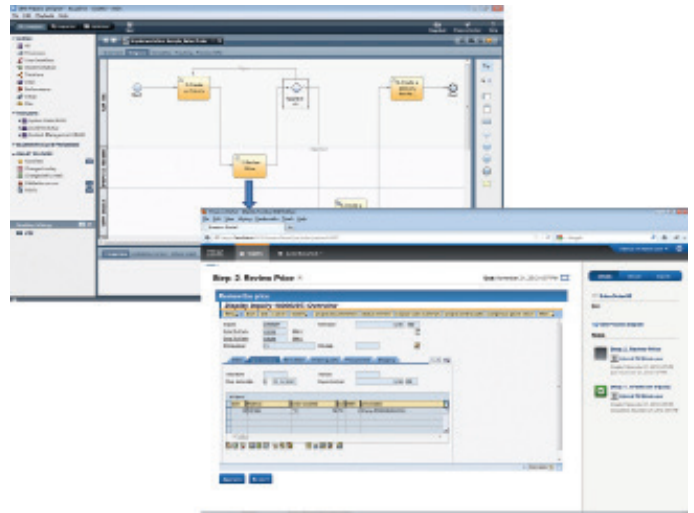
### Weniger Anpassungsaufwand durch mehr Prozesskoordination und -integration

IBM Business Process Manager bietet Funktionen für die Anpassung und Optimierung der SAP-Schnittstelle oder der SAP-Prozessabfolge, für das Hinzufügen ergänzender Funktionen zu SAP-Anwendungen und zum Integrieren von Nicht-SAP-Systemen in SAP-Systeme – in einem zentralen Tool, das mithilfe von Prozessdefinitionen den Aufwand für SAP-Anpassungen verringert. IBM Business Process Manager kann dazu beitragen, die Verwendung von SAP Enterprise Services and Business-APIs (BAPIs) zu vereinfachen. So können SAP-Services problemlos von Prozessdesignern genutzt werden, ohne die komplexen technischen Details des Service selbst zu kennen. Mit IBM Business Process Manager können Sie auf einfache Weise das SAP Enterprise Service-Repository durchsuchen und alle SAP-Services abhängig von den Standards der technischen Umgebung einbinden. Der Prozessdesigner kann diese wiederverwendbaren Servicemodule per Drag-and-Drop in SAP-, heterogene oder durchgängige Prozessdiagramme ziehen und ablegen. Der zentrale Vorteil dabei ist, dass auch Prozessdesigner, die über kein technisches Wissen zu SAP Enterprise Services verfügen, diese Services direkt im Prozessdiagramm verwenden können. Fachanwendern hilft dieses Feature, die gesamten Prozessinteraktionen mit der SAP-Umgebung zu vereinfachen, die Implementierungszeiten zu verkürzen und gleichzeitig den Aufwand für die SAP-Anpassungsarbeiten zu verringern. Verfahren zur Prozesskoordination können ebenfalls verwendet werden, um die Benutzerinteraktionen mit der SAP-Implementierung zu vereinfachen

und die Prozessflexibilität zu verbessern. Mit IBM Business Process Manager können Sie komplexe Abläufe bei mehreren SAP-Transaktionen durch eine einzelne, optimierte Anzeige ersetzen. So lassen sich Prozesszykluszeiten verbessern, Fehler reduzieren und die gesamte Betriebsumgebung vereinfachen.

