



„Mit mySAP PLM ist es uns gelungen, ein transparentes und effektives IT-Asset- und Service-Management einzuführen. Die Lösung unterstützt uns darin, die Qualität unserer Leistungen erheblich zu verbessern.“

Dr. Ulrich Lamp, Geschäftsführer data process GmbH

## AUF EINEN BLICK

### Zusammenfassung

Der Einsatz von mySAP PLM für das IT-Asset- und Service-Management ermöglicht der K+S Gruppe die zentrale Wartung der gesamten Hard- und Software sowie einen noch effektiveren Help-Desk-Support. Verstärkte Kostentransparenz und hohe Servicequalität zeichnen den weltweiten Anbieter von Spezial- und Standarddüngemitteln, Pflanzenpflege und Salzprodukten aus.

### Internetadressen

- [www.k-plus-s.com](http://www.k-plus-s.com)
- [www.dataprocess.de](http://www.dataprocess.de)

### Die wichtigste Herausforderung

Prozesse der IT-Organisation waren bisher nicht vollständig IT-gestützt, Fehlermeldungen gingen bei der Störungserfassung unter

### Projektziele

- Effizienzsteigerung durch zentrale Störungserfassung
- Zentral gesteuerte Wartung der Hardware

### Lösung und Services

mySAP™ Product Lifecycle Management

### Entscheidung für SAP

- Langjährige hervorragende Erfahrungen mit SAP-Lösungen
- Hohe Akzeptanz der bereits bekannten SAP-Funktionalitäten aus dem Instandhaltungsmanagement

### Highlights

#### der Implementierung

- Implementierung erfolgte innerhalb kürzester Zeit
- Abbildung von 3.500 PC-Arbeitsplätzen, 12.000 Technischen Plätzen und mehr als 30.000 Equipmentstämmen

### Hauptnutzen für den Kunden

- Zentral gesteuerte Störungserfassung und Hardware-Wartung
- Direkte Integration in die Bereiche Controlling und Buchhaltung und dadurch Vereinfachung der Leistungsverrechnung sowie transparente IT-Prozesse im Hinblick auf Kosten und Nutzen
- Schnelle Anpassung an Kundenanforderungen durch skalierbare Infrastruktur
- Der „Single Point of Entry“ für alle Tätigkeiten und die einheitliche Oberfläche vereinfachen Nutzung und Prozesssteuerung
- Keine Prozessbrüche und Datenredundanzen mehr
- Bei gleicher Mitarbeiterzahl betreut die IT-Abteilung heute doppelt so viele PCs im Unternehmen
- Die zentrale Erfassung von Störmeldungen stellt kürzere Bearbeitungszeiten und geringere Fehlerquoten sicher

### Implementierungspartner

data process

### Vorhandene Systemlandschaft

SAP R/3 (Funktionen heute verfügbar in mySAP ERP)

### Datenbank

Oracle

## K+S GRUPPE

### Transparentes und effizientes IT-Asset- und Service-Management dank mySAP™ Product Lifecycle Management

Für die K+S Gruppe ist gesundes und nachhaltiges Wachstum Unternehmensziel und Anspruch zugleich. Mit maßgeschneiderten Produkten und Marken bietet K+S der Agrarwirtschaft, der Industrie und den privaten Verbrauchern ein bedarfsgerechtes Leistungsangebot, das in nahezu allen Bereichen des täglichen Lebens Grundlagen für Wachstum schafft. Dazu zählt auch ein effizientes IT-Asset- und Service-Management mit mySAP Product Lifecycle Management.

Etwa 130 Mal am Tag klingelt im Customer Service Center der K+S Gruppe das Telefon. Acht Mitarbeiter erfassen und bearbeiten hier zentral alle eingehenden Störmeldungen und betreuen etwa 3.500 PC-Nutzer. Seit 1998 funktioniert das unter Einsatz von mySAP™ Product Lifecycle Management ohne Probleme – es gehen keine Anfragen mehr verloren und die Qualität des Service konnte deutlich verbessert werden.

