

SAP Managed Services Customer Success Story

„Der Support für SAP APO läuft reibungslos und die Fehlermeldungen sind dank Application Management um die Hälfte zurückgegangen.“

Peter Kailing, Vice President IT Global Application Management Basell Polyolefine GmbH



AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Basell nutzt Application Management von SAP® Managed Services, um den weltweiten Support von SAP Advanced Planner and Optimizer (SAP APO) rund um die Uhr zu gewährleisten. Dank Business Process Monitoring sinkt der Monitoringaufwand um die Hälfte. Der Return on Investment (ROI) erfolgte bereits nach 15 Monaten.

Branche

Chemische Industrie

Internetadresse

www.basell.com

Projektziel

Die Hochverfügbarkeit von SAP APO sicherstellen, damit Kundenaufträge schnell, zuverlässig und kostengünstig abgewickelt werden können. Weltweit und 24x7.

Lösung

SAP Managed Services betreut im Rahmen von Application Management SAP APO und SAP Enterprise Buyer Professional (SAP EBP). Für SAP APO übernimmt SAP Managed Services zudem das Business Process Monitoring.

Highlight des Projekts

Basell hat als erstes Unternehmen weltweit das Business Process Monitoring für eine SAP-APO-Lösung im Einsatz: SAP Managed Services überwacht via Solution Manager automatisch die Prozesse Bedarfsplanung und globale Verfügbarkeitsprüfung.

Hauptnutzen für den Kunden

- Weltweiter 24x7-Stunden-Support
- Hochverfügbarkeit der SAP Anwendungen
- Flexible und transparente Supportkosten
- Reduzierung des Monitoringaufwands und der Fehlermeldungen um 50% (ROI nach 15 Monaten)



APPLICATION MANAGEMENT BEI BASELL

WELTWEITER SUPPORT SICHERT DIE SUPPLY CHAIN IN 120 LÄNDERN

PRODUKTION AUF ALLEN KONTINENTEN

Basell BV mit Sitz im niederländischen Hoofddorp entstand im Oktober 2000 als Joint Venture von BASF und Shell. Seit dem 1.8.2005 gehört Basell zu Access Industries in New York. Das Unternehmen ist der weltweit führende Anbieter von Polyethylen-, Polypropylen- und anderen Polyolefin-Produkten. Die Kunststoffe werden zu einer Vielzahl von Konsumartikeln und Industriegütern weiterverarbeitet, z. B. zu Lebensmittelverpackungen und Automobilkomponenten. Basell beliefert Kunden in mehr als 120 Ländern und besitzt Produktionsstätten in 18 Ländern auf fünf Kontinenten. Im Geschäftsjahr 2004 erzielte das Unternehmen mit 6.655 Mitarbeitern einen Umsatz von 6,7 Milliarden Euro.

BESTANDSINFORMATIONEN IN ECHTZEIT

Welche Produkte sind in welcher Spezifikation wo vorrätig? Von welchem Werk lässt sich ein Produkt schnell und kostengünstig zum Kunden transportieren? Und welche Materialien werden wo gebraucht? Für einen Global Player wie Basell ist es unverzichtbar, derlei Fragen unverzüglich – in realtime – zu beantworten. Deshalb setzt das Unternehmen für die Auftragsabwicklung auf mySAP™ ERP und SAP® Advanced Planner and

Optimizer (SAP APO), der ein Bestandteil von mySAP Supply Chain Management ist. Dazu Peter Kailing, VP IT Global Application Management bei Basell: „SAP APO führt bei uns in Echtzeit die Bestandsinformationen über 220.000 Lokationsprodukte aus fünf verschiedenen ERP-Systemen zusammen und ermittelt den optimalen Liefertermin. Täglich bearbeiten wir auf diese Weise über 1.500 Kundenaufträge.“

