



SAP® Business Workflow

Beschleunigung von Prozessen durch
effiziente Geschäftsprozesssteuerung

„Geschäftsprozesse zum Leben erwecken: Auf Basis der bewährten SAP® Business Workflow Engine werden Anwender mit ihren speziellen Rollen und Aufgaben in den Prozess einbezogen.“

Prof. Dr. Oliver Koch • Guido W. Stass
Vorstand der CTI CONSULTING AG



AUSGANGSLAGE

Die Anforderungen an die Wettbewerbsfähigkeit heutiger Unternehmen steigen stetig an. Die Margen sinken bei gleichzeitigem Wachstum der Kosten. Um sich den neuen Gegebenheiten anzupassen benötigen Unternehmen eine flexiblere Gestaltung ihrer Geschäftsprozesse. Ziel ist es Zeit, Kosten und Qualität zu optimieren.

Des Weiteren soll die Effizienz der Arbeit insofern gesteigert werden, als dass die Mitarbeiter der Geschäftsprozessaktivitäten von Routinearbeiten entlastet werden und sich so auf ihre essentiellen Aufgaben konzentrieren können. Somit ergeben sich die folgenden Anforderungen, die aus den Unzulänglichkeiten der klassischen Organisation von Geschäftsprozessen resultieren:

- **Stetige Verbesserung der Prozesse**
- **Vereinheitlichung von Prozessen und Erhöhung der Flexibilität**
- **Schnelle und zuverlässige Bearbeitung von Geschäftsvorgängen**
- **Verkürzung der Durchlaufzeiten durch Verringerung der Transport- und Liegezeit**
- **Erhöhung der Prozess-Transparenz für alle Beteiligten**
- **Qualitätssteigerung, Eliminierung von Fehlern**
- **Vermeidung von zeitaufwendigen Nachforschungen und Rückfragen**

Eine von Benchmarking Partners durchgeführte Studie zeigt die Ergebnisse nach der Automatisierung von Geschäftsprozessen in Industrieunternehmen:

| Industrievergleichswerte | | Quelle: Studie Benchmarking Partners, Ergebnisse von Kundenuntersuchungen |
|--------------------------|---|---|
| Vertrieb/Marketing | 20-40 % geringere Auftragsdurchlaufzeit / -kosten | |
| Einkauf | 5-15 % geringere Einkaufskosten | |
| Produktion | 0-10 % geringere Fertigungskosten | |
| Lagerhaltung | 20-40 % geringere Lagerungskosten | |
| Entwicklung | 15-30 % geringere „time to market“ | |
| Organisation | 15-30 % geringere Gesamtkosten (TCO) | |

Abbildung: Einsparpotenziale durch Einsatz von WMS

DIE LÖSUNG

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, setzen Unternehmen verstärkt auf IT-gestützte Geschäftsprozesse in denen nicht nur einzelne Prozesse, sondern durchgängige Geschäftsprozesse, über Systemgrenzen hinweg betrachtet und implementiert werden.



Abbildung: Ziele Geschäftsprozessoptimierung

ANWENDUNGS- UND SYSTEMÜBERGREIFENDE STEUERUNG VON GESCHÄFTSPROZESSEN

Mit SAP® Business Workflow wird ein anwendungsübergreifendes Tool zur Verfügung gestellt, welches einen wesentlichen Erfolgsfaktor für mehr Effizienz und Transparenz bei der Abwicklung von Geschäftsprozessen darstellt.

Ziel ist die Integration, Automatisierung und effiziente Steuerung der vorhandenen Geschäftsprozesse in Unternehmen zu erreichen. In einem zuvor definierten Ablaufschema im Prozessmodell wird ein benutzergetriebener zu einem systemgetriebenen Prozess.

Jedem SAP®-Kunden steht der SAP® Business Workflow als integraler Bestandteil im SAP®-Basissystem automatisch zur Verfügung.

