

Einführung SAP-IS-U/CCS (R/3) mit Unterstützung der KABA Analysen



Einleitung

Die Berliner Wasserbetriebe, ein Unternehmen von Berlinwasser, gehören zu den größten Unternehmen der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung in Deutschland. Sie sind eine Anstalt des öffentlichen Rechts. 50,1 Prozent der Anteile sind im Besitz des Landes Berlin, 49,9 Prozent halten ein Konsortium, bestehend aus dem französischen Mischkonzern Vivendi und dem Multi-Utility-Konzern RWE.

Berlinwasser koordiniert und steuert als strategische Führungsholding sämtliche Tätigkeiten der Berlinwasser Gruppe, in der die Berliner Wasserbetriebe und die im Wettbewerbsgeschäft und im sonstigen Geschäft gehaltenen Unternehmen im In- und Ausland zusammengefasst sind.

Zur Durchführung des Projektes KABA-Analysen bei der Einführung IS-U/CCS (R/3) zogen die Berliner Wasserbetriebe die jiggle consulting GmbH als externen Dienstleister hinzu. Die Unternehmensberater brachten ihre in zahlreichen Projekten erworbene Beratungskompetenz, ihre Erfahrung bei der Einführung der Software SAP R/3 und ihr Anwendungswissen mit dem ARIS Toolset™, sowie das mit der Personalvertretung der Berliner Wasserbetriebe gemeinsam entwickelte Vorgehensmodell für KABA-Analysen ein.

Ausgangssituation

Nach der erfolgreichen Einführung der Software SAP R/3 in den betriebswirtschaftlichen Standardanwendungen sollte in einem weiteren Projekt die Software RIVA (SAP R/2) durch SAP-IS-U/CCS (R/3) abgelöst werden.

Die Einführung der Software SAP-IS-U/CCS (R/3) erfolgte mit Hilfe des ASAP Vorgehensmodells. Dabei war eine spezielle Anforderung der Berliner Wasserbetriebe, dass mögliche Verbesserungen aufgezeigt und konsequent genutzt werden.

Ziel des Projektes

Ziel des Projektes war es bei der Erstellung der Fachkonzepte in der Phase 1 der Projektvorbereitung bereits KABA-Analysen im RIVA mit Focus auf die Software SAP-IS-U/CCS (R/3) durchzuführen. Dabei sollten Schwachstellen in Prozessabläufen, in Arbeitsorganisation und Softwareergonomie identifiziert werden. Der Einbezug der Mitarbeiter und die Erarbeitung von Vorschlägen für Gestaltungshinweise von Arbeitsabläufen und Maskengestaltung der Software SAP-IS-U/CCS (R/3) sollten berücksichtigt werden und in die Fachkonzepte einfließen.

Dabei sollte auch das Problem der sinnvollen Dokumentation der Ergebnisse aus den KABA-Analysen gelöst werden. Durch Erfahrungen aus dem Projekt „Einführung SAP R/3“ entschieden sich die Berliner Wasserbetriebe für das ARIS Toolset™ der IDS Scheer AG. Mit diesem Tool ist es möglich, Prozesse mit Bezug zu den festgestellten Mängeln aus den KABA-Analysen zu dokumentieren.

Weitere KABA-Analysen werden mit der selben Vorgehensweise, wie in der Realisierungsphase (Phase 3) durchgeführt werden. Diese dienen der Überprüfung der festgelegten Verbesserungsmaßnahmen aus den KABA-Analysen der Phase 1 (Projektvorbereitung), und um eventuell noch vorhandene Schwachstellen in den Prozessabläufen nach den Customizingeinstellungen (Testsystem) zu beseitigen. Argument dieser weiteren KABA-Analysen ist es vor Produktivstart die Softwareergonomie und Wünsche der Mitarbeiter zu berücksichtigen. Diese Vorgehensweise soll das Potential für eine Optimierung der Software SAP-IS-U/CCS (R/3) aufzeigen und die Akzeptanz der Mitarbeiter für diese Software verbessern.

