

## HP macht mobilcom-Mitarbeiter per Express-Verfahren fit für die neue SAP-Landschaft

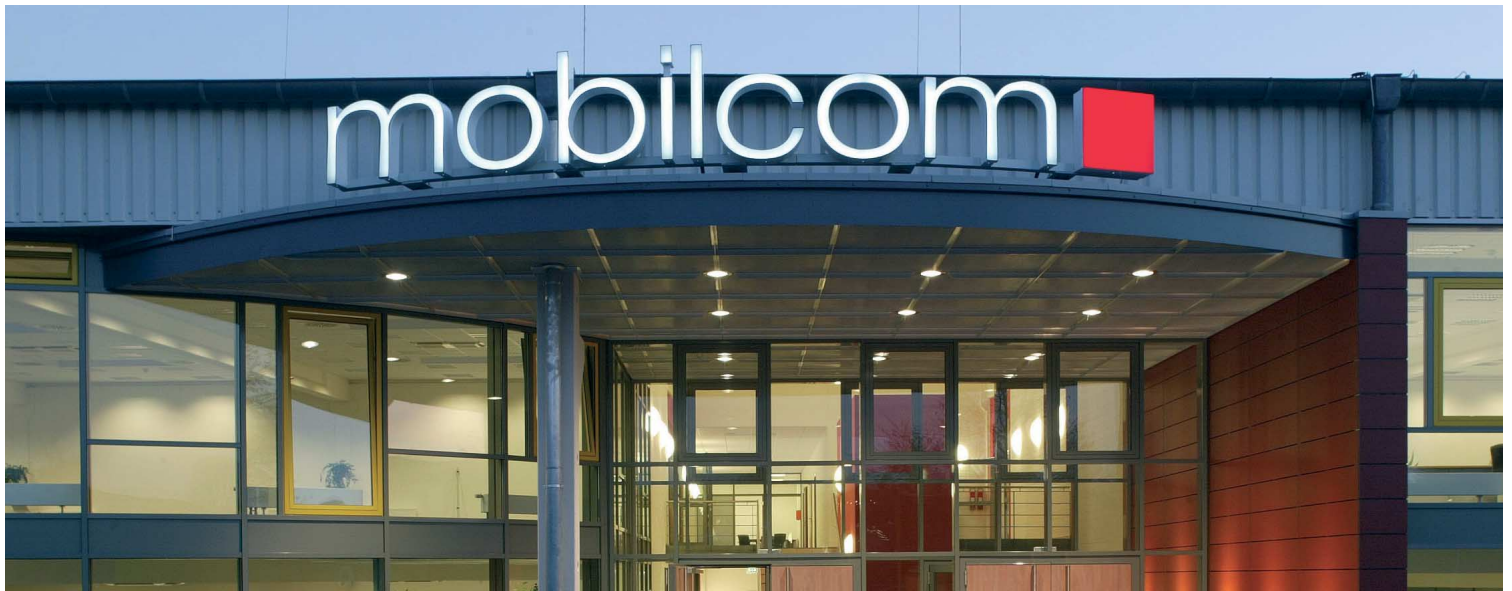


„Das umfassende Know-how der Berater von HP Services bei SAP-Projekten hat sich für uns voll ausgezahlt. Auftretende Fragen konnten wir aufgrund der ausgeprägten Modulkenntnisse der Berater sehr schnell lösen. Und die Erfolgsquote unseres Application Management Support-Teams bei der Lösung eingehender Anfragen nach nur drei Monaten Training spricht mit teilweise 100 % eine deutliche Sprache.“

Christoph Steffens,  
CIO bei mobilcom

mobilcom 





Der Telekommunikations-Anbieter mobilcom betreut mehrere Millionen Kunden. Derart große Kundenzahlen machen umfassende Betreuungs- und Verwaltungssysteme und eine entsprechende IT-Infrastruktur erforderlich. So gibt es beispielsweise Anwendungen für die automatischen Zahlungsläufe, die hohe Performance benötigen, oder auch Systeme, die automatisch SIM-Karten aktivieren. Hinzu kommen unzählige weitere Subsysteme mit vielen Schnittstellen. mobilcom verfügt über eine hochkomplexe und diversifizierte System-Landschaft; SAP-Anwendungen waren bis zum Jahr 2003 allerdings nicht im Spiel.