Der betriebswirtschaftliche Geschäftsprozess wird durch den SAP® Business Workflow auf einfache Weise definiert, indem vorhandene SAP®- oder kundeneigene Funktionen zu einem Geschäftsprozess verbunden werden. Die Workflow-Engine übernimmt hierbei die Steuerung und Ablaufkontrolle des gesamten Geschäftsprozesses.

Den gemeinsam an einem Geschäftsprozess beteiligten Mitarbeitern, die oftmals räumlich und zeitlich getrennt an der Lösung von Aufgaben arbeiten, stehen durch das Workflow System alle benötigten Unterlagen und Informationen zeit- und bedarfsgerecht an ihren elektronischen Arbeitsplätzen - bspw. dem SAP® Business Workplace - zur Verfügung. Dadurch wird eine optimale Zusammenarbeit von Menschen, Informationen und Geschäftsprozessen ermöglicht.

Des Weiteren bietet der SAP® Business Workflow mit Hilfe des Web Application Service die Möglichkeit unternehmensübergreifende Geschäftsprozesse zur Optimierung der Wertschöpfungskette effizient über das Internet zu integrieren.

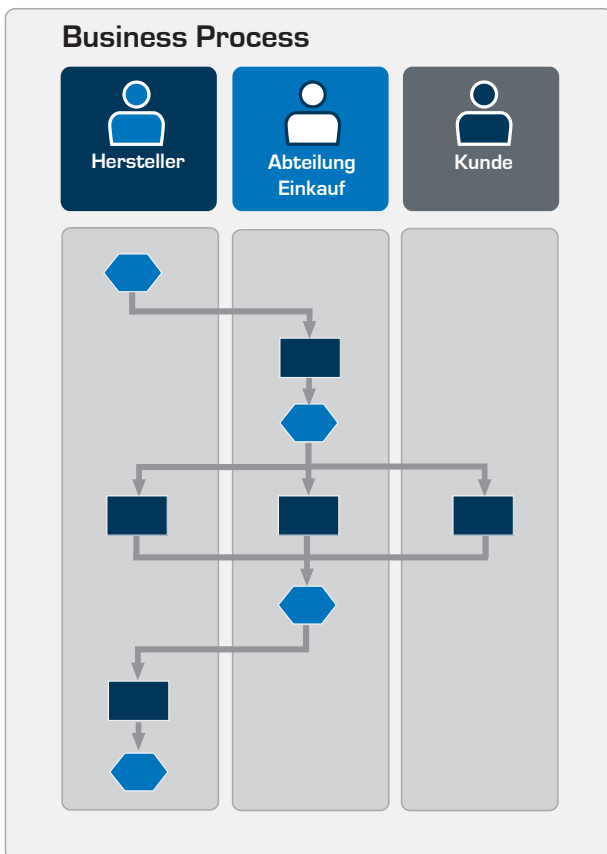


Abbildung: Überblick Business Process

Durch den Einsatz von Workflow-Management-Systemen (WMS) werden die durch die funktionsorientierten Organisationsstrukturen in Unternehmen entstehen Probleme behoben:

- **Schlecht gesicherte Informationen über den tatsächlichen Prozessablauf (Status, Häufigkeit, Durchlaufzeit, Beteiligte und Rückfragen etc.)**
- **Geringe Integration mit den operativen IT-Anwendungen mit der Folge, dass Daten mehrfach eingegeben werden müssen (Medienbrüche, Fehlerpotenzial etc.)**
- **Mangelnde Transparenz der Geschäftsprozesse und der beteiligten Verantwortlichkeiten**
- **Hohe Papier-, Kopier-, Transport-, und Versandkosten**
- **Probleme und Schwachstellen in der Produktion werden nicht erkannt**
- **Keine flexible Reaktion auf Veränderungen in der Organisation**
- **Fehlerquellen durch uneinheitliche Bearbeitung**