BESTES PREIS-LEISTUNGSVERHÄLTNIS

Insbesondere die globalen Planungs- und Sales-Prozesse, die im SAP R/3 und SAP APO System abgebildet sind, müssen jederzeit verfügbar sein. Um dies zu gewährleisten, beauftragte Basell im März 2004 SAP Managed Services mit der Betreuung der APO-Geschäftsprozesse: Im Rahmen von Application Management übernimmt SAP Managed Services den 7x24-Stunden-Anwender-Support für die weltweit verteilten Organisationseinheiten. „SAP Managed Services besitzt durch die Nähe zur SAP-Entwicklung Lösungswege aus erster Hand und hatte das beste Preis-/Leistungsverhältnis“, begründet Peter Kailing bei Basell die Partnerwahl. „Darüber hinaus ist nur SAP Managed Services in der Lage, Application Management weltweit und im Verbund mit APO-Monitoring anzubieten.“ Das automatische Business Process Monitoring auf Basis des SAP Solution Managers 3.1 ist für Basell sehr wichtig, weil Prozesse und Prozessketten reibungslos und termingerecht ablaufen müssen. Tritt zum Beispiel beim Back Order Processing oder bei der Bedarfsplanung ein logischer Fehler auf, wird der entsprechende Job abgebrochen. Die Folge: Prozesse, die von diesem Job abhängig sind, werden nicht gestartet. Jeder Fehler im System wirkt sich also auf zahlreiche Prozesse und verschiedene Geschäftsbereiche innerhalb des Unternehmens aus.

SUPPORT IM BAUKASTENPRINZIP

„Mit Business Process Monitoring stellen wir nicht alleine frühzeitig die Erkennung eines Problems im Geschäftsprozess fest sondern garantieren auch die rasche Fehlerbehebung“, sagt Nikko Casa, Leiter CC APO bei Basell. „Denn wenn kritische Jobs nicht in einem bestimmten Zeitfenster abgeschlossen sind, wird dies sofort angezeigt.“ Im Rahmen des Application Management löst SAP Managed Services auftretende Probleme.

Wie viel Support Basell in Anspruch nehmen möchte, kann das Unternehmen nach dem Baukastenprinzip frei wählen. „Wir bestimmen, welche Regionen, Zeiten, Lösungen und Teilkomponenten abgedeckt werden sollen. Und wir bezahlen nur die Supportleistungen, die wir tatsächlich abnehmen“, erläutert Nikko Casa. Das interne Basell Support-Team für SAP APO besteht nur aus zwei Personen. Dadurch sinken die fixen Supportkosten auf ein Minimum. „Der Support für SAP APO läuft reibungslos und die Fehlermeldungen sind dank Application Management um die Hälfte zurückgegangen“, freut sich Peter Kailing. „Deshalb haben wir uns im April 2005 entschlossen, Application Management auch für unsere Lösung SAP Enterprise Buyer Professional (SAP EBP) zu nutzen.“ Die EPB-Prozesse sind für Basell aber nicht so erfolgskritisch wie die Kundenauftragsbearbeitung mit SAP APO. Aus diesem Grund verzichtet der weltweit führende Kunststoffhersteller bei SAP EBP auf eine Hotline am Wochenende und beschränkt den globalen Support auf 5x16 Stunden. SAP APO nutzen derzeit übrigens rund 150 Vertriebsmitarbeiter; die Zahl der EBP-Anwender beläuft sich auf circa 3.000.

WELTPREMIERE BEI BUSINESS PROCESS MONITORING

Basell ist auch für SAP Managed Services ein ganz besonderer Kunde. Das Unternehmen hat weltweit als Erster die Business Process Monitoring Methodik von SAP Managed Services für eine SAP-APO-Lösung im Einsatz. „Wir überwachen via Solution Manager automatisiert die Prozesse aus der Bedarfsplanung, dem Back Order Processing, der Produkt-Zuteilung u. a.“, erklärt Patrick Besenfelder, Customer Service Manager bei SAP Managed Services. Das positive Resultat schildert Peter Kailing: „Unser Supportaufwand reduziert sich dank Business Process Monitoring um rund die Hälfte. Gleichzeitig sinken die Betriebskosten und der ROI steht bereits nach 15 Monaten Laufzeit an.“ Weitere Vorteile: Durch kontinuierliche Überwachung der Geschäftsprozesse verbessert sich die Performance des Systems, Schwachstellen bzw. Engpässe werden frühzeitig erkannt und die ganze Supply Chain läuft rund. „Wir sind mit unserer Outsourcing-Strategie auf dem richtigen Weg“, bilanziert Peter Kailing zufrieden. „Deshalb planen wir, die Zusammenarbeit mit SAP Managed Services künftig auf weitere Bereiche auszudehnen.“