



Geschäftsbereich Business Consulting

## SALT Solutions bietet Prozess- und IT-Beratung für die Logistik

SALT Solutions bündelt mit dem neuen Geschäftsbereich „Business Consulting Logistik“ seine Leistungsangebote für Prozess- und IT-Beratung am Standort Düsseldorf. Damit kommt die SALT Solutions dem steigenden Bedarf an vorgelagerter Beratung zur Umsetzung effizienter Logistikprozesse bei SAP-Anwendern nach. Als Leiter des Geschäftsbereiches wurde Thomas Wicht berufen.



Prozess- und IT-Verantwortliche betrachten Aufgabenstellungen aus unterschiedlichen Blickwinkeln. Steht für die einen die einheitliche IT-Architektur und die Betreuung durch einen starken Software-Partner im Vordergrund, wünschen die anderen eine optimale operative Prozessunterstützung und die Realisierung von Effizienzsteigerungen in der Logistik.

SALT Solutions löst mit seinem Leistungsangebot „Business Consulting

Logistik“ diesen Konflikt. Wir erarbeiten und integrieren SAP-basierte Lösungen zur Unterstützung der Logistikprozesse mit hoher funktionaler Abdeckung. Beauftragt vom Management moderieren wir die unterschiedlichen Sichten zwischen IT- und Fachabteilung und sorgen für einen sachgerechten Interessenausgleich.

„Einfühlungsvermögen und eine situationsgerechte Durchsetzungsstärke werden genauso verlangt wie umfangreiches Projekt-Know-how gepaart mit logistischer Expertise und umfangreichem IT-Wissen“, beschreibt Thomas Wicht den Kriterienkatalog seiner Kunden.

Mehr Informationen: [www.salt-solutions.de/logistik](http://www.salt-solutions.de/logistik)

**[SO:IT]**<sup>®</sup>  
SALT SOLUTIONS

### IMPRESSUM

HERAUSGEBER  
SALT Solutions GmbH  
Argelsrieder Feld 1A  
82234 Oberpfaffenhofen

VERANTWORTLICH FÜR DEN INHALT  
Jörn Ballhaus

KONTAKT  
SALT Solutions GmbH  
Jörn Ballhaus  
Presse & Öffentlichkeitsarbeit  
Wörthstrasse 15  
97082 Würzburg

TELEFON  
+49.931.35 73 - 427

FAX  
+49.931.35 73 - 409

logistik@salt-solutions.de [www.salt-solutions.de](http://www.salt-solutions.de)

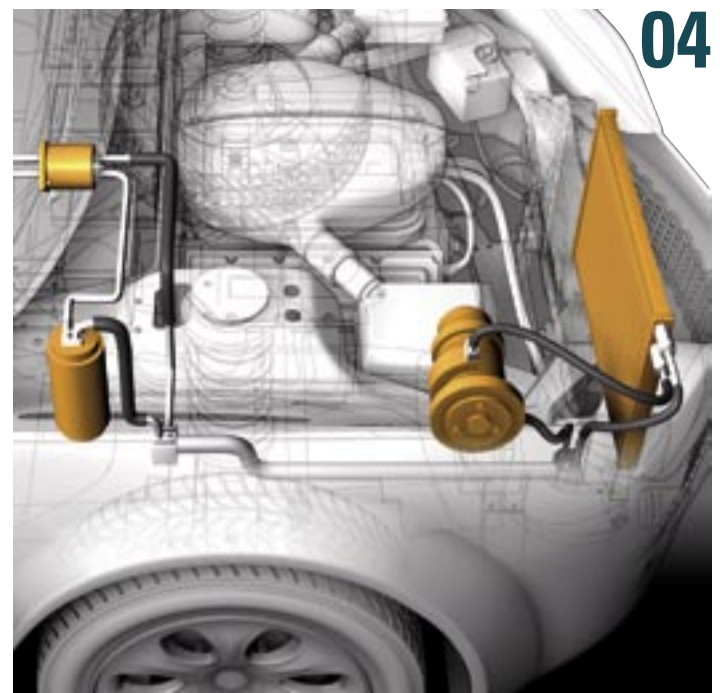
## Dezentrales LES-System bringt Intralogistik in Schwung