Nach einer durch die SAP AG durchgeführten Studie sind Einsparpotenziale durch den Einsatz von SAP® Business Workflow ermittelt worden:

Quelle: Studie der SAP AG

Vorteile (...)
 (...) wenn Workflow die Routinearbeit übernimmt
 (...) wenn Workflow die administrative HR-Arbeit übernimmt

| | Zeit in Min. | Kosten in Euro |
|---|--------------|------------------|
| Durchschnitt: Arbeitsprozess/ Tag | 15,0 | 15,50 |
| Minimum: Arbeitsprozess/ Tag | 2,8 | 3,10 |
| Maximum: Arbeitsprozess/ Tag | 50,0 | 55,00 |
| Durchschnitt: Best-practice-Prozess | 4,0 | 4,40 |
| Durchschnittliche Einsparung | 11,0 | 11,10 |
| Einsparung bei 1.000 Mitarbeitern/Jahr | 4,0 | 90.506,00 |

Abbildung: Einsparpotenziale durch SAP® Business Workflow



DAS CTI-VORGEHENSMODELL BEI DER WORKFLOW-IMPLEMENTIERUNG

Analyse der Prozesse

Zusammen mit Ihren Mitarbeitern aus den beteiligten Fachabteilungen werden die zu optimierenden Ist-Prozesse analysiert und Ihre Projektziele und -anforderungen definiert.

Implementierung der Prozesse unter Nutzung des Coachingansatzes

Dieses Vorgehen stellt die Akzeptanz der optimierten Arbeitsabläufe sicher und führt bereits in dieser Phase zu einem Know-how-Transfer zu Ihren Mitarbeitern. Unter Einbeziehung der beteiligten Fachabteilungen werden die Geschäftsprozesse implementiert.

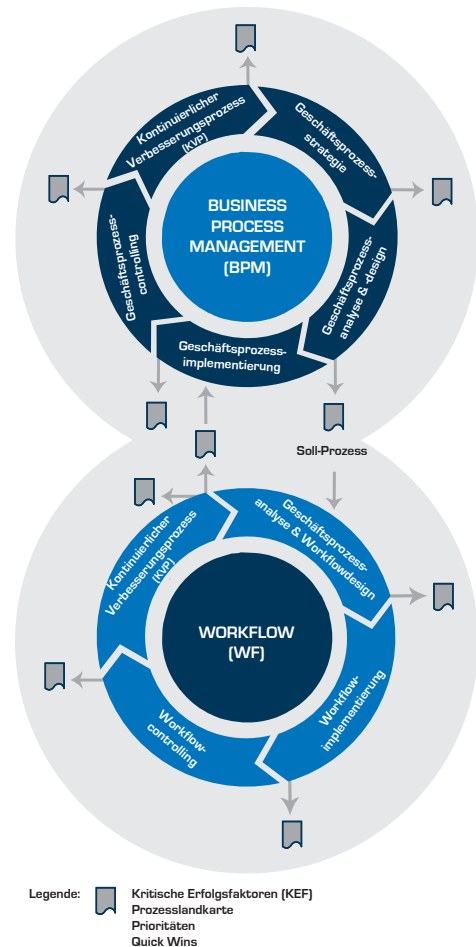
Optimierung der Prozesse und Change Management

Bestehende Geschäftsprozesse werden vor dem Hintergrund sich ändernder Rahmenbedingungen (neue Technologien, neue Geschäftsstrukturen etc.) kontinuierlich überprüft und optimiert.

Schulung

Nicht nur während, sondern auch nach der Implementierung der Workflow Management Applikation stehen die Projektmitarbeiter der CTI CONSULTING AG für einen Know-how-Transfer zu Ihren Mitarbeitern im Rahmen von Anwenderschulungen zur Verfügung.

