

7 Grundsätze einer ordnungsgemäßen Nutzungsanalyse für SAP-Systeme oder wider dem Unfug der schlichten Transaktionsanalyse

Standpunkt von Dr. Andreas Hufgard

STAND: MAI 2009

Immer mehr Unternehmen setzen eine werkzeuggestützte Nutzungsanalyse von SAP-Systemen ein. Grundsätzlich ist das eine positive Entwicklung. Eine Transaktionsanalyse ist sicher ein sinnvoller Ausgangspunkt, um die Nutzung eines Systems zu evaluieren. Allerdings gilt es zu beachten, dass diese Methode bereits 10 Jahre alt ist. Seitdem ist viel passiert. Da SAP-Systeme zunehmend komplexer werden, muss eine Analyse der Systemnutzung zusätzliche Faktoren einbeziehen. Anders ausgedrückt: Nicht jede Nutzung ist transaktional nachweisbar. Umgekehrt beweist der Aufruf einer Transaktion nicht gleichzeitig eine echte Nutzung. Hinzu kommt, dass sich individuelle Entwicklungen nicht nur durch individuelle Kundentransaktionen ausdrücken und nicht jede Kundentransaktion ein Problem ist. Wer nun Key Performance Indicators (KPIs) lediglich auf dieser Basis errechnet, bewegt sich auf dünnem Eis.



Dr. Andreas Hufgard

aber auch Anbieter von Modellierungstools und leider auch so mancher SAP-Vortrag suggerieren, dass eine reine Betrachtung der Transaktionen über die wirkliche Nutzung eines SAP-Systems Auskunft gäbe.

Aufgrund des sehr „groben“ Aussagegehaltes betrachten wir die Transaktionen grundsätzlich in Verbindung mit anderen wichtigen Faktoren. Wir können dadurch eine aussagekräftige Nutzungsanalyse mit unserem Werkzeug RBE Plus vorbereiten, konzipieren und auf die Kundenanforderungen abstimmen. Schon unser kleinstes RBE Plus Servicepaket, das mit 5.000 Euro inklusive Kundenworkshop in der Preisliste steht, bezieht über eine Transaktionsanalyse hinausgehende Informationen ein. Beispielsweise untersuchen wir die (anonymisierten) User, die Transaktionen ausführen, und klassifizieren sie, um eine belastbare Auskunft über die Nutzung zu erhalten. Darüber hinaus berücksichtigen wir auch Erweiterungen und andere technische Komponenten. So können wir die Transaktion in ihrer Relevanz einordnen. Nicht alle Transaktionen sind gleich. Nicht alle Transaktionen benötigen zwei Tage im Rahmen eines Upgrades. Letztlich ist die Transaktion ein erster Aspekt zur Bewertung der Systemnutzung. Ihre Interpretation sollte jedoch mit Vorsicht und Know-how erfolgen. Ebenso wichtig ist es, die Ergebnisse mit weiteren Faktoren der Nutzungsanalyse in Beziehung zu setzen.

EINE SIMPLE TRANSAKTIONSANALYSE REICHT NICHT AUS

Wir halten es deshalb für wichtig, die Risiken im Einsatz von schlichten Formen der Nutzungsanalysen zu beleuchten. Immer wieder stoßen wir in Artikeln, Werbeanzeigen, Broschüren, Marketingmitteilungen oder anderen Veröffentlichungen auf die gleiche unzulässige Vereinfachung: Die Bewertung der Nutzung eines SAP-Systems erfolgt häufig lediglich anhand einer Analyse der Aufrufe sogenannter SAP-Transaktionen und Reports. Beispielsweise wenn mögliche Einsparpotenziale untersucht werden. Verschiedene Beratungshäuser,

7 GRUNDSÄTZE DER ORDNUNGSGEMÄßEN NUTZUNGSANALYSE

Wir möchten unsere Erkenntnisse für Sie nachvollziehbar machen und Ihnen 7 Grundsätze einer ordnungsgemäßen Nutzungsanalyse an die Hand geben. Auf dieser Grundlage können Sie das Angebot eines Beratungshauses, sei es werkzeuggestützt oder servicebasiert, leichter bewerten:

