Link: https://www.computerwoche.de/a/erfolgsfaktoren-fuer-sap-s-4hana,3227584

Diakonie Michaelshoven

Erfolgsfaktoren für SAP S/4HANA

Datum: 04.05.2016

Der Sozialmarkt ist unter Druck, preiswerte Lösungen unerlässlich. Je mehr eine Software hilft, Prozesse zu verschlanken und zu vereinfachen, umso mehr Zeit bleibt für hilfsbedürftige Menschen. Nicht zuletzt deswegen arbeitet die Diakonie Michaelshoven nun mit SAP S/4HANA.

Uwe Ufer[1] ist der Mann für Veränderungen. Als Bürgermeister des Städtchens Hückeswagen in der Nähe von Köln krempelte er die Stadtverwaltung um, verabschiedete sich vom kameralistischen System und führte die doppelte Buchführung ein, entwickelte zusammen mit SAP ein **digitales Bürgerkonto**[2], in dem jeder von zu Hause sämtliche Bescheide und den offiziellen Schriftverkehr mit der Behörde einsehen konnte. "Es musste ein outputorientierter Ansatz her", blickt der gelernte Verwaltungswirt auf seine damalige Vision zurück.

Als Vorstand der Diakonie Michaelshoven in Köln führte Uwe Ufer SAP S/4HANA ein.

SAP S/4HANA: Mehr Zeit für die Arbeit mit den Menschen schaffen

Und auch jetzt hat Ufer wieder eine seiner Visionen. Als Vorstand der **Diakonie Michaelshoven**[3] in Köln ist er mit seinem Team dafür verantwortlich, dass akut 1.000 Flüchtlinge versorgt werden, dass sie eine Unterbringung bekommen, die deutsche Sprache lernen und ein Mittagsessen bekommen, dass alte und behinderte Menschen verpflegt, Jugendliche, die nicht mehr in ihrer Familie leben können, in Heimen aufgenommen und betreut werden und Menschen, die etwa wegen Unfällen ihre Arbeit nicht fortsetzen können, umgeschult werden. "Der Sozialmarkt ist sehr volatil", erläutert Ufer, "Kostenträger haben Geldnot und kommen dem Bedarf kaum noch nach, die hilfsbedürftigen Menschen unterzubringen." Effizienter werden und mehr Zeit in die Arbeit mit den Menschen stecken lautet also die Notwendigkeit in der Diakonie Michaelshoven, die zudem Ufers neue Vision ist.

Die ersten sichtbaren Verbesserungen im Unternehmensalltag

Und schon heute - ein paar Monate nach dem Start von **SAP S/4HANA**[4] im Januar 2016 - zeigen sich, dass diese Vision von Tag zu Tag mehr Formen annimmt:

- Unternehmenssteuerung: Reports benötigen nun nicht mehr eine Nacht für die Verarbeitung, sondern sind sofort auf dem Bildschirm. Das ermöglicht schnellere Entscheidungen der Führungskräfte.
- Immobilien: Jede verwaltete Pflege- und Betreuungseinrichtung ist nun transparent. Es ist nicht nur sehen, wie teuer das Heizen, Reinigungs- oder Hausmeisterleistungen von Gebäudeanlagen waren. Auch ein Vergleich der betreuten Häuser ist möglich.
- Planung: Jeder Pfleger wird sehr bald seine Leistungen und seine Pflegeplanung auf seinem eigenen Computer erfassen, sei es per PC oder Tablet.
- Rechnungsverarbeitung: Bisher geht jede Rechnung - egal ob es um fünf oder 1.000 Euro geht - durch diverse Hände. Ab Ende des Jahres wird sie einmal eingescannt und steht den Prozessverantwortlichen sofort zur Verfügung.

Alle diese kleinen Prozessveränderungen helfen Ufer, sein Ziel zu erreichen: "Verwaltungsarbeit darf nicht im Vordergrund stehen", sagt der Vorstand, der verspricht, dass Zeit- und Geldeinsparungen direkt wieder seinen Kunden - den bedürftigen Menschen - zugute kommen.