CTI VORGEHENSMODELL



Kundenaussagen

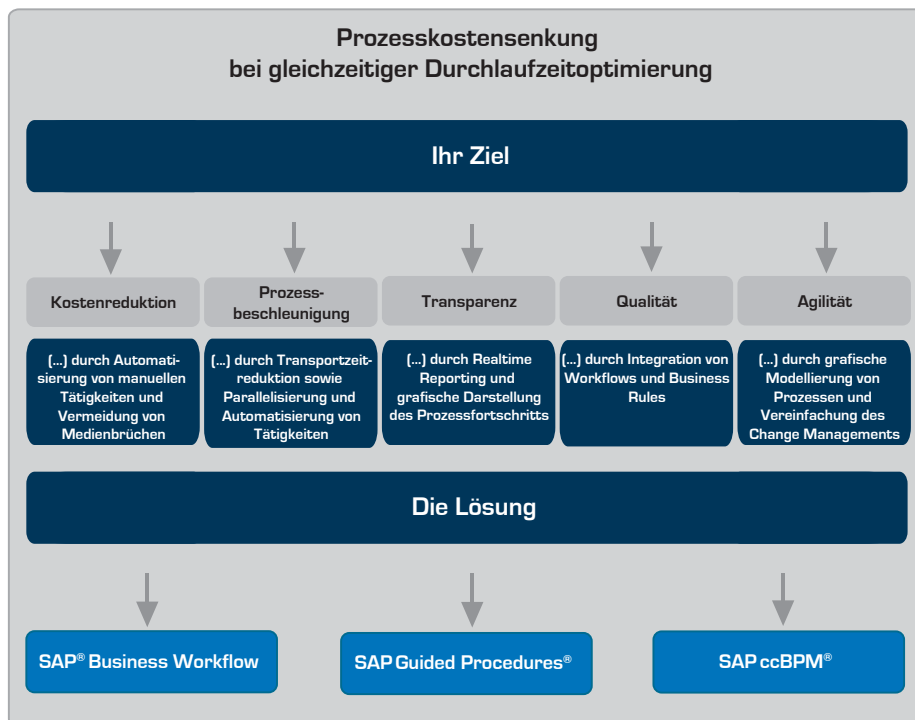
Die CTI CONSULTING AG hat mehr als 9.000 Beratungstage im Bereich SAP® Business Workflow umgesetzt. Hierzu im Folgenden einige Kundenaussagen:

„Die Fachkompetenz und Zuverlässigkeit der CTI-Berater waren wesentliche Erfolgsfaktoren für dieses Projekt.“
CIO, Pharmaunternehmen

„Ein Erfolgsgarant für dieses Projekt war die hohe Einsatzbereitschaft und Motivation der CTI-Berater. Auch in schwierigen Projektsituationen wurde professionell gearbeitet und niemals das Projektziel aus den Augen verloren.“ CIO, Automobilzulieferer

„Durch die hohe Erreichbarkeit und Flexibilität der CTI-Berater stand jederzeit immer ein Ansprechpartner zur Verfügung, so dass es keinen Projektverzug gab.“
IT-Leiter, Maschinenbau

„Basierend auf dem engen Terminplan war es notwendig, dass das Beratungsunternehmen zeitlich flexibel auf die Projektanforderungen reagieren musste. CTI hat dies hervorragend gelöst.“
Projektleiter, Konsumgüterindustrie



MEHR ALS 9.000 BERATUNGSTAGE

Die CTI CONSULTING AG kann auf eine Reihe erfolgreicher Workflowprojekte zurückblicken. So wurden in den vergangenen Jahren u. a. folgende SAP® Business Workflows in Kundenprojekten realisiert:

