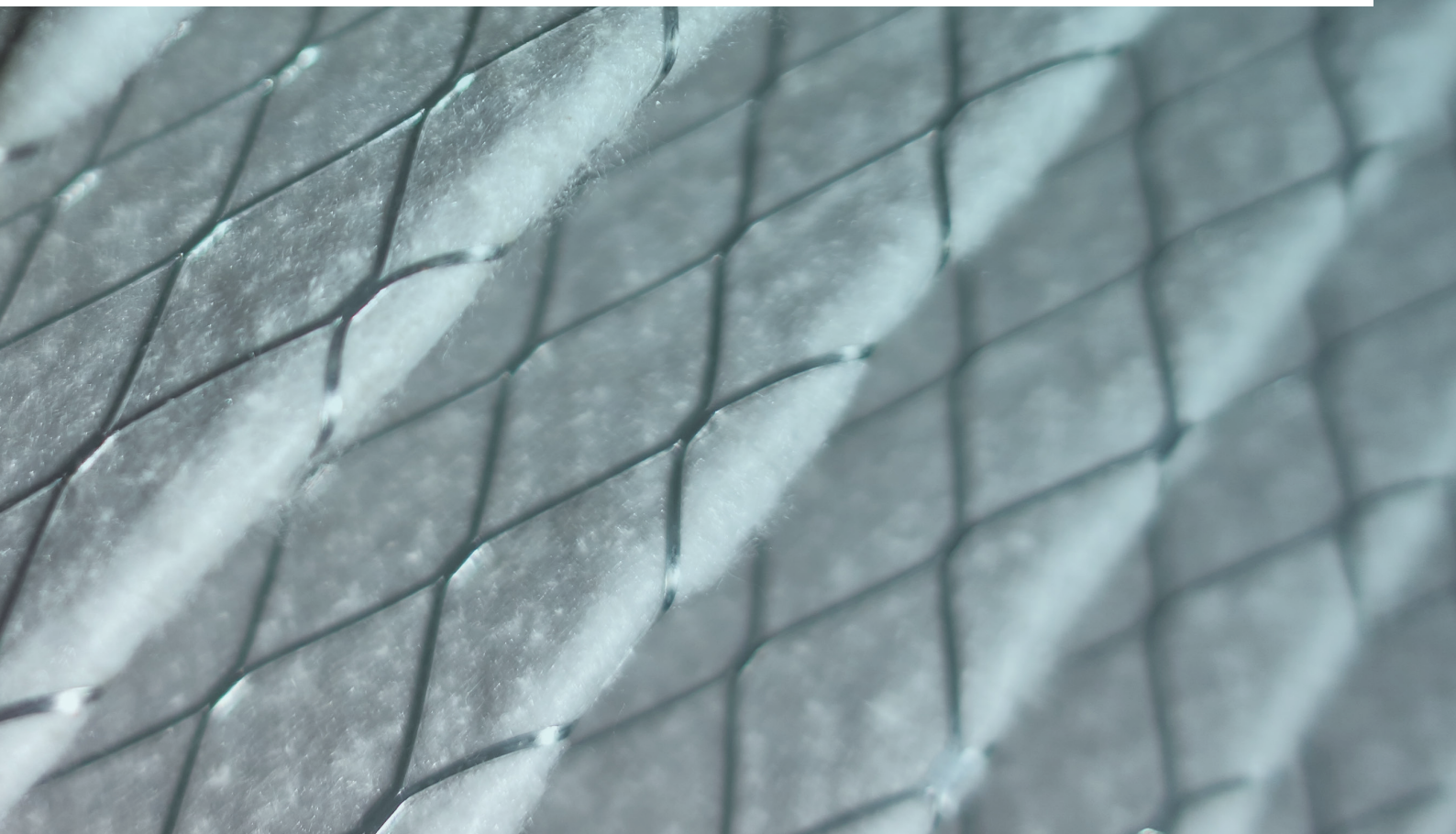
VOSTURA

MANN + HUMMEL
Führend in der Filtrationstechnologie

ERFOLGSGESCHICHTE

»Mit dem Change Request Management im SAP Solution Manager 7.2 haben wir einen sehr schlanken, sauberen und geordneten Änderungsprozess implementiert.
Das technisch Machbare wurde auf ein sinnvolles Minimum reduziert.«

Bernhard Ihringer,
verantwortlich für die SAP HR-IT Governance und interne Prozesse bei MANN+HUMMEL



IT Service Management und technisches Änderungsmanagement im SAP Solution Manager

ÜBER MANN+HUMMEL

MANN+HUMMEL ist ein weltweit führendes Unternehmen in der Filtrationstechnologie. Die Gruppe mit Hauptsitz in Ludwigsburg entwickelt unter den beiden Geschäftsfeldern Transportation und Life Sciences & Environment intelligente Lösungen, die eine sauberere Mobilität, saubere Luft und sauberes Wasser ermöglichen. Damit leistet das Unternehmen einen wichtigen Beitrag zu einer sauberen Erde und der nachhaltigen Nutzung begrenzter Ressourcen. Im Jahr 2020 erwirtschafteten über 21.000 Mitarbeiter an mehr als 80 Standorten einen Umsatz von 3,8 Mrd. Euro. Weitere Informationen finden Sie unter *www.mann-hummel.com*.