In Hinsicht auf den Umsatz mit 160 Millionen Euro zählt die Diakonie Michaelshoven zum kleinen Mittelstand, doch beschäftigt das Unternehmen etwa 2.000 Menschen. "Zudem steht eine Bündelung der Aufgaben mit dem Rechenzentrum **Akquinet**[5] bevor, das das **Diakonischen Werk Alsterdorf**[6] in Hamburg betreut", erläutert Ufer die Entscheidung für die neue Lösung von SAP. Perspektivisch wird die neue Lösung also für mehr als 4.000 Mitarbeiter eingesetzt werden. Umso wichtiger ist es dem Vorstand, softwaretechnisch auf dem Stand der Dinge zu sein und auf eine innovative Technologie zu setzen.

Vier Erfolgsfaktoren für die Einführung von SAP S/4HANA bei der Diakonie Michaelshoven

Von der Entscheidung für die Software bis hin zur fertigen Implementierung verging nicht einmal ein Jahr. Im Februar letzten Jahres stellte SAP die auf SAP HANA-Basis entwickelte Software bei den Kölnern vor, Ende Mai fiel dann bereits der Startschuss für das Projekt, das im Januar diesen Jahres abgeschlossen werden konnte. Als Erfolgsfaktoren nennt Ufer weniger technische, als viel mehr prozessuale und menschliche Aspekte:

1. Vision entwickeln: Die Strategie muss stehen, bevor man mit dem Projekt beginnt. Dazu gehört eine klare Vision für das Ende des Projektzeitstrahls, diverse definierte Meilensteine und tausende Einzelschritte auf den Weg dahin. "SAP ist keine Strategie, kann unsere Vision aber hervorragend unterstützen", meint Ufer, der seine Vision bereits vor Einführung der SAP Business Suite Ende 2014 entwickelt hatte.

2. Prozesse definieren: Die Prozesse stehen im Mittelpunkt des Projektes, nicht die IT. Deshalb haben die kaufmännisch Verantwortlichen aus den jeweiligen Unternehmensbereichen die Einzelprojekte geleitet und einen entscheidenden Einfluss auf die Entwicklung des Projektes genommen.

3. Veränderungen begleiten: Über Veranstaltungen, Change-Management-Seminare, diverse persönliche Gespräche und gemeinsame Abendessen mit dem Team wurden die Projektmitarbeiter auf die bevorstehende Aufgabe nicht nur vorbereitet, sondern eingeschworen. "Selbst wenn Zusatzbelastungen eingefordert werden, sollte kein Gemurmel im Team entstehen", meint Ufer. Das war insofern wichtig, als die Mitglieder des Projektteams aus diversen GmbHs stammten und sich vorher kaum kannten.

4. Puffer einplanen: Mögliche außergewöhnliche Verzögerungen sollten möglichst schon vorab mit eingeplant werden. Denn kein IT-Projekt kommt ohne Improvisationen aus. So hat sich herausgestellt, dass ein für die Einführung des Personalmanagements von SAP (**SAP HCM**[7]) nötiges Organisationsmanagement-Tool jetzt schon eingeführt werden sollte, obwohl dessen Einführung erst für 2018/19 vorgesehen war. Zudem haben sich Erweiterung für das Tools **SAP CATS**[8] ergeben, das etwa für die Arbeitszeiterfassung für Techniker und Hausmeister eingesetzt wird.

Die Frage, ob es für die Diakonie Michaelshoven nicht auch eine in der Sozialwirtschaft etablierte Software getan hätte, lässt Ufer nicht gelten. "Es geht darum zu zeigen, dass wir Pioniere sein können, obwohl wir aus der Sozialwirtschaft kommen", so Ufer und spricht von einem psychologischen Effekt für das Team, davon, die Nummer 1 sein zu wollen, einem Gefühl, zu den Besten zu gehören. Dass SAP parallel zur Implementierung SAP S/4HANA vorstellte, war nicht unbedingt geplant, doch "es kam uns zupass", erläutert Ufer, der Freund der Quantenphysik, der weiß: "Quantenzustände werden erst real, wenn man sie beobachtet." So ist das auch bei der Einführung innovativer Software.

Links im Artikel:

[1] **http://w.idg.de/1QEBIly**
[2] **http://w.idg.de/26zWj6l**
[3] **http://w.idg.de/1SCOAek**
[4] **http://w.idg.de/1rmVeid**
[5] **http://w.idg.de/1YW7rVq**
[6] **http://w.idg.de/1SUCQsY**
[7] **http://w.idg.de/1VErFVX**
[8] **http://w.idg.de/1pNLUSV**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.