### VOSS Automotive engagiert SALT Solutions

VOSS Automotive hat SALT Solutions mit der Einführung von SAP LES am Stammsitz in Wipperfürth beauftragt. Das dezentral installierte Lagerverwaltungssystem soll die gesamte logistische Prozesskette vom Wareneingang bis zum Warenausgang abbilden. Angebunden werden ein dreigassiges automatisches Kleinteilelager mit Tablarförderertechnik und mehrere manuelle Lager, unter anderem ein mehrgassiges Paletten-Hochregallager. Als Generalunternehmer tritt die Firma Unitechnik auf, ein führender Anbieter von Industrie-Automatisierung und Informatik. VOSS Automotive ist Spezialist für Leitungs- und Verbindungstechnik, für Pneumatik, Hydraulik, Abgastechnik und Kraftstoff in Nutzfahrzeugen und Pkw. Je nach Fahrzeug bietet VOSS optimierte Lösungen wie Verbindungselemente und Ventile, einbaufertige Leitungen und Module. Kunden von VOSS sind beispielsweise MAN, Daimler, Iveco und DAF. Neben Wipperfürth existieren weitere Produktionsstandorte in Nordkirchen, Polen, China und Brasilien.

#### Individualisierter SAP-Standard mit LES

SALT Solutions als Intralogistikspezialist übernimmt im Rahmen des Neubaus des Logistikzentrums nicht nur die Installation des dezentralen SAP LES im Standard, sondern erweitert das LES auch funktional über den Standard hinaus. Im zentralen ERP-System und im de-



zentralen LES-System werden die gesamten Prozesse über das Handling-Unit-Management im SAP LES vollständig abgebildet. Die Kommissionierung erfolgt nach dem Pick&Pack-Szenario beziehungsweise nach Packvorschriften. Highlights sind die Verteilung von Packvorschriften und deren Findungssätze über eine individuelle Schnittstelle vom zentralen an das dezentrale LES, die Verteilung von SD-Transportbelegen (Sales & Distribution) über eine individuelle Schnittstelle und Rückmeldung des Transportstatus an das zentrale ERP – voll integriert in den SAP-Standard.

SALT Solutions realisiert zudem eine individuelle Drucksteuerung, die den Druck von Automotive-Belegen gemäß VDA-Vorschriften möglich macht. Ergonomische Kommissionier- und Packdialoge sind in der LES-Lösung integriert.

## Weltweiter Rollout

### Papierkonzern SCA setzt im Lager auf SAP LES

SALT Solutions hat für den Papierriesen SCA Hygiene Products ein Template auf Basis von SAP Logistics Execution System (LES) entwickelt, welches zur konzernweiten Modernisierung der Intralogistik von SCA eingesetzt wird. SCA ist eines der führenden Papierunternehmen der Welt. Artikel wie Hygienepapiere gehören genauso zum Sortiment wie Haushaltspapiere, Verpackungsmaterialien und Papier zum Zeitungsdruck. Zu den bekanntesten Marken von SCA gehören „Zewa“, „Tempo“, „Charmin“ und „Bounty“.



SALT Solutions hat dazu unter dem Projekttitel „SCALES“ eine Musterinstallation entwickelt, die es erlaubt, Produktionswerke weltweit an einen zentralen SAP-Server anzuschließen. „SCALES“ ist auf dem Zentralrechner in Stockholm (Schweden) installiert und wird nur mit den jeweiligen Standorten über Virtual Private Network (VPN) verbunden. Die Mitarbeiter vor Ort arbeiten in eigens entwickelten ergonomischen Web-Dialogen. Die erste Einführung fand am Standort Lucca (Italien) statt. Dort steuert LES die Lagerverwaltung für 15.000 Palettenstellplätze und die Staplerflotte. Am deutschen Standort Neuss wurden innerhalb von nur drei Monaten alle Schritte vom Konzept, über die Entwicklung und Tests, bis hin zur Inbetriebnahme gegangen.

„Mit SCALES haben wir eine Lagerlösung, die wir extrem schnell einführen und auf den Standort anpassen kön-

nen und welche gleichzeitig sofort in unser weltweites Intralogistiknetz integriert ist“, sagt Ingo Wolf, Projektleiter bei SCA.

#### Spanien und Frankreich im Gleichschritt

Im französischen Linselles, wo Windeln und Damenhygieneartikel hergestellt werden, wird ein Warenumsatz von 288.000 Paletten pro Jahr (entspricht einer Milliarde Verbraucherpacks) von LES/TRM gemanagt. Gleichzeitig wurde auch das SCA-Lager im spanischen Valls in Betrieb genommen. Das Verteilungszentrum nahe Barcelona versorgt Spanien, Portugal und Südfrankreich mit Küchenpapier, Servietten, Toilettenpapier, Tischdecken und Taschentüchern. Wie alle anderen Standorte kommuniziert Spanien mit dem am Konzernsitz in Schweden gehosteten NetWeaver-Server.

