

Link: <https://www.computerwoche.de/a/soa-von-kundenverwirrung-kann-keine-rede-sein,1904316>

Kommentar von Carsten Linz, SAP

SOA - "Von Kundenverwirrung kann keine Rede sein"

Datum: 27.08.2009
Autor(en):XXX XXX

Während die einen über das bevorstehende Ende von Service-Orientierten Architekturen spekulieren, kritisieren andere speziell die SOA-Strategie von SAP als "Abgesang" auf Enterprise SOA. Carsten Linz, Global Head of SOA Adoption Program und Senior Vice President bei SAP, kommentiert diese Diskussionen.



Carsten Linz, Global Head of SOA Adoption Program und Senior Vice President bei SAP.

Zunächst möchte ich deutlich machen, dass von der in Medienberichten kolportierten Verwirrung auf Kundenseite keine Rede sein kann. Ganz im Gegenteil lautet das Feedback aus Kundengesprächen regelmäßig, dass der von uns eingeschlagene Weg einer Verbindung von Prozess- und Applikationskompetenz mit Flexibilität und Offenheit verstanden wird. Gerade deshalb umfasst unsere Strategie sowohl die Lieferung von standardisierten Prozessen, also "Best Practices" und "Best Insights" durch die **SAP Business Suite**¹ und Software von **SAP Business Objects**², als auch selbst erstellte "Own Practices".

Dort, wo früher die kundenspezifische Entwicklung anging, lautet die Lösung heute "Build Your Own Practice": Der Kunde wird in die Lage versetzt, selbst seine differenzierenden **Geschäftsprozesse**³ zu bauen und bis zu 100 Prozent eines Gesamtgeschäftsprozesses abzudecken. Hierdurch kann er sich mit einem deutlichen Plus an Prozessflexibilität und besserer Integration von seinen Mitbewerbern abheben. Unsere Kunden greifen auf das SAP Business Process Platform-Lösungsangebot zurück - bestehend aus Inhalten (Content), Werkzeugen (Tooling), und Professional/Support Services. Maßstab dabei ist es, auf Basis unserer anerkannten Prozessexpertise unsere Kunden bei der so genannten Prozess-Orchestrierung bestmöglich zu unterstützen.

SAP-Kunden können eine SOA-fähige Applikation mit beliebigen Content-Bausteinen erweitern, weil die Schnittstellen dafür auf herstellerunabhängigen Standards beruhen. Darüber hinaus - und hier liegt der Unterschied von SAP zu anderen SOA-Anbietern - ist es ihnen auch möglich, bereits semantisch angereicherten Content zu nutzen.

Hierbei handelt es sich um die schon vordefinierten mehr als 2.800 Enterprise-Services unserer SAP Business Suite, die die gebräuchlichsten Geschäftsprozessschritte unterstützen. Dank der durchgängigen Semantik lassen sich die Enterprise-Services zu Geschäftsprozessen modellieren. Auf diese Weise verringert sich auch der individuell auf Projektbasis zu erbringende Aufwand bei der Implementierung einer eigenen Practice-Lösung in typischerweise heterogenen und hybriden IT-Landschaften.

Madri der Stadtbuse steigern Servicequalität mit SOA-Lösung

Heute nutzen bereits mehr als 1.200 Kunden SOA mit Hilfe des SOA -Lösungsangebots von SAP. Ein Beispiel: **Empresa Municipal de Transportes (EMT)**⁴, das öffentliche Busunternehmen der Stadt Madrid, setzt SOA ein, um den Kundenservice durch optimierte und automatisierte Wartungs- und Lagerprozesse zu verbessern. Der Servicegrad für die Bewohner von Madrid konnte hierdurch signifikant erhöht werden: Zehn Prozent mehr Busse sind heute täglich auf ihren Routen unterwegs, statt unproduktiv in Wartung zu verbringen. Die Reparaturzyklen konnten um 80 Prozent verringert und die Effizienz an den Reparaturstandorten um 30 Prozent gesteigert werden.

Möglich wurde das durch eine SOA-basierende Lösung, die den Prozessfluss zwischen On-Board-Konsolen zur Problemmeldung in den Bussen mit den Werkstätten und Ersatzteil-Warenlagern integrierte. Hinzu kam eine Lösung zur Echtzeit-Erfassung von Ersatzteilen im Warenlager mittels mobiler Erfassungsgeräte. Dieses und weiteren Beispiele machen deutlich: SOA ist in der Praxis angekommen und liefert Unternehmen einen echten Mehrwert für ihr Geschäft.

Nach einer Analyse unserer Kundenprojekte kann man bei der Nutzung von SOA folgende unterschiedliche Anwendungsfälle unterscheiden:

- 53 Prozent Prozessinnovation
- 29 Prozent mit Usability-Fokus
- 14 Prozent Business Network Enhancements
- 4 Prozent technische Implementierungen

Was wir demnach feststellen, ist ein Wandel in der Wahrnehmung von SOA bei Unternehmen: Galt die Service-orientierte Architektur in der ersten Hype-Phase noch als stark technologiegetriebenes Thema, so ist die Botschaft heute da angekommen, wo sie eigentlich hingehört: bei den Fachabteilungen und im Management.

Da sich die Geschäftsanforderungen von Operativer Exzellenz weg und hin zu Agilität in Netzwerken für dynamische Märkte bewegen, werden Client-Server-Architekturen nach und nach von SOA-unterstützten Geschäftsprozess-Plattformen abgelöst. SOA ist heute Standard für Service-Orientierung an der Schnittstelle zwischen Business und IT. Es stellt gleichzeitig die technische Voraussetzung für sich entwickelnde virtualisierte Geschäftsprozess-Plattformen dar, die **on Premise**⁵, **SaaS**⁶ sowie **Cloud**⁷-Ansätze im semantischen Web vereinen.

Links im Artikel:

¹ <http://www.sap.com/germany/solutions/business-suite/index.epx>

² <http://www.sap.com/germany/solutions/sapbusinessobjects/index.epx>

³ <https://www.computerwoche.de/software/soa-bpm/1869128/>

⁴ <http://www.emtmadrid.es/index.html?lang=eng>

⁵ <https://www.cio.de/schwerpunkt/o/On-Premise.html>

⁶ https://www.computerwoche.de/knowledge_center/mittelstands_it/1898398/

⁷ <https://www.computerwoche.de/management/cloud-computing/>