



„Duet senkt den administrativen Aufwand unserer Mitarbeiter wöchentlich um zwei bis vier Stunden und steigert somit ihre Produktivität.“

Bruno Schmid, CEO resource informatik ag

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

resource informatik ag implementierte Duet-Software, das erste gemeinsame Produkt von SAP und Microsoft. Damit erhalten die Mitarbeiter über die vertraute Oberfläche von Microsoft Office Zugriff auf ausgewählte SAP-Geschäftsanwendungen.

Internetadresse

www.resource.ch

Die wichtigsten Herausforderungen

- Kurzfristige und betriebswirtschaftlich sinnvolle Disposition von Mitarbeitern und Ressourcen
- Reduzierung administrativer Tätigkeiten und Vermeidung fehlerhafter Eingaben

Projektziel

Reibungsloser Zugriff auf SAP-Anwendungen und Daten aus der gewohnten Microsoft Office Umgebung

Lösungen und Services

Duet

Entscheidung für SAP

- Vorkonfigurierte Szenarien zur Implementierung von Services
- Zukunftsfähige Architektur für serviceorientierte Geschäftsanwendungen (Enterprise SOA)

Highlights der Implementierung

- Schnelle und einfache Integration von Microsoft Office mit SAP-gestützten Geschäftsprozessen
- Services innerhalb von vier Wochen produktiv
- Basis für die weitere Nutzung von Duet ist gelegt

Hauptnutzen für den Kunden

- Durchgängige Prozesskontrolle zwischen SAP-Anwendungen und Microsoft Office
- Entscheidungsgrundlagen schneller verfügbar, weil Inkonsistenzen zwischen Desktop- und SAP-Anwendungen beseitigt wurden
- Internes Berichtswesen standardisiert und rollenbasiert verfügbar
- Arbeitszeiterfassung vereinfacht
- Produktivität der Mitarbeiter gesteigert, da redundante Aufgaben entfallen
- Geschäftsrichtlinien lassen sich leichter einhalten
- Geringer Schulungsaufwand für neue Anwender

Implementierungspartner

resource informatik ag

Vorhandene Systemlandschaft

mySAP ERP

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: HP
- Datenbank: MaxDB™
- Betriebssystem: Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft Office 2003 Professional Enterprise Edition

RESOURCE INFORMATIK AG

Einfacher Zugriff auf SAP-Anwendungen aus Microsoft Office steigert die Anwenderproduktivität und beschleunigt die Entscheidungsfindung

Wer wie resource informatik ag als IT-Beratungsunternehmen im Wettbewerb steht, muss mit der Dynamik des Marktes Schritt halten. Immer kurzfristiger werden Projekte nachgefragt. Immer mehr sind neben großen auch kleinere Aufträge zu bewältigen. Unternehmensleitung und Projektverantwortliche müssen in der Lage sein, Mitarbeiter und Ressourcen noch flexibler zu verwalten und bereit zu stellen sowie betriebswirtschaftlich sinnvoll einzusetzen. Funktionierende Prozesse und deren Einhaltung sind dafür die Grundvoraussetzung.

resource informatik ag mit Sitz in Zürich hat sich seit seiner Gründung 1997 kontinuierlich entwickelt. Die Personalstärke des SAP®-Service- und Gold-Partners stieg zwischen 2004 und 2006 von 40 auf 70 Mitarbeiter. Den Wachstumskurs finanzierte das Schweizer Unternehmen aus eigenen Mitteln. Da gilt es, die Übersicht zu behalten. „Wenn Mitarbeiter von einem Projekt zum anderen disponiert werden, müssen die erledigten Aufgaben samt den Arbeitszeiten absolut verlässlich erfasst werden“, sagt Bruno Schmid, CEO resource informatik ag.

Outlook und SAP-Anwendungen sicher verknüpft

Duet™ leistet hier einen wesentlichen Beitrag: Einerseits organisieren die Mitarbeiter ihre Termine und Zeiten beim Kunden über Kalender und Aktivitätenlisten innerhalb der vertrauten Benutzeroberfläche von Microsoft Outlook.

Andererseits erfolgt die sichere Verbuchung und Fakturierung in der ERP-Anwendung von SAP. Bislang mussten die für Kunden aufgewendeten Zeiten von Outlook in das ERP-System manuell übertragen werden, um in den Fakturierungsprozess zu gelangen. Neben zusätzlichem Zeitaufwand bestand hier immer die Gefahr von fehlerhaften Eintragungen. „Das Risiko inkonsistenter Datenbestände mussten wir vermeiden, deshalb führten wir frühestmöglich Duet™ ein“, so Schmid.