### Mehr Prozesskonsistenz und -flexibilität durch Automatisierung komplexer Entscheidungen

Konsistenz und Flexibilität bei SAP-Prozessen lassen sich durch die umfassende Nutzung von Prinzipien beim operativen Entscheidungsmanagement erhöhen. Um ein erweitertes Management zu erreichen, können Sie Entscheidungen aus Geschäftsprozessen auslagern. Durch die Kombination von IBM Business Process Manager, IBM Business Monitor und IBM Operational Decision Manager lassen sich sowohl unmittelbare als auch langfristige Entscheidungen automatisieren oder zumindest lässt sich der Aufwand für erforderliche manuelle Eingriffe bei routinemäßigen oder ausnahmebezogenen Entscheidungen reduzieren. IBM Business Process Manager und IBM Operational Decision Manager nutzen eine gemeinsame Geschäftsregelsprache. Mit IBM Operational Decision Manager können Sie zudem die Lebenszyklen für das Business Process Management und die Entscheidungsgovernance voneinander trennen. Durch die Trennung dieser Zyklen können Sie Änderungen an Geschäftsrichtlinien vornehmen, die in der Regel immer noch ein paar Tagen oder Wochen vorkommen, unabhängig von den Prozessänderungen, die in der Regel immer noch ein paar Wochen oder Monaten auftreten. IBM Business Process Manager bietet integrierte Funktionen für das Geschäftsregelauthoring und unterstützt so das erweiterte Entscheidungsmanagement. Zum Einsatz kommt dabei eine Syntax, die im Vergleich zu technischen Sprachen wie Java Script enger an natürliche Sprachen angelehnt ist. Für ein leistungsfähigeres Regelauthoring und -management können Sie diese Regeln im Rahmen Ihrer Geschäftsentscheidungsstrategie problemlos in IBM Operational Decision Manager hochladen.



### Kürze Prozesszykluszeiten durch Prozessautomatisierung

Mithilfe von IBM Business Process Manager für Ihre SAP-Implementierung können Sie wesentlich einfacher wiederkehrende Prozessschritte mithilfe derselben SAP Enterprise Service-Aufrufe, die auch für angepasste Benutzerschnittstellen verwendet werden, automatisieren. Durch die Automatisierung einiger oder der meisten wiederkehrenden SAP-Prozesse können Sie die Prozesszykluszeiten reduzieren und die Zuverlässigkeit der Prozesse erhöhen. Zudem können sich die mit Prozessen befassten Mitarbeiter wieder mehr auf Ausnahmesituationen und komplexe, sich nicht wiederholende Prozessschritte konzentrieren.



## Kundenreferenz: Großes Unternehmen aus der Spielzeugbranche senkt seine SAP-Prozesszykluszeiten um 80 Prozent

### Unternehmen

Ein in den USA ansässiger Spielzeughersteller, der weltweit führend bei Kinderspielzeug und Unterhaltungsprodukten und -services für die ganze Familie ist. Das Unternehmen entwirft, fertigt und vertreibt Spiele und Spielzeug.

### Herausforderungen

Das Unternehmen startete eine unternehmensweite Initiative zur Verbesserung seiner Lieferkettenprozesse und zur Senkung seiner Kosten. Hierfür wollte das Unternehmen neue Prozesse entwickeln, um die Auslagerung von Fertigungsprozessen zu unterstützen und gleichzeitig einen optimalen Nutzen aus seinen Investitionen in die Unternehmensanwendungen erzielen.

Der Prozess für das Management der Lieferantenaufträge erforderte bisher eine enge Zusammenarbeit der Niederlassungen in Nordamerika und Hongkong sowie Kunden und Lieferanten. Ein eingehender Kundenauftrag wurde über das SAP-System im Unternehmen verarbeitet und dann an die Niederlassung in Hongkong weitergeleitet, in der Anfragen erstellt wurden. Die Angebotsanfragen wurden dann an mehrere der ca. 100 Lieferanten im Fernen Osten gesendet. Nach der Generierung eines Angebots wurde das Angebot wieder an die Niederlassung in Hongkong und dann zurück an den Kunden gesendet. Die Mitarbeiter im Unternehmen nutzten für diesen Prozess bisher Fax, E-Mails und Telefon. Die Zykluszeiten lagen bei ca. 12 Tagen.

Die Auftragsbearbeitung war zeitaufwendig und in den Prozess waren verschiedene Parteien eingebunden. Außerdem mussten die Mitarbeiter in Hongkong jede einzelne Antwort der Lieferanten manuell überprüfen. Aufgaben wie das Markieren von Ausnahmbedingungen und Lieferverzögerungen waren langsam und mühsam.

