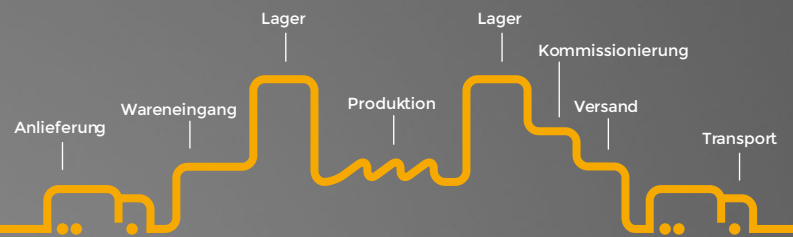


SAP SOLUTION MANAGER

VORTEILE DURCH TRANSPARENZ UND EFFIZIENZ



Fragen an Thomas Leisner,
Head of SAP-Basis Authorization der ECKART GmbH



SAP[®] Recognized Expertise
in Supply Chain Management

SAP[®] Certified
in Application Management Services

SAP SOLUTION MANAGER Vorteile durch Transparenz und Effizienz

Die ECKART GmbH ist als Teil der Altana AG ein weltweit führender Hersteller von Metallic- und Perlglanz-Pigmenten für die Lack- und Farbenindustrie, die Grafische, die Kunststoff-, die Porenbeton- sowie die Kosmetikindustrie.

Das Unternehmen setzt neuerdings auf den SAP Solution Manager. Im Interview erklärt Thomas Leisner, Head of SAP-Basis Authorization bei der ECKART GmbH, welche Vorteile der SAP Solution Manager bietet und wie SALT Solutions zum Erfolg des Projekts beitragen konnte.



Thomas Leisner,
Head of SAP-Basis Authorization
der ECKART GmbH

SAP SOLUTION MANAGER Vorteile durch Transparenz und Effizienz

Weshalb haben Sie die Notwendigkeit gesehen, ein Instrument wie den SAP Solution Manager einzusetzen?

In erster Linie galt es, unseren Support-Prozess zu optimieren. Der Service Desk für den laufenden Betrieb unserer vielfältigen System- und Anwendungslandschaft sollte ein Werkzeug erhalten, mit dem Tickets transparent und zügig bearbeitet werden können. Darüber hinaus ist es uns mit dem SAP Solution Manager möglich, Testfälle detailliert vorzubereiten und alle Schritte zu dokumentieren. Das hilft uns, Projekte durch Beseitigung von Bugs kontinuierlich zu entwickeln und dabei alle am Projekt beteiligten Akteure – intern wie extern – auf einem Stand zu halten.

Welche Fähigkeiten hat SALT Solutions als Dienstleister in das Projekt eingebracht?

Die Beratungsleistung über den kompletten Funktionsumfang des SAP Solution Managers war eine maßgebliche Unterstützung. Die Erfahrung von SALT Solutions mit dem SAP Solution Manager im praktischen Einsatz hat zu einem Know-how-Transfer geführt, von dem wir erheblich profitieren konnten. Das hat sich durch das gesamte Projekt gezogen: Von der Beratung über die Konzeption und den Aufbau bis zum Testing standen die Experten von SALT Solutions stets erreichbar und immer mit fundierter Kompetenz an unserer Seite.

