

BUSINESS INTELLIGENCE

SAP® BI/BO-BETRIEB AUF DER ERFOLGSSPUR

Kosteneffizienz durch Transparenz in Leistungen,
Prozessen und Verantwortlichkeiten

Die Erhöhung der Effizienz im Betrieb von SAP® Business Intelligence ist das Ziel jeder IT-Organisation, vor allem um den Freiraum für Innovationen zu schaffen. Kennen Sie Ihre Optimierungspotenziale?

Wir stellen immer wieder fest, dass im Betrieb eines SAP® BI grundlegende Fehler begangen werden. Das zeigt sich häufig in der fehlenden organisatorischen Trennung zwischen Anwendungsentwicklung und Betriebsorganisation, aber vor allem auch in fehlenden Regelungen und Standards bei der Übergabe neuer Anwendungen in den Betrieb. Hinzu kommt die Tatsache, dass bei der Betrachtung der Effizienz im SAP® BI-Betrieb stets die undifferenzierten Ressourcenkosten herangezogen werden – ohne echte Kenntnis zu den erbrachten oder geforderten Leistungen. Existieren dann noch überzogene oder ungenau formulierte Service-Level, führt dies letztlich zu überhöhten Kosten und Unzufriedenheit. Wie kann man diese Fehler vermeiden?

Transparente Leistungsprozesse

Der erste Schritt auf dem Weg zu einem erfolgreichen, kosteneffizienten SAP® BI-Betrieb ist die verbindliche Formulierung der zu erbringenden Aufgaben bzw. Leistungen aus Sicht des Business Partners sowie der IT. Diese sollten nach Leistungsmodulen gruppiert und in Form eines Leistungskataloges dokumentiert werden. Dabei sind insbesondere die Verantwortlichkeiten deutlich zu machen. Das bedeutet, dass die Leistungen so formuliert sein müssen, dass sie eindeutig zuzuordnen sind (z. B. Leistungen der Key-User oder der Infrastrukturabteilung). Ergänzend ist die Beschreibung von Prozessen (inkl. Rollen) für einzelne Leistungen/Leistungsmodule erforderlich, um die notwendige Verbindlichkeit in den Ablauf der Leistungserbringung zu bringen. Letzteres gilt insbesondere für bestehende Schnittstellen innerhalb der Organisation (z. B. Fachbereich und SAP® BI-Betrieb) sowie zu externen Dienstleistern. Ausgehend vom Leistungskatalog kann nun auch die zu erbringende Leistungsqualität definiert werden, wobei im Zuge der Festlegung der einzelnen Service-Level (z. B. Reaktionszeiten) stets der Business-Partner einzubeziehen ist, damit diese verständlich, konkret und messbar formuliert werden. Anschließend sind die Leistungsindikatoren zu identifizieren,

um über Erfahrungswerte ein Mengengerüst zum Leistungsvolumen zu bestimmen. Anhand des bewerteten Leistungskatalogs lassen sich dann auch die notwendigen Kompetenzen und der notwendige Ressourceneinsatz des Support-Teams ableiten. Ebenfalls kann eine differenzierte „Make or Buy“-Einstufung je Leistungsmodul oder Leistung erfolgen. Im Rahmen der Leistungserbringung ist schließlich darauf zu achten, dass der leistungsbezogene Ressourceneinsatz über die periodischen Serviceberichte entsprechend nachgewiesen wird. Durch dieses Vorgehen werden die Leistungsprozesse im SAP® BI-Betrieb transparent und vor allem auch skalierbar gemacht.

Strukturierte Übergabe an den Betrieb

Die Hauptaufgabe des SAP® BI-Betriebs ist die dauerhafte, stabile und kosteneffiziente Bereitstellung einer performanten SAP® BI-Lösung. Die Anwendungsentwicklung hingegen ist oft nur eine temporäre bzw. häufig personell wechselnde Einheit, die die Größen Aufwand, Zeit und Qualität ausbalancieren muss. Daraus ergibt sich zwangsläufig ein Konfliktpotenzial, das sich oft in der unzureichenden Zusammenarbeit beider Bereiche zeigt bzw. bei fehlender Trennung der Organisationseinheiten in der Vernachlässigung der Betriebsperspektive. Deshalb ist für einen erfolgreichen SAP® BI-Betrieb die Ausgestaltung der Schnittstelle zwischen Anwendungsentwicklung (Build) und Betriebsorganisation (Run) von hoher Bedeutung.