Da die Mitarbeiter mit den Lieferanten per Fax, E-Mail und Telefon kommunizierten, war es schwierig, sich ein Gesamtbild zu allen Aufträgen oder Anfragen zu verschaffen. Die Dokumentation von Aufträgen und Antworten war zeitintensiv. Zur Einhaltung der geltenden US-Zollbestimmungen musste das Unternehmen alle

Frachtbriefe und die zugehörigen Ausführrechnungen aufbewahren. Hierfür wurden Informationen, die in mehreren Systemen gespeichert waren, extrahiert, um diese Dokumente zusammenzustellen. Dies führte zu Verzögerungen bei der Bearbeitung.

### IBM Lösung

Das Unternehmen zog zunächst eine Lösung mit SAP-Portaltechnologie und andere Weblösungen in Betracht, bevor es sich für BPM-Software von IBM entschied. Mithilfe von IBM Software war das Unternehmen in der Lage, folgende Maßnahmen umzusetzen:

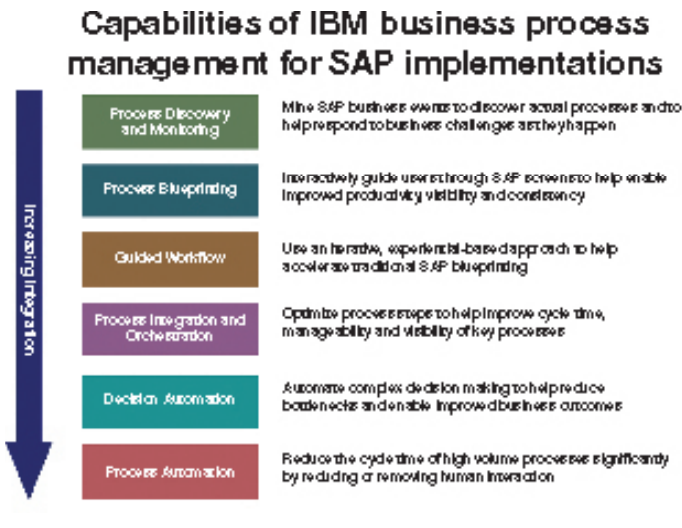
- Automatisierung des Aufgabenmanagements für über 1000 Benutzer und Schaffung von mehr Prozesstransparenz für Mitarbeiter und Lieferanten nahezu in Echtzeit
- Automatisierung der erforderlichen Abgleichsaufgaben für die Dokumentation für die US-Zollbehörden wie Erfassung der Frachtbriefe von Frachtspediteuren und der entsprechenden Rechnungsdaten aus dem SAP-System und Aktualisierung des SAP-Systems bei jedem Meilenstein
- Verbesserung und Vereinheitlichung der Kommunikation über eine Webschnittstelle und dadurch weniger Abhängigkeit der Mitarbeiter von Faxen, E-Mails und Telefonen
- Bessere Behandlung von Ausnahmbedingungen durch Versenden eines elektronischen Prozesscoachs an die Mitarbeiter, der die erforderlichen Informationen bereitstellt und durch die einzelnen Schritte für die Fehlerbehebung führt
- Automatisierung des gesamten Lieferantenanfrage- und -antwortprozesses, wodurch 80 Prozent des Prozesses direkt über das System liefen und Faxe, E-Mails und Telefone nur minimal genutzt werden mussten

### Vorteile

Das Unternehmen erzielte eine Produktivitätsverbesserung von 250 Prozent, ohne in zusätzliche Ressourcen investieren zu müssen. Der Spielzeughersteller berichtete zudem von einer Reduzierung der Zykluszeiten um 80 Prozent von 12 auf einen oder zwei Tage. Nach dem Erfolg dieses Projekts wurde BPM-Software von IBM auch in anderen Bereichen der Lieferkette des Unternehmens implementiert.