#### **Effektive Strategie: konsolidieren und SAP einführen – auch im Massenkontokorrent**

2003 beschloss mobilcom, seine IT-Landschaft zu konsolidieren und SAP R/3 einzuführen. mobilcom ließ Software-Anwendungen wie z. B. die gesamte Finanzbuchhaltung von J.D. Edwards durch SAP ablösen. Auch das Modul für Massenkunden und Massenrechnungen und alle Prozesse in Zusammenhang mit dem Zahlungseinzug bis hin zum Mahn- und Inkassowesen wurden durch SAP FI-CA ersetzt. Außerdem hat mobilcom Applikationen für Controlling, Materialwirtschaft und Vertrieb durch die entsprechenden SAP-Module ersetzt – und eine Internet-Sales-Plattform, über die die Handelspartner ihre Bestellungen bei mobilcom auslösen.

#### **Zentrale Aufgabe: SAP-Training des firmeninternen Application Management Support-Teams**

Kurz vor Abschluss der SAP-Implementierung stand mobilcom gleich vor mehreren Herausforderungen: Das Unternehmen hatte einen beträchtlichen Teil seiner IT-Applikationen auf SAP R/3 umgestellt. Allerdings war das eigene Application Management Support-Team (AMS-Team), das die Ausschreibung für den Support der SAP-Applikationen gegenüber der Alternative einer Outsourcing-Lösung für den Applikationsbetrieb gewonnen hatte, noch überhaupt nicht mit den neuen Anwendungen vertraut: Die Mitarbeiter waren zuvor nur am Rand in das Projekt eingebunden und ihnen stand keine abgeschlossene Dokumentation zur Verfügung,

um sich selbstständig mit den SAP-Komponenten vertraut zu machen.

Die Schulung des eigenen AMS-Teams wollte mobilcom nicht mehr dem Implementierungspartner der SAP-Komponenten überlassen. Christoph Steffens, CIO bei mobilcom: „Für das Training unseres AMS-Teams wollten wir ein unabhängiges Beratungsunternehmen ins Boot holen.“ Zielvorgabe war, dass das AMS-Team nach Ende der äußerst knapp bemessenen Trainings-Phase für die Betreuung sämtlicher neuer SAP-Module und -Schnittstellen verantwortlich sein sollte. Die Team-Mitarbeiter sollten das System eigenständig betreuen und neue Systeme in enger Zusammenarbeit mit den Key Usern implementieren, die im Vorfeld ihre Prozesse für die neuen Applikationen definiert hatten. Als Messinstrument sollten die eingehenden Service Calls dienen.

#### **Hohe Anforderungen an die Berater von HP Services**

So lag die Latte der Anforderungen an den auszuwählenden Dienstleister sehr hoch: Beim Produktivgehen des SAP-Systems mussten die Anwender unterstützt, erforderliche Änderungen implementiert und eventuelle Fehler behoben werden. Vor allem aber mussten die IT-Mitarbeiter des AMS-Teams binnen kürzester Zeit in einem für sie völlig neuen Standardsoftware-System so intensiv geschult werden, dass sie nach Ablauf der Trainingsphase die neuen Module selbstständig betreuen konnten. Ihr Verständnis für die SAP-Komponenten musste in Trainings-Maßnahmen geweckt werden. Und der Trainings-Erfolg sollte nachvollziehbar und messbar gemacht werden. Außerdem sollte den Mitarbeitern des AMS-Teams eine vollständige Dokumentation der implementierten SAP-Komponenten zur Verfügung stehen. Die Wahl des Dienstleisters, der diese Herausforderungen bewältigen sollte, fiel auf die Berater von HP Services. Christoph Steffens zu den Gründen für diese Entscheidung: „HP ist nicht nur einer der größten SAP-Implementierungspartner weltweit; das Unternehmen verfügt auch über umfassende Erfahrung mit SAP-Trainings. Unter anderem besteht seit mehr als 15 Jahren das SAP/HP Competence Center in Walldorf.“

### **SAP-Experten-Know-how der Berater von HP Services erweist sich als Erfolgsgarant des Projekts**

HP Services stellte zunächst eine Mannschaft von sechs HP Beratern mit unterschiedlichen Schwerpunkten innerhalb der SAP-Module. mobilcom-CIO Christoph Steffens: „HP Services hat uns Berater geschickt, die diese Module bei anderen Unternehmen nicht nur geschult, sondern auch schon implementiert hatten. Mit ihren umfangreichen Modulkenntnissen konnten die HP Services Mitarbeiter sehr gut auf spezifische Herausforderungen gerade beim Design eingehen.“