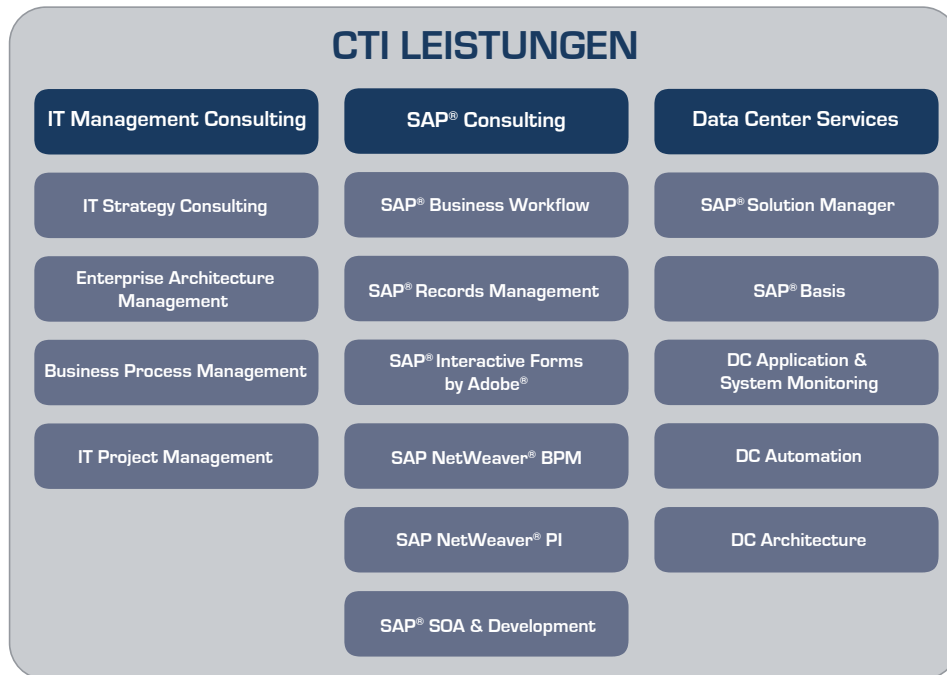
- **Workflow bei Adressänderungen im HCM**
- **Workflow zur Unterstützung beim Systemmonitoring (web-basiert)**
- **Workflow zur Überwachung von Schnittstellen**
- **Workflow zur Zählerstandserfassung**
- **Workflow zur Unterstützung des Fehlerhandlings für fehlerhafte IDocs**
- **Workflow E-Recruiting zur Verwaltung von Bewerbern (web-basiert)**
- **Genehmigung von Bestellanforderung und Bestellungen**
- **Genehmigung im Bereich logistischer Rechnungsprüfung**

CTI CONSULTING AG

Die CTI CONSULTING AG berät seit 1991 branchenübergreifend Großunternehmen sowie Mittelständler auf nationaler und internationaler Ebene in den Bereichen IT Management Consulting, SAP® Consulting sowie Data Center Services.

Renommiertere Kunden werden durch die gesamte IT-Wertschöpfungskette begleitet. Neben der Architekturberatung gehören Organisation und Management von IT-Projekten, Prozessdigitalisierung und Dokumentenmanagement auf Basis von SAP NetWeaver® sowie die Automatisierung und Optimierung von Rechenzentrumsprozessen zum Beratungsportfolio.

CTI verbindet ausgewiesene IT-Expertise mit spezialisiertem Branchen- und Methoden-Know-how sowie einer wissenschaftlichen Fundierung und gibt dieses Wissen als Beratungspartner an Kunden weiter.



CTI BERATUNGSANSATZ

Strategieorientierung

Unser Vorgehen ist geprägt von der Ausrichtung an den wettbewerbsrelevanten Faktoren, die jedes Beratungsprojekt determinieren. Alleinstellungsmerkmale sichern und weiterentwickeln stellt eines der wesentlichen Ziele jedes Organisations- und IT-Projektes dar und bildet somit die Basis aller Teilentscheidungen innerhalb des Projektmanagements. Im Gegensatz zu rein situationspragmatischen Ansätzen, die beispielsweise lediglich auf eine Verbesserung der TCO [Total Cost of Ownership] im Rahmen der IT abzielen, differenziert CTI die Optimierungspotenziale nach wettbewerbsrelevanten Faktoren, die zunächst EDV-losgelöst zu verbessern und danach optimal zu implementieren sind, und solchen, die reinen Unterstützungsprozessen dienen.