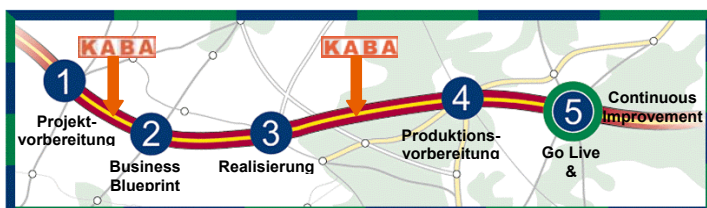


Abbildung 1: ASAP Roadmap und Zeitpunkte der KABA-Analysen



Kontrastive
Aufgabenanalyse bei
Büro- und
Arbeitstätigkeiten

Vorteile von KABA

- Identifizierung von Schwachstellen in Prozessabläufen, Arbeitsorganisation und (Software-) Ergonomie
- Lieferung von sofortigen Gestaltungshinweisen für den Zuschnitt von Arbeitsaufgaben bzw. für Verfahrensanweisungen (Prozesse)
- Erhöhung der Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter
- Erkennung von Schulungsbedarf und Feststellung von Qualifizierung
- Aufdeckung von Kommunikationsdefiziten
- Interessenberücksichtigung von Arbeitnehmern und Arbeitgebern
- Praxisnah konzipiert

“Mit KABA haben wir ein effizientes Werkzeug für die Prozessanpassung bei der Einführung von SAP-IS-U/CCS (R/3) gefunden.“

Herr Andreas Zelwis
(Projektleiter SAP-IS-U/CCS)

“KABA ist ein effizientes Werkzeug, um Schwachstellen zu identifizieren und dabei aber auch die Wünsche unsere Mitarbeiter berücksichtigt.“

Herr Dieter Marciniak
(stv. Vorsitzender Personalrat Rohrnetz)

Umsetzung / Vorgehen

Für den Einsatz der Beurteilung und Optimierung der Software SAP-IS-U/CCS (R/3) während der Erstellung der Fachkonzepte wurde das KABA-Verfahren in einer Kurzform angewendet, angepasst an die individuellen Anforderungen der Berliner Wasserbetriebe.

Folgende Analyseschritte wurden durchgeführt:

Schritt 1: Bestandsaufnahme und Testvorbereitung

Zuerst wurde der zu analysierende Geschäftsprozesse identifiziert und im ARIS Toolset™ dokumentiert. Danach wurden prozessbezogene Testszenarien in Abhängigkeit vom Stand des Systemaufbaus entwickelt und die Mitarbeiterrollen definiert.

Schritt 2: Durchführung der KABA-Analysen

KABA-Analysen sind eine Kombination aus Befragung und Beobachtung. So wurden die erforderlichen Informationen von den Beratern der jiggle consulting GmbH im Dialog mit dem/der MitarbeiterIn während der Beobachtung der Arbeitstätigkeit erhoben. Bevor aber die KABA-Analysen durchgeführt werden konnten, mussten zunächst die MitarbeiterIn in das KABA-Verfahren eingewiesen und für die Analyse sensibilisiert werden.

Schritt 3: Auswertung der KABA-Analysen

Die aufgenommenen Informationen wurden im 3. Schritt bewertet und dokumentiert. Vor der Erarbeitung der Verbesserungsvorschläge wurden die Ergebnisse den MitarbeiterInnen zur Korrektur zur Verfügung gestellt. Nach eventuellen Korrekturen wurde zu jedem festgestellten Mangel ein Verbesserungsvorschlag erarbeitet.

Schritt 4: Festsetzen der Verbesserungsmaßnahmen

Im 4. Schritt wurden in einem Workshop, an dem alle erforderlichen Organisationseinheiten teilnahmen, die Verbesserungsmaßnahmen zur Umsetzung der Verbesserungsvorschläge festgelegt und eine Einführungsstrategie entwickelt. Dabei wurden die einzelnen Verbesserungsmaßnahmen mit Zuständigkeiten und einer Terminierung versehen.

