

SAP Customer Success Story



Der Markt für Telekommunikationsdienstleistungen ist hart umkämpft und von dynamischen Veränderungen geprägt. Transparente Personalkennzahlen sind deshalb für die **Deutsche Telekom** eine wichtige Voraussetzung für die erfolgreiche Unternehmenssteuerung. Mit mySAP™ Business Intelligence bereitet die **Deutsche Telekom** personalwirtschaftliche Daten für die Konzernsäule T-Com und die T-Dach auf. Dadurch kann das Unternehmen schneller und flexibler auf den Wandel im Wettbewerbsumfeld und in der Unternehmensorganisation reagieren.

mySAP™ BUSINESS INTELLIGENCE BEI DER DEUTSCHEN TELEKOM

PERSONALKENNZAHLEN FÜR FLEXIBLE UNTERNEHMENSSTEUERUNG

Die Deutsche Telekom AG ist mit 57 Millionen Telefonanschlüssen, 38,5 Millionen Mobilfunk-Teilnehmern, 8 Millionen Internet-Kunden und einem Umsatz von 48,3 Milliarden Euro (2001) die Nummer eins unter Europas Telekommunikationsdienstleistern. Mit den Kerngeschäftsfeldern Internet (T-Online), Mobilfunk (T-Mobile), Systemlösungen (T-Systems) und Festnetzangebote (T-Com) deckt das Unternehmen das gesamte Branchenspektrum ab. In der Konzernsäule T-Com sind die Angebote für rund 41 Millionen Privatkunden und mehr als 420.000 mittelständische Geschäftskunden in Deutschland gebündelt. Insgesamt verfügt die Deutsche Telekom in Europa über rund 50 Millionen Festnetzanschlüsse und ist mit rund 21,5 Millionen ISDN-Kanälen in Deutschland weltweiter Spitzenreiter.

STANDARDSOFTWARE STATT EIGENENTWICKLUNG

Mit 257.000 Mitarbeitern (2001), darunter 131.000 Mitarbeiter bei der T-Com, gehört der Konzern Deutsche Telekom zu den Großunternehmen in Deutschland und weltweit. Entsprechend wichtig sind für die Unternehmenssteuerung personalwirtschaftliche Daten. In der gewachsenen IT-Systemlandschaft nutzte die Deutsche Telekom bis 1999 Eigenentwicklungen als Führungsinformationssystem rund um Personalfragen. Dieses System konnte die Anforderungen – beispielsweise hinsichtlich Flexibilität – nicht mehr optimal erfüllen. Das Unternehmen entschied sich daher, die Anwendung durch Standardsoftware abzulösen. Für eine zeitliche Übergangsphase wurde ein Entscheidungs-Informationssystem auf der Basis von MIS-ALEA aufgebaut.

Deutsche Telekom



„Als langjähriger SAP-Nutzer im Backoffice-Bereich und im Personalwesen wurde die strategische Entscheidung getroffen, auch im Business-Intelligence-Bereich auf ein SAP-Produkt zu setzen“, erläutert Franz Haberkorn, Projektleiter bei der T-Com. Trotz der grundsätzlichen Entscheidung für SAP® Business Information Warehouse (SAP® BW), der Data-Warehouse-Lösung innerhalb von mySAP™ Business Intelligence, führte die Deutsche Telekom vor Projektstart eine Wirtschaftlichkeitsberechnung durch. „Unsere Untersuchung zeigte, dass wir mit SAP BW und dem Aufbau von SAP-BW-Know-how erhebliche Einsparungen erzielen konnten – beispielsweise durch die höhere Flexibilität bei der Erstellung von Abfragen und Auswertungen“, berichtet Franz Haberkorn. In den existierenden Anwendungen erforderten etwa Veränderungen in der Unternehmensstruktur Neuprogrammierungen. „SAP BW ist in dieser Hinsicht durch seine Architektur und durch seine direkte Verbindung zum Basis-system mySAP™ Human Resources leistungsfähiger. Das ist für uns sehr wichtig, da sich die Organisation bei der Größe des Unternehmens wandeln kann“, ergänzt der Projektleiter. Für SAP BW sprachen darüber hinaus der mitgelieferte Business Content und das günstige Preis-/Leistungsverhältnis.

„Unsere Untersuchung zeigte, dass wir mit SAP BW und dem Aufbau von SAP-BW-Know-how erhebliche Einsparungen erzielen konnten – beispielsweise durch die höhere Flexibilität bei der Erstellung von Abfragen und Auswertungen.“

Franz Haberkorn, Projektleiter, T-Com

Der Kick-off für das Projekt fand im Juli 2001 statt. Die T-Com übernahm die fachliche Steuerung und Konzeption; weiterhin erstellte die T-Com sämtliche Auswertungen für die zentralen und dezentralen User. Mit der Umsetzung der Vorgaben, dem Design und der Implementierung wurde die T-Systems Nova als Generalunternehmer betraut, die diese mit der SAP SI zusammen realisierte.