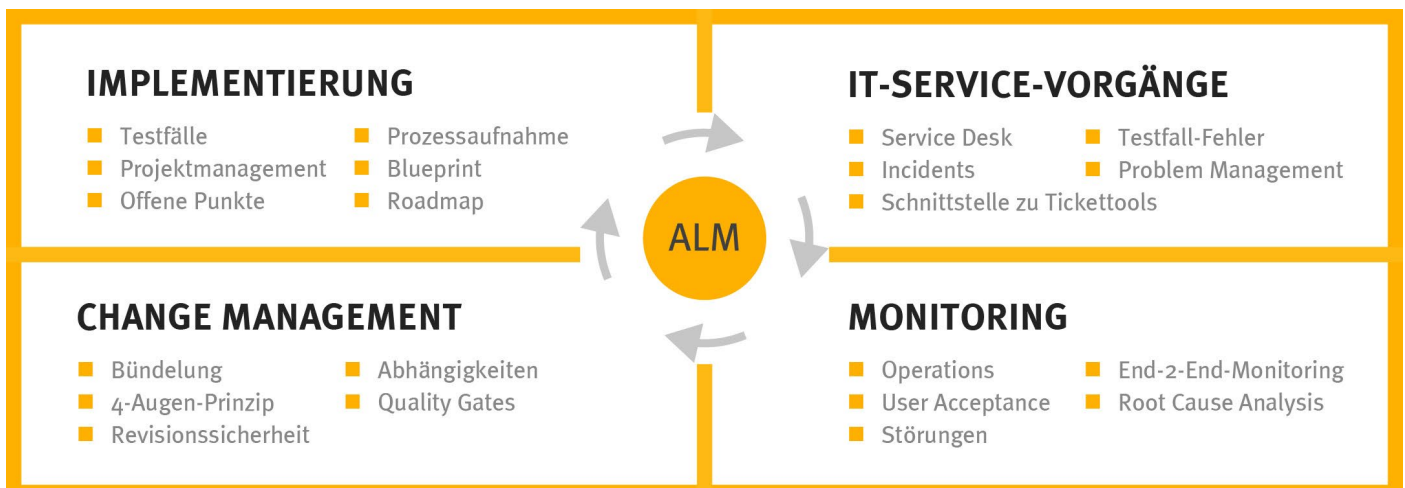
Was hat sich seit dem Go-Live des SAP Solution Managers verändert?

Wir befinden uns in einem kontinuierlichen Prozess, bei dem wir jeden Tag etwas über den SAP Solution Manager dazulernen und wie er unsere Arbeit effizienter gestalten kann. Ein erstes sichtbares Ergebnis ist die Reduzierung der E-Mails. Denn jetzt können Key User Aufgaben direkt an relevante Abteilungen oder Mitarbeiter zuweisen. Das führt zu weniger Nachfragen durch automatisierte Prozesse. Eine echte Arbeitserleichterung.

SAP SOLUTION MANAGER Vorteile durch Transparenz und Effizienz

Gibt es einen Bereich, in dem die Vorteile des SAP Solution Managers besonders deutlich sichtbar sind?

Eine konkrete Abteilung lässt sich hier nicht benennen, da der SAP Solution Manager überall seine Vorteile ausspielt, wo wir ihn einsetzen: Im Qualitätsmanagement, in der Produktion und im Vertrieb. Grundsätzlich stellen wir allerdings fest, dass die Effizienz der Prozesse insbesondere in den Bereichen steigt, in denen der Faktor Zeit eine wesentliche Rolle spielt. Das trifft auf den Service Desk im SAP Solution Manager ebenso zu wie auf die vereinfachten Genehmigungsverfahren und Änderungsanträge, die sofort den korrekten Bearbeiter finden.



SAP SOLUTION MANAGER Vorteile durch Transparenz und Effizienz

Change Request Management in definierten Workflows ist ein zentraler Bestandteil des Projekts. Inwiefern profitiert Ihre Organisation davon und was versprechen Sie sich für die Zukunft?

Unser Ziel ist es, alle Prozesse kontinuierlich zu verbessern und so die Effizienz in unserem Unternehmen weiter zu steigern. Um das durchgängig zu gewährleisten, verfügen wir jetzt über ein integriertes System mit vordefinierten Abläufen. Um Schritt für Schritt voranzukommen, können wir mit dem SAP Solution Manager regelmäßige Analysen durchführen. Beispielsweise im Support, bei dem wir überprüfen, wie viele und welche Tickets offen oder in Bearbeitung sind und wie schnell auftretende Fehler behoben werden. Wir lernen jeden Tag: Über den SAP Solution Manager genauso wie über unsere eigenen Prozesse.

Was waren aus Ihrer Sicht die größten Herausforderungen während des Projekts und wie wurden sie gelöst?

Der Übergang vom alten System war sicherlich die größte Herausforderung während des gesamten Projekts. Dabei spielt vor allem die Umstellung des zentralen ERP-Systems sowie des Ticket-Systems auf SAP eine wesentliche Rolle – sowohl technisch als auch hinsichtlich der Akzeptanz unter den Anwendern. Der SAP Solution Manager hat auch an dieser Stelle eine wichtige Funktion erfüllt. Durch eine Steigerung der Transparenz haben wir den Arbeitsaufwand senken können. Die nächste große Herausforderung steht uns in den kommenden Monaten bevor. Aktuell befassen wir uns mit dem weltweiten Rollout des ERP-Templates. Das wird eine spannende Nachbearbeitungsphase, in der wir eine Menge bewegen wollen.