Duet vereinigt beide Seiten, indem es die Stärken der Produktwelten von Microsoft und SAP verknüpft. Die Software wurde gemeinsam von SAP und Microsoft entwickelt und produziert. Mit ihr greifen Anwender innerhalb ihrer Arbeitsumgebung von Microsoft Office auf die Geschäftsprozesse und Informationen aus SAP-Anwendungen zu.

Zukunftsfähig durch Enterprise SOA

Duet basiert auf der Enterprise Service-Oriented Architecture (Enterprise SOA) und nutzt die Offenheit von SAP NetWeaver® und Microsoft .NET, um erweiterte und automatisierte Geschäftsprozesse von mySAP™ ERP in gewohnter Desktop-Umgebung bereitzustellen. Über Enterprise SOA werden die Funktionen von mySAP ERP als Enterprise Services zur Verfügung gestellt, auf die der Anwender mit Microsoft Office zugreifen kann. Duet ermöglicht den rollenspezifischen Zugriff auf Informationen, wobei der Prozess-Kontext beibehalten wird.

resource informatik ag gehört zu den ersten Unternehmen, die Duet einführen. Das IT-Beratungshaus wollte zunächst intern das neue Produkt einsetzen, um später das Know-how an seine Kunden weitergeben zu können.

Nahtloser Zugriff auf standardisierte Reports

Die erste Projektphase galt dem Reporting. Dazu war zunächst das interne Berichtswesen unternehmensweit zu vereinheitlichen. Im Beratungshaus hatten sich nämlich über die Jahre Berichtsformen

eingebürgert, die eine Gesamtsicht erschwerten. „Beispielsweise wurde die effektive Auslastung eines Mitarbeiters oder eines Teams nach uneinheitlichen Kriterien berichtet“, so Thomas Neuhaus, Gruppenleiter und Berater bei resource informatik ag.

Deshalb sichtete resource informatik ag alle im Umlauf befindlichen Berichtsformen, verdichtete sie zu einem neuen verbindlichen Unternehmensreport und bildete diesen in mySAP ERP ab. Vier Wochen später war das erneuerte Berichtswesen auch schon über Duet verfügbar. Vorkonfigurierte Einstellungen erleichterten die Implementierung. Damit haben erstmals alle Mitarbeiter in ihrer vertrauten Outlook-Umgebung einen direkten Zugriff auf das SAP-basierte Reporting.

Zeiterfassung mit Rechnungswesen synchronisiert

Im nächsten Schritt konnte innerhalb eines Monats die Zeiterfassung eingebunden werden. Auch hier halfen vordefinierte Szenarien, die Geschäftsprozesse mit Microsoft Office zu verknüpfen. Die projektbezogenen Arbeiten samt den aufgewendeten Zeiten trägt nun jeder Mitarbeiter wie gewohnt in sein Outlook-Menü ein. Dabei fließen die Daten direkt über das SAP-Modul zur Aufwands- und Zeiterfassung Cross Application Time Sheet (CATS) zur weiteren Verarbeitung in die Personalzeitwirtschaft und das Controlling. Rapportinformationen als Kurz- und Langtexte lassen sich eingeben, die dann auch auf der Rechnung wieder erscheinen.

Sobald eine Aufgabe als erledigt gemeldet ist, werden die Daten und Informationen von der Faktura übernommen. So gibt es keine Medienbrüche mehr. Zudem scheiden Fehler aus, falls Rapportinformationen unvollständig mit den Angaben in den Kernprozessen des Rechnungswesens abgeglichen sein sollten.

Return on Investment rasch erreicht

Seit mehreren Monaten setzt resource informatik ag die Duet-Software produktiv ein. Und bereits jetzt konnte der Return on

Investment (ROI) erreicht werden. „Ich schätze besonders das Management-Reporting,“ berichtet Bruno Schmid. „Es liefert mir schnell zuverlässige Führungskennzahlen und wichtige Entscheidungsgrundlagen, denn nichts kostet mehr Geld als falsche Entscheidungen.“

„Das Management-Reporting liefert zuverlässige Führungskennzahlen und wichtige Entscheidungsgrundlagen, denn nichts kostet mehr Geld als falsche Entscheidungen.“

Bruno Schmid, CEO resource informatik ag

Reklamationen von Rechnungen sind dank der Microsoft-SAP-Verknüpfung gegen Null zurück gegangen. Widersprüche bei Rechnungspositionen und Einträgen gehören der Vergangenheit an. „Wir gewinnen damit eindeutige Produktivitätsvorteile und Liquidität“, bestätigt Paolo Strever, Solution Sales Manager bei resource informatik ag.