## IBM Business Process Management: der geschäftliche Nutzen im Überblick

Mit IBM BPM-Tools können Sie SAP-Geschäftsereignisse filtern und dadurch tatsächliche Prozesse aufspüren. Mithilfe eines iterativen, auf Erfahrungswerten basierenden Ansatzes lassen sich die traditionellen Entwurfsprozesse beschleunigen. Zudem können Sie Benutzer interaktiv durch SAP-Anzeigen leiten, um mehr prozessspezifische Transparenz und Produktivität zu erzielen. IBM Business Process Management-Lösungen unterstützen bei der erweiterten Prozesskoordination und -integration, indem der Aufwand für Anwendungsanpassungen und die Optimierung von Prozessschritten reduziert wird. Durch die Automatisierung des Entscheidungsmanagements lassen sich Flexibilität und Konsistenz von Prozessen deutlich erweitern. Mithilfe der Funktionen für die Prozessautomation können Sie die Prozesszykluszeiten verringern.



Mit der IBM BPM-Software können Sie innerhalb kürzester Zeit den Ablauf und den Status zentraler SAP-Prozesse ermitteln. Die IBM Lösung ermöglicht zudem schnellere Prozessänderungen und eine schnellere Einbindung von prozessspezifischen Mitarbeitern in das Unternehmen. Mit der Software wird sichergestellt, dass die selbst entwickelten Prozesse die Prozesse sind, die ausgeführt werden. Mit der IBM BPM-Software können Sie zudem schneller auf geschäftliche Veränderungen reagieren, indem problematische Prozessinstanzen automatisch eskaliert und in der Warteschlange befindliche und aktive Prozesse bei deren Ausführung geändert werden können. Mit der Software stellen Sie sicher, dass die richtige Version der Prozessintegration und -automation angewendet wird, und erkennen, welche Prozessänderungen aller Voraussicht nach die betriebliche Leistung verbessern werden. Die IBM BPM-Plattform schafft mehr Kundenzufriedenheit, hilft Kosten zu senken und wirkt sich positiv auf die betriebliche Leistung aus, indem Transparenz und Flexibilität Ihrer SAP-Prozesse verbessert werden.

## Warum IBM Business Process Management?

IBM ist sowohl bei der BPM-Software als auch bei SAP-Implementierungen Marktführer. IBM bietet seit 15 Jahren BPM-Lösungen an und wurde bereits mehrfach von SAP für herausragende Innovation und fundiertes Know-how bei seinen SAP-Implementierungen ausgezeichnet. IBM ist in der einzigartigen Lage, marktführende Produkte, auf SAP-Implementierungen abgestimmte Methoden für Prozessverbesserungen und das Wissen von IBM Servicespezialisten zu kombinieren. Dies ist die Basis für die erfolgreiche Implementierung von SAP-Plattformen, Upgrades auf neue Versionen von SAP-Anwendungen oder für Projekte zum Thema „Prozessinnovation“. IBM kann seinen Kunden helfen, einen optimalen geschäftlichen Nutzen aus SAP-Implementierungen zu erzielen, indem sie von der Kombination aus IBM Global Business Services-Erfahrung bei SAP-Implementierungen und BPM-Funktionalität von IBM profitieren.

Mit IBM Business Process Management-Lösungen können Sie Prozessmodelle erstellen, über die die Prozesse ausgeführt werden. Gleichzeitig lassen sich damit Prozessmesswerte und zentrale Geschäftsdaten erfassen, um Transparenz und Steuerungsmöglichkeiten zu verbessern. IBM Business Process Management-Lösungen zeichnen sich durch eine einheitliche Softwareplattform aus, mit der Sie Prozessverbesserungen und mehr Governance im gesamten Lebenszyklus des Geschäftsprozessmanagements erreichen können. Diese Softwareplattform bietet einerseits das hohe Leistungsniveau, das Sie für geschäftskritische Unternehmenslösungen brauchen, und andererseits die Einfachheit und Benutzerfreundlichkeit für den umfassenden Einsatz im Unternehmen. Hinzu kommt, dass für die meisten BPM-Projekte, bei denen IBM BPM-Lösungen zum Einsatz kommen, in der Regel keine über mehrere Jahre laufende IT-Investitionen, die auch immer Unterbrechungen nach sich ziehen, erforderlich sind.