Kooperation

Die Erkenntnis, dass lediglich die frühzeitige Integration der Mitarbeiter des Auftraggebers in Form von kooperativen Lösungsteams ein optimales Beratungsergebnis erzielen kann, steht im Mittelpunkt des CTI Beratungsansatzes.

Diese Integration - im Rahmen eines methodisch präzise strukturierten Prozesses - führt zu Interaktivität, welche einen breiten Konsens begünstigt und zu einer raschen Umsetzung der Konzepte führt.

Dadurch unterscheidet sich CTI sowohl im Vorgehen als auch bei den Ergebnissen deutlich von anderen Beratungsunternehmen. Klassisch systemanalytische Vorgehensweisen, die nach umfangreichen Analysetätigkeiten in eine Beratungsdirektivität münden, führen immer zu suboptimalen Ergebnissen.

CTI BERATUNGSLEISTUNG

Unsere Beratungsleistung basiert auf einem ganzheitlichen Ansatz, der durch den Einsatz erprobter Standards und Methoden eine effiziente Projektabwicklung und hohe Qualität gewährleistet. Der Kunde erhält eine umfassende Betreuung in jeder Phase des Projektes, von der Analyse und Konzeption, über die Realisierung bis hin zum langfristigen Support. Ein hochqualifiziertes Team ist ein weiterer Garant für eine professionelle Projektabwicklung unter dem Aspekt einer konsequenten Zielerreichung bei einem höchsten Maß an Flexibilität.

Zusätzlich führt CTI für die SAP AG internationale Schulungen zu den Themen Workflow Management, ArchiveLink™ sowie Records Management durch.

CTI QUALITÄTSSTANDARDS

Zertifizierungen und Kooperationen

- Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2000
- Mitglied im Bundesverband Deutscher Unternehmensberater BDU e.V.
- Partner des Project Management Institute (PMI®) Chapter Frankfurt
- SAP Services™ Partner
- Internationaler Schulungspartner der SAP AG
- Kooperationspartnerschaft mit dem Institute of Applied Science - IOAS
- Weitere Partnerschaften u. a. mit CONVOTIS AG, IDS Scheer AG, TDS AG, UC4 Software GmbH

Papierbasierte Prozesse reduzieren, Prozesse automatisieren und Systeme integrieren - alles Vorteile workflowoptimierter Geschäftsprozesse

Transparenz von Geschäftsprozessen - Kontrolle der Geschäftsprozesse zur Laufzeit und nach Beendigung

Durch die Protokollierung der gesamten Aktionen kann zu jedem Zeitpunkt über den aktuellen Status des Geschäftsprozesses Auskunft gegeben werden. Dadurch werden u.a. die Vorgaben für die Genehmigungsprozesse gemäß dem Sarbanes-Oxley Act sichergestellt. Auf Basis des beendeten Workflows wird der Geschäftsprozess auf Schwachstellen analysiert und ergebnisorientiert optimiert.

Nutzen von Standards

Die SAP AG bietet eine große Auswahl an Muster-Workflows an, die standardisierte, vordefinierte Geschäftsprozesse abbilden. Der Implementierungsaufwand der Muster-Workflows ist relativ gering, auch sind spezielle Vorgaben des Kunden meistens ohne größeren Aufwand möglich.

Vollständige Integration in das SAP® System

Innerhalb des Workflows sind sowohl SAP®-Standardfunktionen als auch vorhandene kundenspezifische Funktionen, wie Transaktionen und Reports zu nutzen.

Anwenderfreundliche Bedienung und minimaler Schulungsaufwand

Die Anwender bearbeiten ihre einzelnen Aufgaben in den gewohnten User-Interfaces (Business Workplace, Universal Worklist oder auch PDA, E-Mail).