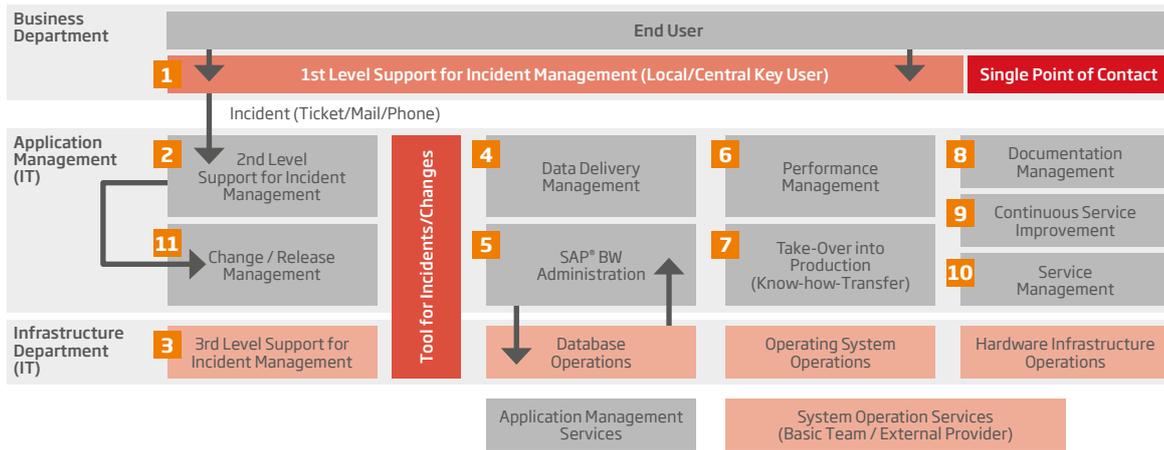


Abb. 1: Best-Practice-Servicemodell

Dazu zählen u. a.:

- Festlegung von Mindestanforderungen (z. B. Dokumentation, Standards und eingesetzte Technologien)
- Frühzeitige Einbindung in den Softwareentwicklungsprozess durch Festlegung von Quality Gates insbesondere zu nicht funktionalen Anforderungen (z. B. Wartbarkeit)
- Verbindlicher Prozess zum Know-how-Transfer im Rahmen der Produktionsübernahme bzw. einer initialen Transition im Falle eines Outsourcings

Einsatz eines kompetenten Partners

Bei der Ausgestaltung des SAP® BI-Betriebs entlang der bisher erwähnten Aspekte und darüber hinaus ist es empfehlenswert, die notwendigen Veränderungsprozesse mit externer Unterstützung herbeizuführen. Profitieren Sie von der langjährigen Erfahrung der Sopra Steria Consulting GmbH im Aufbau und Betrieb von BI-Lösungen und nutzen Sie die Chance, dabei auf Best Practices (Guidelines, Templates) zurückgreifen zu können. Insbesondere hat Sopra Steria Consulting mit biTIL® eine Adaption des ITIL-Standards geschaffen, der speziell die Herausforderungen von BI-Lösungen adressiert.

Wir möchten Ihren SAP® BI-Betrieb auf die Erfolgsspur bringen und unterstützen Sie gerne

- bei der Festlegung der zu erbringenden BI-Betriebsleistungen inkl. Definition der Service-Level
- bei der Ausgestaltung der BI-Betriebsorganisation und -prozesse unter Berücksichtigung von Near-/Offshore-Modellen
- bei der Überführung der BI-Anwendungen in eine interne oder externe Betriebsorganisation (Transition-Management)
- durch die eigenverantwortliche Übernahme von BI-Betriebsleistungen (Onsite, Nearshore, Offshore) in unseren Shared-Service-Centern

All diese Maßnahmen dienen dem Hauptziel, den an den Anforderungen des Business Partners ausgerichteten Leistungsumfang in einem flexibel skalierbaren BI-Betriebsmodell kosteneffizient und transparent zu erbringen.

Vertrauen Sie unserer Expertise!
Sprechen Sie uns gerne an.