### Planung Ihres persönlichen Erfolgsrezepts

Als Entscheidungsunterstützung für Ihre BPM-Prioritäten bieten IBM Experten vor Ort und gebührenfrei spezielle Discovery-Workshops für SAP-Prozessverbesserungen an. IBM bringt hierfür IBM Produktspezialisten, SAP-Experten und Fachleute aus den verschiedenen Geschäftsbereichen mit Ihren Spezialisten aus den Geschäftsbereichen und der IT-Abteilung zusammen. Gemeinsam definieren Sie dann Geschäftsanforderungen, Architektur und Implementierungsprozesse für eine mögliche BPM-Lösung. In der Auswertungsphase werden die wesentlichen Feststellungen und Empfehlungen zusammengefasst, denen ein detaillierter Bericht für die Analyse durch die Beteiligten und die Entscheidungsfindung folgt. Wenn Sie mehr zu diesem Discovery-Workshop erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner.

Wenn Sie das BPM-Konzept weiter verfolgen wollen, empfiehlt sich IBM Quick Win Pilot, ein präskriptives Konzept für Quick Wins, mit dem Sie den richtigen Weg zu einer vielver-

sprechenden BPM-Lösung einschlagen können. IBM Spezialisten können in Zusammenarbeit mit Ihrem Team innerhalb von 90 Tagen mithilfe von BPM-Software eine Lösung für Prozessverbesserungen definieren. Die IBM Spezialisten definieren dann zusammen mit Ihnen ein Teil- oder Pilotprojekt auf Basis der Gesamtlösung, das als erster Schritt in einem Lösungskonzept zu sehen ist, mit dem sich schrittweise Erfolge erzielen lassen. Ziel ist es, Ihrem Team eine implementierbare Geschäftslösung bereitzustellen, die ein hohes Maß an Akzeptanz im Unternehmen aufweist. Weitere Informationen zu unserem Leistungsspektrum und unseren Produktangeboten oder zur Kontaktaufnahme mit einem Ansprechpartnern beim Kunden finden Sie hier: [ibm.com/websphere/serviceszone](https://ibm.com/websphere/serviceszone)

### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Business Process Management erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: [ibm.com/software/products/us/en/category/BPM-SOFTWARE](https://ibm.com/software/products/us/en/category/BPM-SOFTWARE)

Finanzierungslösungen von IBM Global Financing können Ihnen bei der kosteneffizienten und strategisch richtigen Anschaffung von Softwarefunktionalität für Ihr Unternehmen helfen. Wir arbeiten bei der Ausarbeitung einer auf Ihre Geschäfts- und Entwicklungsziele abgestimmten Finanzierungslösung mit bonitätsgeprüften Kunden zusammen, um für Sie eine effektive Finanzdisposition und eine Reduzierung der Gesamtbetriebskosten zu erreichen. Finanzieren Sie Ihre kritischen IT-Investitionen und treiben Sie Ihr Unternehmen nach vorne mit IBM Global Financing. Weitere Informationen finden Sie unter: [ibm.com/financing](https://ibm.com/financing)



---

IBM Deutschland GmbH  
IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
**ibm.com/de**

IBM Österreich  
Obere Donaustrasse 95  
1020 Wien  
**ibm.com/at**

IBM Schweiz  
Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
**ibm.com/ch**

Die IBM Homepage finden Sie unter:  
**ibm.com**

IBM, das IBM Logo, ibm.com und Global Business Services sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Microsoft, Windows und Windows NT sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle auf Java basierenden Marken und Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind zum Datum der Erstveröffentlichung des Dokuments aktuell und können von IBM jederzeit geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

Die genannten Kundenbeispiele dienen nur zur Veranschaulichung. Die tatsächlichen Ergebnisse können je nach Konfiguration und Betriebsbedingungen abweichen.

Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter mit IBM Produkten und Programmen liegt beim Kunden.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

<sup>1</sup> 2012 ERP Report, Panorama Consulting Solutions, 2012

<sup>2</sup> Gartner, Inc, Leading in Times of Transition: The 2010 CIO Agenda, 2010

© Copyright IBM Corporation 2013



Bitte der Wiederverwertung zuführen