„SCA ist sehr zufrieden mit seiner Entscheidung, SAP LES mit dem Intralogistikspezialisten SALT Solutions einzuführen. Trotz hohen Zeitdrucks, unterschiedlicher Anforderungen an den einzelnen Standorten und enger Budgetbegrenzungen wurden bisher sämtliche Projekte perfekt abgewickelt“, lobt SCA-Projektleiter Wolf die Zusammenarbeit.

Die Installation soll die Basis für weitere Rollouts sein: Aktuell läuft die SCALES-Einführung in Polen, gefolgt von Schweden als nächstem Projekt.

## TERMINE

25. Deutscher Logistik Kongress, 22.-24. Oktober, Berlin

SAP Infotag Lager- und Transportmanagement, 26. November 2008, Mannheim

# SOLUTIONS



## IT-Lösungen und Systemintegration für Logistik und Produktion

### Inhalt

- Leitartikel: Transportation Management der nächsten Generation **01**
- Editorial ▪ Management-Cockpit: Kundenwünsche vs. Lieferketten? **02**
- Transparentes Monitoring von Logistikprozessen **03**
- Geschäftsbereich Business Consulting ▪ VOSS Automotive engagiert SALT Solutions ▪ SCA setzt im Lager auf LES ▪ Impressum **04**

**[SALT]**<sup>®</sup>  
SALT SOLUTIONS

[ September 2008 ]

## SAP TM 6.0

# Transportation Management der nächsten Generation

**Die Organisation von Transporten war bisher eine Domäne von spezialisierten Einzellösungen verschiedener Hersteller. Das neue SAP Modul TM 6.0 könnte das angestammte Frachtmanagement mit einer in die ERP-Welt integrierten Lösung umkrempeln.**

Weltweiter Handel mit Waren, Produktionsverlagerungen ins Ausland und sich schneller ändernde politische und gesetzliche Anforderungen führen zu neuen Herausforderungen im Transportwesen. Darüber hinaus möchten Kunden ihre Ware in immer kleineren Portionen, möglichst binnen 24 Stunden und selbstverständlich ökologisch korrekt geliefert bekommen. Dies erfordert nicht nur gute Organisation in der Logistik, sondern erhöht auch die Anforderungen an das IT-gestützte Transport Management (TM). Denn knappe Lieferzeiten gefährden die Termintreue und kleine Losgrößen erschweren die optimale Frachtraumausnutzung. Ein eindeutiges Indiz hierfür ist der sprunghafte Anstieg der Nutzung von Frachtraumbörsen und Internetauktionen. So müssen TM-Lösungen die Erfassung und Bearbeitung von Transportanfragen aus SAP und anderen übergeordneten

ERP-Systemen beherrschen, die automatische Erstellung von Transportvorschlägen unter zusätzlicher Berücksichtigung von Terminvorgaben und Kapazitäten (Frachtraum, Personal, Öffnungszeiten etc.) erlauben und permanente Kostenkontrolle bieten. Um Prozesse schon im Voraus bewerten zu können, müssen Transportpläne mit sämtlichen Aktivitäten wie Laden, Pausen und Entladen erstellbar sein. Flexible Prozesse benötigen zudem automatisierte Transportabläufe, die über frei konfigurierbare Regelwerke gesteuert werden.

Das Tracking von Sendungen, die Meldung von Transportänderungen während der Durchführung, die Dokumentation des Auftrages per Frachtbrief und Ladelisten sowie eine detaillierte Frachtkostenabrechnung werden vom Kunden schon wie selbstverständlich erwartet.

### SAP greift an

Für die beschriebenen Anforderungen existiert am Markt eine Vielzahl von Lösungen. Die meisten zeichnen ein hoher Abdeckungsgrad in den Funktionen aus. Ihr Nachteil: Die meisten werden als Insellösungen, losgelöst von der bestehenden

IT-Landschaft installiert und arbeiten in der Regel nicht integriert. SAP will diesen Zustand für ihre Kunden ändern und hat dazu SAP TM 6.0 basierend auf SAP Netweaver entwickelt. Funktional bietet die Lösung Transportation Management ein ausgewachsenes Frachtmanagement, die Verwaltung von Sendungs- und Frachtanfragen, die automatische und - auf Wunsch - auch die manuelle Konsolidierung von Sendungen an.