(1) Vollständigkeit

Die Anforderung an eine Nutzungsanalyse muss sein, alle Aspekte der Nutzung eines Systems darzustellen. Dies sind – neben Transaktionen – auch die organisatorische Gestaltung, Verwendung von Stammdatenfeldern, Steuerung funktionaler Verfahren, Geschäftsprozesse und -vorfälle sowie analytische Aspekte. Daneben darf die softwarenahe Perspektive mit ihren Erweiterungen, Veränderungen und Einstellungen des SAP-Systems, dem Customizing, nicht fehlen. Die Vollständigkeit kann am besten verifiziert werden, wenn eine Nutzungsanalyse gegen ein Referenzmodell oder eine Referenzstruktur läuft und eben alle diese Aspekte dort zu finden sind. Es sollten möglichst zwei Referenzstrukturen sein, eine betriebswirtschaftliche und eine softwarenahe.

(2) Nachvollzieh- und Differenzierbarkeit

Für die ermittelten Kennzahlen und Daten müssen die Details und die Zugriffe geklärt werden können, um im Zweifelsfall ein Ergebnis nachzuvollziehen. Auch das Zeitfenster der Analyse muss präzise und ohne Unschärfen definiert sein, sonst sind die Kennzahlen nicht vergleichbar. Auch muss es möglich sein, für Teilorganisationen oder Benutzergruppen Ergebnisse und Vergleiche zu erhalten.

(3) Maßnahmenorientierte Analytik

Hier ist die Aufbereitung und Interpretation der Daten entscheidend. D. h. Analyseergebnisse müssen zu Erkenntnissen verdichtet werden und Erkenntnisse in Maßnahmen umgesetzt werden können. Beispielsweise um in der Vorbereitung eines Upgrades bestimmte Bereinigungen im System vorzunehmen oder aber gezielt Nutzerschulungen durchführen zu können.

(4) Daten-Clearing und Datenschutz

Insbesondere im deutschen Raum ist es nicht erlaubt, User-Namen auszulesen. Darüber hinaus

sollten betriebswirtschaftliche Datenfelder, die Geldwerte beinhalten, nicht ausgewertet werden. RBE Plus setzt z. B. eine aufwendige Anonymisierungs- und Pseudonymisierungstechnik ein, die ein Datenschutzbeauftragter eines deutschen Bundeslandes abgesegnet hat.

(5) Projektthemen-Orientierung

Die Ergebnisse einer Analyse sollten für eine Zielgruppe und für ein Thema inhaltlich aufbereitet sein, beispielsweise das Thema eines Projektes. Geht es um ein Upgrade, um Prozessverbesserungen, um Harmonisierung oder um eine Ausgliederung von Unternehmensteilen? Je nach Szenario sind unterschiedliche Inhalte entscheidend.

(6) Leistungspakete

Eine Analyse bezieht sich einerseits auf einen bestimmten Inhalt, der zu einem Festpreis erbracht werden kann, andererseits auf zusätzliche Dienstleistungen, welche die Ergebnisse einem Projektteam, einer IT- oder Fachabteilung zielorientiert und umsetzungsorientiert zu Verfügung stellen.

(7) Schnittstellen zu SAP und anderen Tools

Ganz wichtig ist, dass die Analyseergebnisse nicht in einem Papierdokument hängen bleiben, sondern weitergegeben und weiterverarbeitet werden können. Empfänger sind integrative Systeme wie der Solution Manager oder BPM-Werkzeuge.

Bleibt noch eine letzte Frage zu klären: Warum nicht selbst eine Nutzungsanalyse entwickeln? Die Antwort: IBIS konzipiert und erweitert die RBE Plus Analytik konsequent seit über 10 Jahren. Es gibt immer wieder neue Ansatzpunkte für einen interessanten Diagnoseaspekt. Bei der Komplexität der Fragestellung ist es für SAP-Anwender nicht effizient, diese Analysen selbstständig zu entwickeln. Der Umsetzungsaufwand ist enorm und vorhandene Werkzeuge unterstützen nur Teilaspekte. Zudem ist der Wartungsaufwand für ein Anwenderunternehmen nicht tragbar, insbesondere wenn bestimmte Auswertungen nur einmal pro Jahr benötigt werden.

Mit der neuen Version RBE Plus 2009 stellen wir Ihnen einen Analysejahresplan zusammen, der Ihrem Anwendungsmanagement, den SAP-Projektteams und der Fachabteilung wirklich nützt.