Nachdem sich die Berater mit dem implementierten SAP-System vertraut gemacht hatten, schlossen sie Lücken im Design der Lösung. Parallel zur Einarbeitung erfolgte der Systemstart, wobei die meisten Helpdesk-Anfragen nach dem Produktivstart im Zusammenhang mit Zugriffsrechten auftraten. Außerdem waren Schnittstellen-Anfragen ein zentrales Thema, was bei mobilcoms stark diversifizierter Systemlandschaft nicht verwundert. Bei allen Anfragen zu diesen und weiteren Themen wie etwa zu langsamen Prozessen zahlte sich das Know-how der Berater von HP Services in der Implementierung von SAP-Projekten voll aus: Die SAP-Einführung bei mobilcom verlief sehr ruhig. Damit das mobilcom-Team künftig auch ohne Beratungsunterstützung durch HP die jeweiligen SAP-Module administrieren und verbessern konnte, schlossen die Berater parallel zum Schulungsbetrieb die Dokumentation in Form von Betriebshandbüchern ab.

### **Konkretes Vorgehen beim Training: Meilenstein-Konzept gemäß 5-Phasen-Plan**

Zur Schulung wurde ein Projektteam aus sechs HP Beratern und dem gesamten AMS-Team, bestehend aus zehn mobilcom-Mitarbeitern, gebildet. Dieses Projektteam teilte sich in Zweier- oder Dreiergruppen von jeweils einem HP Berater und einem oder zwei Mitarbeitern des AMS-Teams auf. Damit der knapp gesteckte Terminplan eingehalten werden konnte, ging HP Services nach einem speziellen Meilenstein-Konzept vor.

Phase 1 legte den Grundstein für das nötige SAP-Know-how bei den Mitgliedern des AMS-Teams. Die HP Berater führten die mobilcom-Mitarbeiter in die jeweils zu betreuenden Module ein – mit einem zweimonatigen, passgenau auf die Bedürfnisse der AMS-Mitglieder zugeschnittenen Training. Dieses deckte hoch effektiv nur die wirklich von mobilcom benötigten 30 bis 40 % der gesamten SAP-Standardfunktionalitäten ab.

Mit dem Produktivstart im November 2004 begann Phase 2. Diese und die folgenden Phasen 3 und 4 brachten den AMS-Mitgliedern das Bearbeiten von Helpdesk-Funktionen als „Training on the Job“ in wechsellagerter Verteilung nahe. In Phase 2 beantworteten noch die HP Berater die Fragen zum System, nahmen Bugfixings vor, bearbeiteten Change Requests und hol-

ten gegebenenfalls Third-Level-Support bei SAP ein. Die Mitglieder des AMS-Teams schauten zu und lernten von den HP Beratern. In Phase 3 arbeiteten in den Zweier- oder Dreiergruppen alle gemeinsam an den zu lösenden Service Calls. In Phase 4 hatten die HP Berater nur mehr Kontrollfunktion. Die Betreuung der Helpdesk-Funktionen lag jetzt ganz bei den Mitgliedern des AMS-Teams.

Volker Hollenbach, Abteilungsleiter ERP bei mobilcom, vergleicht diese Coaching-Methode mit der eines kommunikationsstarken und motivierenden Fahrlehrers, der seine Schüler sicher durch den schlimmsten Berufsverkehr lotst und in kürzester Zeit zu Erfolg und Selbstständigkeit führt.

In Phase 5 bearbeiteten die AMS-Mitarbeiter anfallende Service Calls selbstständig ohne Kontrolle und wurden nur im Hinblick auf Korrektheit und Dauer der einzelnen abzuarbeitenden Helpdesk Calls supervisioniert.

So unterteilten Meilensteine die gesamte Projektlaufzeit in Phasen, an deren Ende jeweils ein Review stand. Beim Review wurden die AMS-Team-Mitglieder nach ihrem aktuellen Kenntnisstand, Problemen und Wissensdefiziten befragt. Auf diese Weise konnten die Berater nach jeder Phase feststellen, wo noch konkreter Handlungsbedarf bestand, und dementsprechend mit den einzelnen AMS-Mitarbeitern den gewünschten Kenntnisstand erarbeiten.

### **Schulung im Rekordtempo**

Nach bisherigen Erfahrungswerten bei mobilcom benötigten AMS-Mitarbeiter ein halbes Jahr, um ein Modul der vorigen ERP-Software J.D. Edwards soweit zu beherrschen, dass sie auch Änderungen vornehmen konnten. Im oben beschriebenen Projektteam standen den AMS-Mitarbeitern für das enorme Lernpensum lediglich vier Monate zur Verfügung.