Zusätzliche SAP®-Lizenzkosten entfallen

In der SAP®-Basis sind die Workflow-Engine und das Basis-Organisationsmanagement bereits enthalten.

Automatisierung von einzelnen Geschäftsprozessen

Im Hintergrund werden innerhalb des Workflows automatisch betriebswirtschaftliche Funktionen ausgeführt, wenn dem Workflow alle notwendigen Daten bekannt sind.

Systemübergreifende Steuerung

Mit Hilfe des SAP® Business Workflows können bei Verwendung mehrerer SAP®-Systeme (R/3, APO, CRM, B2B, BW etc.) die Geschäftsprozesse systemübergreifend gesteuert und kontrolliert werden. Das Weiterreichen von Informationen wird auf diese Weise elegant gelöst. Zudem werden Medienbrüche, Liege- und Transportzeiten reduziert.

Qualität der Berater

- 80% der Berater besitzen einen Hochschulabschluss in Wirtschaftsinformatik
- 60% aller Berater haben mehr als drei Jahre Beratungserfahrung
- Lehrtätigkeit der Berater an verschiedenen deutschen Hochschulen

CTI WORKSHOPS

Wir bieten Ihnen eine Reihe von Workshops an um die Einsatzmöglichkeiten des SAP® Business Workflows zu erläutern. Eine Auswahl finden Sie hier:

Grundlagen SAP® Business Workflow

Zweitägiger intensiver Überblick über die Einsatzmöglichkeiten und die Leistungsfähigkeit des SAP® Business Workflow.

Effiziente Nutzung der SAP® Orgmanagements

Eintägige Schulung zu Spezialthemen des SAP® HCM Org-Managements im Umfeld der dynamischen Mitarbeiterermittlung im SAP® Business Workflow.

Deltaschulung SAP® R/3® bis SAP NetWeaver® 7.0

Ziel dieses Workshops ist es gemeinsam mit Ihnen einen Geschäftsprozess zu analysieren sowie ein Workflowszenario zu implementieren.

Auf unserer Internetseite www.cti-consulting.de finden Sie weitere aktuelle Informationen zu unseren Workshopangeboten.

UNSER ANGEBOT - IHR NUTZEN

Anhand exemplarischer Geschäftsprozesse aus Ihrem Haus ermitteln wir gemeinsam mit Ihnen eine Vision für Ihre Geschäftsprozesse von morgen.

Gestalten Sie mit der CTI CONSULTING AG zusammen die Zukunft Ihrer Arbeitswelt. Fragen zu SAP® Business Workflow oder Terminanfragen für die Workshops richten Sie bitte an:

sales@cti-consulting.de

Wissen, Erfahrung und Einsatzbereitschaft für pragmatische Lösungen

CTI - CONSULTING TEAM FOR INNOVATION



Hauptsitz Kassel

CTI CONSULTING AG
Wilhelmsstraße 2a
D-34117 Kassel
Tel.: +49 561 94272 - 0
Fax: +49 561 94272 - 50
info@cti-consulting.de
www.cti-consulting.de

Niederlassung Walldorf

CTI CONSULTING AG
Altrottstraße 31
D-69190 Walldorf
Tel.: +49 6227 73350 - 0
Fax: +49 6227 73350 - 9
info@cti-consulting.de
www.cti-consulting.de

Niederlassung Hamburg

CTI CONSULTING AG
Beim Strohhouse 31
D-20097 Hamburg
Tel.: +49 40 20933635 - 0
Fax: +49 40 20933635 - 9
info@cti-consulting.de
www.cti-consulting.de

Hauptsitz Atlanta (USA)

CTI CONSULTING Corp.
100 Milton Park, Suite 350
30,000 Mill Creek Avenue
Alpharetta GA 30022
Tel.: +1 772905 2459
info@cti-consulting.us
www.cti-consulting.us

SAP® Services™ Partner

Zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2000

Mitglied im Bundesverband
Deutscher Unternehmensberater e.V.