Für die K+S Gruppe haben Steigerungen von Produktivität und Qualität zentrale Bedeutung. Das Unternehmen gehört mit knapp 11.000 Mitarbeitern und 2,6 Mrd. Euro Umsatz im Jahr zu den weltweit größten Anbietern von Spezial- und Standarddüngemitteln, Pflanzenpflege- und Salzprodukten und verzeichnete insbesondere in den letzten Jahren hohe Zuwachsraten – und die weitere Expansion ist erklärtes Unternehmensziel. Gewachsen ist im Laufe der Jahre auch die IT-Infrastruktur. 1998 erfolgte die Komplett-Umstellung auf SAP® R/3® und zwölf Monate später die Bündelung des gesamten Informatik-Know-hows in der data process GmbH, einem 100 %-igen Tochterunternehmen der K+S Gruppe.

**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](mailto:info.germany@sap.com)

[www.sap.de](http://www.sap.de)

Kostenloser Online Newsletter  
[www.sap.de/sapimfokus](http://www.sap.de/sapimfokus)

### SAP-Erfahrung als Entscheidungsgrundlage

Um im Rahmen der neuen Infrastruktur Prozesse zu optimieren, entschied K+S sich für die softwaregestützte Verwaltung aller IT-Assets. Denn 3.500 PC-Nutzer, 12.000 Technische Plätze und rund 36.000 Equipment-Positionen ließen sich nicht mehr über Excel-Tabellen und Papierunterlagen verwalten.

Wesentlicher Bestandteil der Neuorganisation ist der Einsatz von mySAP Product Lifecycle Management. „Wir haben uns für eine SAP-Lösung entschieden, weil wir bereits seit den 80er Jahren zufriedener Kunde sind. Außerdem waren bereits zahlreiche andere Anwendergruppen auf SAP-Software umgestiegen“, erklärt Dr. Ulrich Lamp, Geschäftsführer data process GmbH.

### Der Anspruch: Transparenz und Supportoptimierung

Vor der Implementierung von mySAP PLM gab es deutlichen Optimierungsbedarf. So bestand innerhalb der Störungserfassung die Gefahr, dass Fehlermeldungen einfach „untergingen“ und nicht bearbeitet wurden. Außerdem war die Transparenz bei der Verwaltung der IT-Assets nicht ausreichend gegeben. Hier fehlte etwa eine eindeutige Kostenstellenzuordnung und die daraus resultierende IT-Leistungsverrechnung. „Durch den Einsatz der neuen Lösung sollten nicht nur die Prozesse im Customer Service Center effektiver gestaltet, sondern auch die Wartung der Hardware inklusive Leistungsverrechnung und Lizenzmanagement zentral gesteuert werden“, formuliert Lamp die Ziele. Die umfassenden SAP-Funktionalitäten sorgen jetzt für den notwendigen Durchblick über die räumliche und nutzerbezogene Verwendung der einzelnen IT-Güter. Jedes technische Equipment

ist somit klar dem jeweiligen Arbeitsplatz bzw. Nutzer zugeordnet. Hinterlegt sind außerdem Informationen wie zum Beispiel: Wer ist für die Wartung zuständig? Wie hoch ist der Restbuchwert der einzelnen Anlage? Welche Hard- und Software ist für den einzelnen Mitarbeiter genehmigt? Welche Kostenstelle trägt die jeweiligen Kosten? Und viele weitere. Vereinfacht wurde durch den Einsatz der SAP-Lösung auch die Investitionsplanung: vorhandene Hardware wird über das Beschaffungsdatum selektiert. Anhand einer Auswertung ist jederzeit ersichtlich, wie alt die einzelnen Anlagen sind und wann eine Neubeschaffung notwendig sein wird.

### Die Bilanz: Projektziel erreicht

Schon jetzt zeigen sich durch den SAP-Einsatz deutliche Verbesserungen: Seit 1998 hat sich die Anzahl der zu betreuenden PCs verdoppelt. „Durch den konsequenten Einsatz der SAP-Lösung konnten wir eine hohe Effizienzsteigerung ermöglichen“, resümiert Lamp. Außerdem gelang es, die Prozesse im Customer Service Center effektiver zu gestalten, die Meldungen schneller abzuwickeln und die Fehlerquote maßgeblich zu reduzieren – nicht zuletzt durch den „Single Point of Entry“ für alle Tätigkeiten und die einheitliche Benutzeroberfläche. Prozessbrüche und Datenredundanzen gehören der Vergangenheit an, dadurch ist die Fehlerquote stark gesunken. Außerdem stellt die Erweiterbarkeit der Lösung sicher, dass sie auch zukünftige Anforderungen bei Prozessanpassungen gerecht werden kann und somit hohe Investitionssicherheit bietet. Damit ist der Global Player auch für zukünftiges Wachstum bestens gerüstet.