In der Transportplanung und -durchführung hat SAP TM 6.0 ebenfalls Einiges zu bieten: Die weltweite Routen- und Transportplanung und die Optimierung unter Berücksichtigung von Flugplänen, Kapazitäten, Terminvorgaben ist umgesetzt, die weltweite Routenplanung unter Einbindung von Geocoding funktioniert, genau wie eine Neuplanung während der Transportdurchführung bei unerwarteten Ereignissen. Logistikdienstleister können effizient eingebunden werden, die Aufträge lassen sich über Tracking & Tracing verfolgen. SAP sichert auch die Bereitstellung der Fracht- und Lieferdokumente. Die regelbasierte Verwaltung von Verträgen und den damit verbundenen spezifischen Konditionen und Trans-

*liebe Leserinnen  
und Leser,*

wie in der Lagerverwaltung vor einigen Jahren, kündigen sich nun im Transportmanagement grundlegende Veränderungen an: Spezialisierte Inselfösungen könnten bald durch das SAP-Modul TM 6.0 aus dem Frachtmanagement verdrängt werden. Funktional bietet die Lösung ein ausgewachsenes Transportation-Management, die Verwaltung von Sendungs- und Frachtanfragen, die automatische und – auf Wunsch – auch die manuelle Konsolidierung von Sendungen an. Was SAP TM aber besonders macht, lesen sie im Leitartikel auf Seite eins.

Service-Level-Agreements bei Logistikdienstleistern gehören zum Tagesgeschäft. Wer nach ihrer Erfüllung bezahlt wird, sollte sie nicht nur messen, sondern deren Erfüllung auch aktiv beeinflussen können. Wichtige Helfer sind dabei so genannte Key-Performance-Indikatoren, die über Monitore überwacht werden.

Gesteuert sollte auch die Auslieferung von Ware – besonders von knappen Gütern. Unternehmen, die Kundenpflege mit einer intelligenten Distribution verbinden wollen, sollten sich den Ansatz des Management-Cockpits anschauen, der CRM und Supply-Chain-Management unter einen Hut bringt.

#### Geschäftsbericht 2007

Was lange währt, wird bekanntlich gut. Das hoffen wir zumindest für den Geschäftsbericht der SALT Solutions, der seit August endlich vorliegt. Sie werden sich fragen, wie die Rechtsform GmbH und ein Geschäftsbericht zusammenpassen. Vorab: Sie passen. Denn Ihnen als unserem Kunden wollen wir nicht nur perfekt funktionierende Software und einwandfreien Service bieten, sondern auch das Gefühl geben, mit einem wirtschaftlich gesunden und damit stabilen Geschäftspartner zusammenzuarbeiten. Das schützt Ihre Investition und fördert unser kontinuierliches, kontrolliertes Wachstum.

Sollten Sie an unserem Geschäftsbericht 2007 interessiert sein, genügt ein kurze Mail an [marketing@salt-solutions.de](mailto:marketing@salt-solutions.de) und wir senden Ihnen Ihr Exemplar zu.

Viel Spaß beim Lesen wünscht Ihnen nun

Ihr

*Dieter Heyde*



**AUTOR**  
Dieter Heyde  
Geschäftsführender Gesellschafter  
[dieter.heyde@salt-solutions.de](mailto:dieter.heyde@salt-solutions.de)

portabwicklungsrestriktionen erleichtert das Kostenmanagement. Kalkulationen unter Berücksichtigung von Kunden- und Spediteursvereinbarungen und die Integration des Finanzwesens runden das Paket ab.

#### Entscheidender Vorteil

Was SAP TM 6.0 jedoch einzigartig macht, ist seine vollständige Integration ins ERP-System. Das Stammdaten-Management erfolgt SAP ERP-seitig über das Core Interface (CIF), die Schnittstellenarchitektur (Netweaver XI, webServices) ist offen und flexibel. SAP TM 6.0 unterstützt praktisch alle denkbaren Integrationsszenarien beim Kunden und bei den Logistik-Service-Providern. Die Kommunikation der am Transport beteiligten Parteien wird durch E-Mail-, EDI- und Web-Collaboration unterstützt, wodurch die Integration von Dienstleistern mit deren Systemen relativ einfach wird. Zusätzlich bietet das SAP Modul Event Management den am Transport beteiligten Parteien eine durchgängige Verfolgung der Warenflüsse inklusive der Möglichkeit des Exception Handlings.