DIE HERAUSFORDERUNG

Der SAP Solution Manager wird bereits seit vielen Jahren bei MANN+HUMMEL für grundsätzliche Anwendungen der IT genutzt.

Das Ziel war es, die Möglichkeiten für weitere Anwendungsfälle der IT im Personalbereich zu erschließen. Zunächst sollte ein einfacher und benutzerfreundlicher Prozess zum Erfassen und Bearbeiten von Störungen mit dem IT Service Management im SAP Solution Manager 7.2 genutzt werden. Im nächsten Schritt sollte das technische Änderungsmanagement mit dem Change Request Management praxisgerecht implementiert werden, ohne die volle Komplexität zu nutzen.

Die Implementierung bei der HR-IT hat sich an folgenden Vorgaben orientiert:

1. Es soll ein einfacher E-Mail-basierter Prozess zur Anlage von Störungen genutzt werden.
2. Die Endanwender sollen die Änderungen kaum wahrnehmen.
3. Der Änderungsprozess soll so einfach wie möglich umgesetzt werden, aber revisionssicher sein.

DIE IMPLEMENTIERUNG

Bei der der Implementierung der IT Service Management-Funktionalität im SAP Solution Manager 7.2 wurden ein Aktions-basierter Status-Workflow und die Mail-Inbound-Funktionalität als Kernkomponente verwendet. Diese Funktionalität wird als zentraler Eingangs- und Kommunikationskanal zwischen Endanwender und IT-Support genutzt. Dabei werden die Störungen automatisch aus einer an eine zentrale Adresse gesendeten E-Mail generiert.

Für eine verbesserte Strukturierung und effiziente Dokumentation der Störungsursachen und -lösungen wurde eine bidirektionale Inline-Grafikverarbeitung umgesetzt. Diese stellt sicher, dass Screenshots in den gemeldeten Störungen nahtlos im SAP Solution Manager als eingebettete Grafiken verarbeitet und auch zurückgesendet werden können. Eine Sperrliste ermöglicht dabei das gezielte Ausblenden von Bildern aus Signaturanhängen der E-Mails.

Für die Planung der Arbeiten des internen Applikations-Support-Teams der HR-IT kommen Widgets zur effektiven Priorisierung der Störungen zum Einsatz. Die Prioritäten der Meldungsbearbeitung orientieren sich an den hinterlegten Service-Level-Vereinbarungen.

Aufgrund der Einfachheit der Implementierung konnte das Training der internen Berater und Entwickler direkt durch MANN+HUMMEL übernommen werden. Die Lösung und das SLA-Reporting haben eine hohe Akzeptanz bei Management und Service-Team gefunden und damit zu deutlichen Effizienzsteigerungen geführt.

Das technische Änderungsmanagement mit dem Change Request Management wurde vornherein so konzeptioniert, dass ein schlanker Prozess umgesetzt wurde.
Der implementierte Prozess enthält das, was ein Auditor sehen möchte:

a Die Dokumentation der Änderungen
b Das 4-Augen-Prinzip in der Genehmigung
c Die Orientierung an dem SAP-Standardprozess

ERFAHRUNGEN AUS PROJEKT UND BETRIEB

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Projekt waren die frühzeitige Einbeziehung der zukünftigen Nutzer im Umgang mit dem System, um somit das Risiko von Bedienfehler von vornherein zu minimieren. Die reibungslose Umstellung im IT Service Management und der sichere Betrieb der Change Request Management-Funktionalität im SAP Solution Manager wurden bei MANN+HUMMEL sehr positiv bewertet.

Bernhard Ihringer von MANN+HUMMEL beschreibt es folgendermaßen: »In der Unterstützung durch die Vostura gab es nichts, was nicht möglich war, um die Komplexität in der Werkzeugnutzung auf das Minimum zu reduzieren.«

DIE VORTEILE

- Zufriedene Anwender durch robuste technische Basis für einen störungsfreien Betrieb
- Flexible Werkzeug-Benutzung durch einfache und schlanke Prozesse
- Sicherstellung der in- und externen Auditanforderungen
- Qualitative und quantitative Messbarkeit der Anwendungsunterstützung durch ein IT-Standardreporting

WEITERE INFORMATIONEN

Zu MANN+HUMMEL unter: *www.mann-hummel.com*
Über Vostura unter: *www.vostura.com*

VOSTURA GmbH

Standort Berlin
Residenzstraße 25
13409 Berlin
Deutschland

Standort Mannheim
Harrlachweg 1
68163 Mannheim
Deutschland

T +49 (0) 30. 40 05 78 74
F +49 (0) 30. 36 74 62 877
E contact@vostura.com
W vostura.com