Schritt 5: Verifizierung und Überprüfung

Im 5. Schritt wurden schließlich die Verbesserungsmaßnahmen verifiziert und die Beseitigung der Mängel kontrolliert. Ein Abnahmetests diente der Ergebnisüberwachung.

Fazit

Abschließend lässt sich feststellen, dass die KABA-Analysen, welche durch die jiggle consulting GmbH durchgeführt wurden, besondere Schwachstellen in der Arbeitsgestaltung aufgedeckt und die Entscheidung über vorzuziehende Arbeitsgestaltungsmaßnahmen erleichtert haben. Im Zuge der Erstellung der Fachkonzepte zur Einführung SAP-IS-U/CCS (R/3) bei den Berliner Wasserbetriebe konnten hierdurch verursachte Probleme bei den AnwenderInnen aufgedeckt, Benutzerwünsche bei der Systemanpassung an die Arbeitsaufgabe berücksichtigt und Mängel auf diesem Wege behoben werden.

Die KABA-Analysen haben des weiteren Anlas gegeben, die „alten“ Prozesse zu überdenken, und das bekannte „das haben wir noch nie so gemacht“ bzw. „das haben wir immer so gemacht“ kritisch zu hinterfragen und mit Hilfe und der Erfahrung der jiggle consulting GmbH zu optimieren.

Durch den Einsatz des ARIS Toolset™ wurden die Prozesse mit Bezug zu den Mängeln aus den KABA-Analysen in einem datenbankbasierenden Tool dokumentiert. Dadurch ist es möglich schnell und einfach von den Prozessen auf die Mängel der KABA-Analysen und umgedreht zu zugreifen. Mit dieser Dokumentation wurde des weiteren auch der Grundstein für die Optimierung der Geschäftsabläufe gelegt.

Profil jiggle consulting GmbH

Die jiggle consulting GmbH ist ein Beratungs- und Softwarehaus und bietet Unternehmens-, IT-Beratung und Softwarelösungen aus einer Hand.

Wir beraten Unternehmen aller Branchen, wie sie ihre Geschäftsprozesse effizienter, kostengünstiger und damit wettbewerbsfähiger gestalten können. Wir sind in der IT-Beratung von der strategischen Beratung über die Software-Implementierung und Softwareentwicklung bis zur kontinuierlichen Verbesserung von Geschäftsprozessen tätig.

Unsere Beratungsschwerpunkte sind:

- Durchführung von Business Process Reengineering Projekten
- Aufbau und die Einführung von prozessorientierten QM- und UM-Systemen
- Konzeption und Implementierung von SAP R/3
- Konzeption und Implementierung von E-Business Anwendungen
- Entwicklung von Softwarelösungen

Unser engagiertes, erfahrenes Team unterstützt seine Kunden in allen Projektphasen von der Ist-Analyse über die Sollkonzeption bis zur Realisierung.

Ansprechpartner

Herr Andreas Zelwis, Projektleiter SAP-IS-U/CCS
Berliner Wasserbetriebe
Neue Jüdenstr. 1
10179 Berlin
Telefon: +49 (30) 86 44-0
E-Mail: andreas.zelwis@bwb.de
Internet: www.bwb.de

Herr Dieter Marciniak, stellvertretender Vorsitzender Personalrat Rohrnetz
Berliner Wasserbetriebe
Neue Jüdenstr. 1
10179 Berlin
Telefon: +49 (30) 86 44-69 27
E-Mail: dieter.marciniak@bwb.de
Internet: www.bwb.de

Frau Dipl.-Ing. Doreen Jurke, Geschäftsführerin
jiggle consulting GmbH
Platanenstr. 3
15370 Fredersdorf-Vogelsdorf
Telefon: +49 (174) 3244187
Telefax: +49 (174) 50 3244187
E-Mail: doreen.jurke@jiggle-consulting
Internet: www.jiggle-consulting.com