SAP TM 6.0 stellt somit das ideale Frachtmanagementtool für Verlager und Logistik-Service-Provider dar, die SAP im Einsatz haben.



**AUTOR**  
Kai Bornholdt  
Projektleiter der SALT Solutions  
[kai.bornholdt@salt-solutions.de](mailto:kai.bornholdt@salt-solutions.de)

## Steckbrief: SAP TM 6.0

- **Transportation Management System basierend auf Netweaver**
- **Stand-Alone Lösung oder integrierbar in bestehendes SAP ERP**
- **Software Architektur auf Basis von eSOA**
- **Unterstützung aller Arten des multimodularen Transports (Luft, See, Bahn, Land)**
- **Simulation von Transporten und Transportkosten**
- **flexibles Eingreifen in bereits gestartete Transporte**
- **Optimierung von Frachtraumkapazitäten**
- **Transparenz der Frachtkosten**
- **Unterbeauftragung und Ausschreibung der Transportdienstleistungen**
- **Berechnung der Transportkosten für die Auftraggeber- und Lieferantenseite**

## Management-Cockpit Kundenwünsche vs. Lieferketten?

#### Kunden- und lieferantenbezogene Wertschöpfungsprozesse lassen sich durch ein softwaregestütztes Management-Cockpit transparenter gestalten.

Nintendo Wii, Apple iPhone, Harry Potter – übersteigt die Nachfrage eines Produktes das Angebot, stehen Händler und Hersteller immer vor dem gleichen Problem: Welcher Kunde bekommt den Zuschlag?

Während das Hauptziel der Logistik die effektive und effiziente Gestaltung der Lieferkette ist, strebt das Customer Relationship Management (CRM) eine langfristig profitable Kundenbeziehung an. Eine Kontingentierung auf Basis der aus dem CRM gewonnenen Kundenbewertungen scheint da eine vielversprechende Lösung. Lieferanten und Hersteller könnten im Rahmen des SCM die Auftragsprozesse an strategischen Zielen wie zum Beispiel der Förderung bestimmter Kunden, Unterstützung der umsatzstärksten Kunden oder Aufbau von Neukunden ausrichten.

#### Unterbrochene Kette

Lösungen für das Supply-Chain-Management (SCM) und für das CRM existieren bereits in vielen Unternehmen – gegenwärtig jedoch separat und firmenindividuell konzipiert. CRM-Systeme berücksichtigen kaum die vorgelagerten Lieferketten, SCM-Systeme sind nicht für die Nutzung der CRM-Kundeninformationen ausgelegt.

Um jedoch kunden- und lieferantenbezogene Informationen vereint betrachten zu können, ist eine integrierte IT-Plattform nötig, die zusätzlich Lieferanten und Logistikdienstleister einbindet. Denn erst durch den überbetrieblichen Informationsaustausch wird es möglich, alle Daten, die direkten Einfluss auf Gestaltung und Durchführung des SCM besitzen, berücksichtigen zu können.

Eine komplette Neuentwicklung integrierter SCM-CRM-Lösungen scheint aufgrund der immensen Kosten und vor dem Hintergrund bestehender IT-Landschaften jedoch nicht sinnvoll.

Stattdessen sollte auf die bereits in den SCM- und CRM-Systemen vorliegenden Informationen zugegriffen werden. Anschließend sind folgende Schritte bei der Verarbeitung zu gehen: Die Integration operativer Prozesskennzahlen aus

verteilten SCM- und CRM-Systemen, die Aggregation der Kennzahlen anhand eines standardisierten Kennzahlenmodells sowie die Zusammenführung von Echtzeit- und Vergangenheitsdaten über den Zustand von Kunden- und Lieferantenprozessen.

#### Integriertes Management-Cockpit

Die Vorteile der Entwicklung eines Management-Cockpits (MC), welches SCM und CRM zusammenbringt, liegen auf der Hand: Die Wertschöpfungsprozesse werden für Lieferanten und Kunden transparenter und eröffnen Optimierungspotentiale. Die Liefertreue, die Lieferfähigkeit und die Lieferqualität auf Seiten des Lieferanten steigen. Und auch die Kundenzufriedenheit entwickelt sich positiv. Marketing-Werbe- und Vertriebsaktionen des Kunden werden für den Lieferanten transparent und sorgen für die Verringerung von „out of stock“-Situationen. Der Lieferant bekommt Benchmarkdaten aus dem CRM, die ihm eine Priorisierung von Kundenaufträgen in Produktion und Beschaffung ermöglichen.