Auslastung jederzeit im Blick

Jeder Mitarbeiter kann nun über sein Outlook sehen, wie viele Stunden ihm verrechnet wurden, wie hoch der Grad seiner Auslastung ist und welche Aufgaben in Planung sind. Gruppenleiter erhalten gleichermaßen eine Sicht auf die Leistungen ihres Teams. Damit wird – wenn nötig auch kurzfristig – die Disposition von Personal einschließlich der korrekten Zuordnung der Tasks erleichtert.

resource informatik ag entwickelte Templates, mit denen sich bei Duet-Implementierungen unkompliziert und schnell unternehmensspezifische Reports einrichten lassen. Sie sind einerseits auf die Rolle des Gruppenleiters und andererseits auf die Mit-

glieder der Geschäftsleitung zugeschnitten. Letztere haben damit über ein Management-Cockpit in Echtzeit die gegenwärtige und prognostizierte Auslastung sowie Umsätze, Sales Forecast, Liquidität und weitere unternehmenskritische Steuerungsdaten im Zugriff.

Geschäftsrichtlinien besser einzuhalten

„Duet erleichtert die tägliche Arbeit von Teamleitern und Managern wesentlich“, urteilt Thomas Neuhaus, Gruppenleiter und Berater von resource informatik ag. „Dank Duet konnte ich meinen administrativen Aufwand um drei bis vier Stunden in der Woche senken und so meine Produktivität erhöhen.“ Duet unterstützt Anwender zudem, Geschäftsrichtlinien besser einzuhalten. Der Empfang von Meldungen aus SAP-Lösungen lässt sich auf bestimmte Termine oder Zeitintervalle festlegen. Auch kann der Anwender es einrichten, dass Warnmeldungen bei bestimmten unplanmäßigen Vorfällen erfolgen sollen. Budgets lassen sich so leicht kontrollieren, weil automatisch eine Warnung in der Mailbox landet, wenn ein Etatposten zu einem gewissen Grad ausgeschöpft ist.

„Mit Duet erreichen wir neue Anwendergruppen für SAP-Lösungen. Der Schulungsaufwand geht gegen Null.“

Thomas Neuhaus, Gruppenleiter und Berater, resource informatik ag

SAP-Anwendungen werden nun jederzeit und überall verfügbar. Das spart nicht nur Zeit und Geld, sondern erhöht auch die Datenqualität. Früher war es üblich, dass ein Berater am Ende der Woche seine Arbeitsstunden der zurück liegenden Tage ins Reporting übertrug. Dabei musste er Informationen zusammensuchen und eintragen - wertschöpfende Zeit ging verloren. Damit ist jetzt Schluss, weil bereits die Einträge im Outlook automatisch

**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/duet
www.duet.com

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus

von den SAP-Anwendungen übernommen werden. „Jeder Berater profitiert davon. Rund zwei Stunden administrierter Arbeit pro Woche fallen weg, die er nun produktiv nutzen kann“, so CEO Schmid.

Schulungsaufwand minimal

Duet bringt den Leistungsumfang von SAP-Lösungen den Mitarbeitern über die alltäglich genutzte Desktop-Anwendungsoberfläche näher. „Die Lernphase geht gegen Null. In einer Viertelstunde lässt sich die Bedienung erklären“, sagt Thomas Neuhaus.

Damit lassen sich erstmals Berufsgruppen erreichen, die bisher etwa als Außendienstmitarbeiter kaum unmittelbar SAP-Anwendungen nutzen konnten. resource informatik ag hat diese Zielgruppen im Blick.

Nächster Schritt: Duet für Vertriebsmitarbeiter

Als nächstes plant das Beratungshaus die Implementierung von Duet-Funktionen, die den Vertrieb unterstützen. „Unsere Vertriebsmitarbeiter wollen die Vorteile von Duet in ihrer täglichen Arbeit rasch nutzen“, so Bruno Schmid. Alle Outlook-Eintragungen über Kundentermine und -aktivitäten gelangen dann zugleich zur Weiterverarbeitung in mySAP Customer Relationship Management (mySAP CRM).

So lässt sich bereits von unterwegs ein Kontakt aufnehmen und dieser einem Kunden zuordnen. Damit wird der Vertriebsprozess von Anfang an erfasst und mit dem Kunden- und Vertriebsmanagement von SAP synchronisiert. Der Vertrieb hat jederzeit Zugang zu allen vertriebsrelevanten Kundendaten einschließlich Umsatzzahlen. Mit zahlreichen Übersichten zu geplanten und tatsächlichen Umsätzen verfügen Vertriebsmitarbeiter immer über fundierte Entscheidungsgrundlagen – und das unabhängig davon, ob sie gerade im Büro oder unterwegs sind.