Die entscheidende Frage für den Erfolg der SAP-Einführung lautete aber: Wie gut war das AMS-Team auf die eigenständige Betreuung des SAP-Systems vorbereitet? Am Ende des Projekts stand der Praxistest: Das AMS-Team musste eingehende Service Calls bearbeiten und lösen – ohne die Hilfe der HP Berater.

mobilcom ist ein Telekommunikations-Anbieter, der sich auf die Vermarktung von Mobilfunkverträgen für die Netzbetreiber T-Mobile, Vodafone, E-Plus und O2 konzentriert. Über eine als Franchise-System geführte eigene Shop-Kette sowie über Vertriebspartnerschaften mit qualifizierten Fachhändlern bietet mobilcom Produkte, Dienste und Services rund um die mobile Kommunikation. Im Geschäftsbereich Festnetz/Internet ist die 50,4 %ige Tochtergesellschaft freenet.de AG aktiv. Insgesamt betreut der Dienstleister 4,56 Millionen Mobilfunkkunden.

## Herausforderung

- Die Berater von HP Services mussten sich reibungslos in das bisherige Projektteam integrieren und für effektive Abstimmung mit dem Implementierungspartner der SAP-Komponenten sorgen.
- Die zentrale Aufgabe bestand in der Schulung des mobilcom Application Management Support (AMS)-Teams im – den AMS-Mitarbeitern nicht vertrauten – SAP-System.
- Parallel zur Schulung zählte nach Inbetriebnahme der SAP-Komponenten auch die Umsetzung von Change Requests zum Aufgabenbereich.

## Lösungen

- Das konkrete Vorgehen beim Training des AMS-Teams richtete sich nach einem Meilenstein-Konzept mit integrierten Reviews aus.
- Je ein HP Services Berater und ein oder zwei Mitarbeiter des AMS-Teams bildeten ein Zweier-/Dreierpaar.
- Den Einstieg ins Training lieferte eine adaptierte Schulung der AMS-Mitarbeiter in den SAP-Basisfunktionalitäten.
- Für das weitere Vorgehen beim Training galt das Schulungsprinzip „Training on the Job“.
- Nach abgeschlossenem Meilenstein-Konzept folgte über eine Dauer von zwei Wochen ein Praxistest der Mitarbeiter des AMS-Teams.

## Erzielte Erfolge

- Im Praxistest konnten nahezu 100 % der eingehenden Anfragen durch das AMS-Team gelöst werden.
- Die Berater von HP Services haben dem AMS-Team eine abgeschlossene, vollständige Dokumentation übergeben.
- Damit sieht sich mobilcom in der Lage, die neue SAP-Landschaft selbstständig und unabhängig von Beratungshäusern zu betreiben.
- Durch das firmeninterne AMS-Team ist ein sicherer und kostengünstiger Betrieb der SAP-Module gewährleistet.
- Der erste Monatsabschluss und der erste Jahresabschluss in SAP liefen reibungslos ab.
- Über das Training hinaus konnte HP Services Vorschläge und Wege zur Umsetzung neuer Anforderungen und zur Optimierung des Designs einbringen.

Dieser Praxistest dauerte zwei Wochen, am Ende der Testzeit sollte das AMS-Team das Zielergebnis von 90 % erreicht haben. Die Zielquote wurde in allen Bereichen übertroffen, teilweise lag sie bei 100 %. Zudem ist das AMS-Team in der Lage, neue und anspruchsvolle Funktionalitäten vollkommen eigenständig zu implementieren.

Fazit: mobilcom hat das Ziel, beim Betrieb seiner SAP-Landschaft unabhängig von Beratungshäusern zu sein, mit Hilfe der Berater von HP Services komplett erreicht.

### Informieren Sie sich!

Unter [www.hp.com/go/sap](http://www.hp.com/go/sap) finden Sie die neuesten Nachrichten aus der strategischen Partnerschaft zwischen HP und der SAP AG. Wenn Sie mehr darüber wissen möchten, wie die Zusammenarbeit mit Hewlett-Packard auch Ihrem Unternehmen nutzen kann, wenden Sie sich bitte an einen HP Repräsentanten oder Händler in Ihrer Nähe oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.hp.com](http://www.hp.com).

## Kontakt

**Hewlett-Packard GmbH**  
Herrenberger Str. 140  
D-71034 Böblingen  
[www.hp.com/de](http://www.hp.com/de)  
Tel. 0 70 31/14-0  
Fax 0 70 31/14-29 99

Mehr zu den Leistungen von HP erfahren Sie unter [www.hp.com/de](http://www.hp.com/de)

© 2005 Hewlett-Packard Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.

4AA0-1973DEE, 09/2005