Grundlage des technologischen Lösungsansatzes des MC sind die operativen Systeme und SCM-/CRM-Datenbestände der an der Lieferkette beteiligten Partner. Notwendig sind allerdings die Bereitschaft zur Datenfreigabe, das gegenseitige Vertrauen der beteiligten Abteilungen und Unternehmen und die Bereitschaft zur Integration. Vorab sollten die Zugriffsrechte auf bereitgestellte Daten geklärt sein, genauso wie der Grad der Anonymisierung von Daten.

Das geschilderte Kennzahlenmodell unterstützt Unternehmen bei der konzeptionellen Planung im Rahmen des Qualitäts- und Risikomanagements durch Erhöhung der Informationstransparenz und Entscheidungskompetenz in überbetrieblichen Lieferketten. Die Informationslücke zwischen Lieferanten- und Kundenmanagement kann so geschlossen werden – bei gleichzeitiger Entlastung der beteiligten Logistik.



**AUTOR**  
Hans-Peter Nagel  
Geschäftsbereichsleiter SCM  
der SALT Solutions  
[hans-peter.nagel@salt-solutions.de](mailto:hans-peter.nagel@salt-solutions.de)



## Service Level Agreements bei Logistikdienstleistern

# Transparentes Monitoring von Logistikprozessen

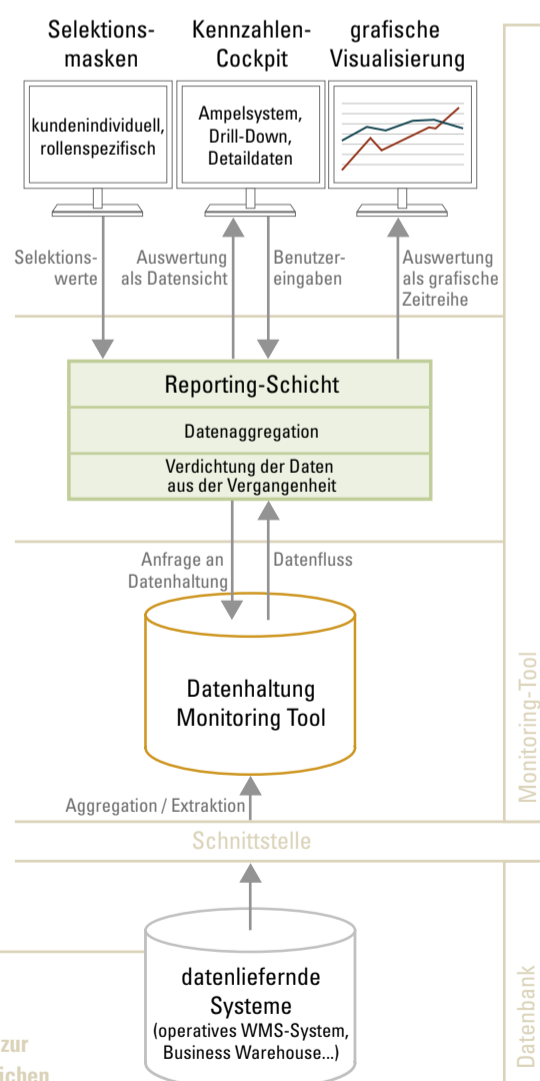
Der Trend zum Outsourcing von Arbeitsschritten, die nicht zum Kerngeschäft gehören, hält an. So vergeben Konzerne aus dem Konsumgüterbereich ihre komplette Logistik an externe Dienstleister oder gründen rechtlich selbstständige Tochterunternehmen. Diese verstehen sich als Full-Service-Provider und übernehmen die Abwicklung der kompletten Supply Chain. Die Dienstleistungen gehen von der Beschaffung, über die Lagerhaltung, bis hin zur Versandabwicklung. Hinzu kommen Dienstleistungen wie Konfektionierung, Kanban, Entsorgungslogistik, Ersatzteilabwicklung und Value-Added-Services. Um die zu erbringenden Leistungen zu spezifizieren, verwenden viele Unternehmen Service-Level-Agreements (SLA). Häufig schreibt der Leistungsnehmer Zielwerte für Key-Performance-Indikatoren (KPI) fest, die vom Leistungsanbieter zu erfüllen sind. Es gibt eine Vielzahl von KPI, die jeweils meist durch den Leistungsnehmer selbst definiert werden. Eine Ableitung der KPI aus der Balanced-Scorecard führt zu Kennzahlen aus den Bereichen Finanz, Kunde, interne Geschäftsprozesse sowie Lernen und Entwicklung.