Die Implementierung wurde im April 2002 abgeschlossen, Abnahme- und Schulungen erfolgten ab Juni 2002. Parallel dazu wurde ein Upgrade auf SAP BW 3.0 vorgenommen, womit weitere Verbesserungen in Bezug auf Performance, Flexibilität und Bedienerfreundlichkeit erreicht werden sollten. Nach einem nahezu reibungslosen Start ist SAP BW seit Oktober 2002 produktiv. „SAP BW lieferte bereits mit dem Testsystem auf Anhieb sehr gute Datenqualität“, sagt Loren Heilig, Projektkoordinator der SAP SI, der das Projekt begleitete. Helmut Grimm, im Projekt für das Berechtigungskonzept verantwortlich, fügt hinzu: „Das Projekt ist unter anderem deshalb erfolgreich verlaufen, weil wir durch die Mitarbeit der SAP SI viel Know-how in der Datenmodellierung und im Query-Design aufgebaut haben. Unsere Anforderungen sind sehr vielfältig. Deshalb ist die Flexibilität von SAP BW eine große Hilfe.“

„SAP BW lieferte bereits mit dem Testsystem auf Anhieb sehr gute Datenqualität.“

Loren Heilig, Projektkoordinator, SAP SI

VORTEIL BUSINESS CONTENT

„Von Vorteil war auch der Business Content“, berichtet Franz Haberkorn. Die vordefinierten Berichts- und Analyseszenarien haben den zeitlichen und Ressourcen-Einsatz in der Implementierungsphase reduziert. „SAP BW lässt sich einfach implementieren“ sagt Gunter Modes, Projektleiter auf Seiten des IT-Dienstleisters T-Systems Nova, „da wir einen Großteil des Business Contents nutzen konnten, hatten wir mehr Zeit für konzeptionelle Arbeiten und benötigten weniger Zeit für Entwicklung und Einführung“.

Bei einem Datenvolumen im zweistelligen Gigabyte-Bereich werden heute mit SAP BW die Daten von rund 131.000 Mitarbeitern der T-Com ausgewertet – beispielsweise unter den Gesichtspunkten Personalbedarf, -bestand, -einsatz, -entwicklung sowie Personalzeitmonitoring. „Wir analysieren sowohl stich-

tagsbezogene Bestandsgrößen als auch zeitraumbezogene Flussgrößen“, erklärt Helmut Grimm, „alle Daten werden monatlich auf aggregierter Basis, das heisst nicht personenbezogen, ausgewertet. Und wir werden maximal 27 Stichtage und acht Jahresscheiben zum 31. Dezember vorhalten.“

„SAP BW lässt sich einfach implementieren. Da wir einen Großteil des Business Contents nutzen konnten, hatten wir mehr Zeit für konzeptionelle Arbeiten und benötigten weniger Zeit für Entwicklung und Einführung.“

Gunter Modes, Projektleiter, T-Systems Nova

Die Daten stammen bisher fast ausschließlich aus mySAP Human Resources, der SAP-Lösung für die Personalwirtschaft. Dennoch profitiert die Deutsche Telekom von der Offenheit von SAP BW für Nicht-SAP-Quellen. „Künftig wird SAP BW auch Schnittstellen für weitere interne Systeme beliefern“, berichtet Gunter Modes.

FEIN STRUKTURIERTES BERECHTIGUNGSKONZEPT

Die Präsentation der Berichte erfolgt über den Business Explorer Analyzer (BEx Analyzer) und damit über die vertraute Microsoft-Excel-Umgebung. Die Anwender bescheinigten dem neuen System von Anfang Bedienerfreundlichkeit und einen intuitiven Aufbau. Derzeit arbeiten rund 250 Entscheider der Deutschen Telekom mit SAP BW, in einem halben Jahr sollen es 500 sein. Den Zugriff auf die Informationen regelt ein fein strukturiertes Berechtigungskonzept. Je nach Aufgabe und Organisationseinheit des Anwenders erhält er die für ihn wichtigen Informationen. Die umfangreichsten Auswertungsrechte haben die Nutzer in der Zentrale, da sie meist direkt in die Unternehmenssteuerung eingebunden sind.

„Mit SAP BW haben wir auf Basis durchgängiger Software ein vollwertiges und praktikables Entscheider-Informationssystem

realisiert“, sagt Helmut Grimm und Franz Haberkorn ergänzt: „Wir verfügen heute über ein Berichtswesen, das in seiner Gesamtheit auch von „Nichtprogrammierern“ angepasst und erweitert werden kann.“

„Mit SAP BW haben wir auf Basis durchgängiger Software ein vollwertiges und praktikables Entscheider-Informationssystem realisiert.“

Helmut Grimm, T-Com

„Der Aufbau von SAP BW ermöglicht eine schnelle Abbildung neuer personalwirtschaftlicher Prozesse. Auf neue Anforderungen kann besser und schneller reagiert werden – in einem Satz: Mit SAP BW wird die Unternehmenssteuerung unterstützt.“ fasst Franz Haberkorn wesentliche Vorteile des neuen Systems zusammen.

"Der Aufbau von SAP BW ermöglicht eine schnelle Abbildung neuer personalwirtschaftlicher Prozesse. Auf neue Anforderungen kann besser und schneller reagiert werden – in einem Satz: Mit SAP BW wird die Unternehmenssteuerung unterstützt."

Franz Haberkorn, Projektleiter, T-Com

ERWEITERUNGEN GEPLANT

In Kürze werden weitere Bereiche in SAP BW aufgenommen, zum Beispiel die Personalabrechnung und die positive Zeitwirtschaft (Anwesenheit). Mittelfristig ist zudem daran gedacht, über T-Com hinaus Personalkennzahlen aus den übrigen Konzernsäulen T-Mobile, T-Online und T-Systems zu integrieren. Die aktuelle Einführung war insofern der erste Baustein eines umfassenderen Projekts für den gesamten Konzern.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a

69190 Walldorf

T 08 00/5 34 34 24*

F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/bi