Für Logistikdienstleister sind vor allem Prozesskennzahlen wie Durchlaufzeiten im Warenein- bzw. -ausgang interessant, da sie Verbesserungspotentiale aufzeigen. Ein weiterer Bestandteil von SLA sind Vertragsstrafen, die bei Nichteinhaltung von Zielwerten fällig werden.

### Aktives Monitoring

Die Reichweite von SLA zwingt Logistikdienstleister, ihre KPI aktiv zu überwachen. Dies erfolgt häufig aufgrund von manuellen Auswertungen der Datenbanken der operativen Logistiksysteme. Solch ein Vorgehen ist sehr aufwändig und umständlich. Einen wesentlichen Mehrwert versprechen sich viele Unternehmen von integrierten Monitoring-Tools zur aktiven Überwachung.

Ihr Hauptnutzen besteht in der Möglichkeit, Schwachstellen aufzudecken und zu beseitigen. Ein Monitoring bringt Transparenz in die Abläufe des Dienstleisters und die jeweiligen Auswertungen dienen als Nachweis gegenüber dem Leistungsnehmer.



Die Anforderungen an ein KPI-Monitoring-System können in der Kennzahlendefinition und bei den Selektions- und Auswertemöglichkeiten unterschiedlich sein. Was immer gefordert wird, ist ein schlüssiges Konzept zur Datenextraktion und Datenkonzentration auf Basis der Daten aus operativen Systemen. Weiterhin muss die Datenaggregation sichergestellt werden. Zur Visualisierung bieten sich Ampelsysteme, Grafiken und Drill-Down-Übersichten an.

### Design von KPI-Monitoren

Aufgrund der verschiedensten Definitionen von Kennzahlen lässt sich ein kundenspezifisches Monitoring von KPI mit Standardsoftware eher schwierig umsetzen. Kundenindividuelle Entwicklungen liefern ein maßgeschneidertes Fundament, um Abweichungen der KPI von den Zielwerten aktiv zu überwachen. Eine Hauptherausforderung beim KPI-Monitoring ist die Datenmenge, die in operativen Systemen anfällt und die performant ausgewertet werden muss. Hierbei ist ein Ansatz, die Daten schon aufbereitet und vorverdichtet abzuspeichern. Bei der technischen Umsetzung ist ein modularer Aufbau sehr wichtig, da die Anwendung beliebig erweiterbar sein muss. Webtechnologien bieten sich zur Visualisierung an. So lassen sich die Monitoring-Tools einfach in das Intranet des Unternehmens einbinden und bieten dem Controlling eine zeitgemäße grafische Darstellung.

KPI-Monitore bieten eine Datenbasis um strategische und operative Entscheidungen treffen zu können. Wichtig hierbei sind schlüssige Konzepte, die auf den Unternehmenszielen aufbauen. Aufgrund der Brisanz der Daten entwickeln viele Unternehmen KPI-Monitoring-Systeme „inhouse“, um Geschäftsgeheimnisse zu wahren. Aus diesem Grund gibt es auch wenig Standardsoftware in diesem Bereich.

### Key Performance Indicator (KPI)

steht für Schlüssel-Kennzahl eines Unternehmens. KPI bilden die Basis zur Messung der Leistung von Prozessen und zur Steuerung von kontinuierlichen Verbesserungsprozessen (KVP) durch das Management.

### Service Level Agreement (SLA)

Ist eine schriftlich dokumentierte Vereinbarung zwischen einem Leistungsnehmer (Kunde) und einem Leistungsanbieter (Dienstleister). Sie enthält eine Definition der Leistung. Die zu erbringende Leistung wird häufig in Form von KPI festgeschrieben. Anhand von Zielwerten lässt sich die Einhaltung der SLA-Vorgaben überprüfen.

AUTOR  
Michael Homung  
SALT Solutions GmbH  
michael.homung@salt-solutions.de

