

# SAP-Qualitätsoffensive der IT

Managementberatung, Fachkonzeption und Qualitätssicherung im Rahmen des Betriebs und der Weiterentwicklung des SAP ERP Systems



Bundesagentur  
für Arbeit

## Auf einen Blick

### ZUSAMMENFASSUNG

Das Projekt Managementberatung, Fachkonzeption und Qualitätssicherung im Rahmen des Betriebs und der Weiterentwicklung des SAP ERP Systems hat zur Aufgabe, die Zukunft des SAP Haushalts-, Rechnungs- und Personalwesensystem der Bundesagentur für Arbeit weiter mitzugestalten.

Die arf GmbH ist hierbei maßgeblicher Partner der Bundesagentur für Arbeit in den beiden Projektphasen. Hier zählt sowohl die Identifikation von Verbesserungspotentialen und die Durchführung bzw. Implementierung von kundengerechten Lösungen im SAP Berechtigungswesens als auch dem Releasemanagement sowie die Übernahme der übergreifenden Projektsteuerung über alle Maßnahmenpakete hinweg zu den Aufgaben der arf GmbH.

### HAUPTNUTZEN FÜR DEN KUNDEN

- Identifikation von Optimierungspotentialen der Entwicklungs- und Betriebsprozesse für die weitere Integration innerhalb des SAP-Systems.
- Standardisierung und Optimierung bestehender SAP-Prozesse.
- Bedarfsgerechte Entwicklung von Werkzeugen für betriebliche Anforderungen.

### PARTNER

Accenture AG; SAP AG; Software AG; bpc AG

### BEHANDELTE THEMENGEBIETE

- SAP Identity Management
- SAP ERP
- Prozessoptimierung

*Die Bundesagentur für Arbeit hat in den Jahren 2009 und 2010 die ein ERP-System eingeführt. Dabei fiel die Wahl auf das System der SAP AG. Inzwischen arbeiten bei der Bundesagentur für Arbeit über 100.000 Mitarbeiter mit SAP. Bereits im Einführungsprojekt unterstützte die arf GmbH die Bundesagentur für Arbeit in der fachlichen Qualitätssicherung. Hierbei übernahm die arf GmbH die Qualitätssicherung und Optimierung des Jahreswechselflans und der Buchführung.*

### Qualitätsoffensive der IT wird ins Leben gerufen

Nach der erfolgreichen Einführung und einem Jahr Regelbetrieb des SAP-Systems wird seit Anfang 2012 die Qualitätsoffensive zur Optimierung des Betriebs, der Wartung und Weiterentwicklung durchgeführt. Folgende Themen und Ziele werden im Zuge dieses Projektes verfolgt:

- Weitere Standardisierung des funktionalen und technischen Regelbetriebs der IT.
- Verbesserung der Funktionalitäten sowie der Qualität und Umsetzungsdauer neuer fachlicher Anforderungen.
- Verbesserung der Bedienbarkeit, des Antwortzeitverhalten und der Funktionalität des SAP Systems für die SAP-Anwender.
- Steigerung der Nutzerzufriedenheit, Systemstabilität und -funktionalität für die Mitarbeiter der IT.

Von der Bundesagentur für Arbeit wurde hierzu eine zweistufige Qualitätsoffensive initiiert. In der ersten Stufe sollten zunächst bestehende Qualitätspotentiale identifiziert und anschließend in der zweiten Stufe durch geeignete Maßnahmen behoben werden. Für die Durchführung wurde die Qualitätsoffensive in die vier folgenden Handlungsfelder aufgeteilt.

**Handlungsfeld 1:**  
Qualitätsanalyse und  
Optimierung des SAP  
Regelbetriebs in der IT

**Handlungsfeld 2:**  
Von der Idee einer  
fachlichen Anforderung  
bis zu ihrem fehlerlosen  
Betrieb

**Handlungsfeld 3:**  
Analyse der Probleme  
bei zentralen und  
dezentralen Anwendern

**Handlungsfeld 4:**  
Verbesserung der  
Kommunikation

Aufgabe für die arf GmbH war in diesem Kontext die Untersuchung des gesamten Anforderungsprozesses von der Entstehung einer Anforderung über die Bearbeitung, bis hin zur Nachbereitung. Mithilfe festgelegter, repräsentativer Anforderungen wurde eine End-to-End Analyse durchgeführt.

Als Resultat der ersten Stufe der Qualitätsoffensive wurden aus den vier Handlungsfeldern insgesamt ca. 100 Optimierungsmaßnahmen empfohlen.

### Startschuss für die Optimierung des Systems

Im Jahr 2013 wurde die zweite Stufe der Qualitätsoffensive angestoßen. Im Fokus dieser zweiten Stufe stand die Umsetzung der in der ersten Stufe identifizierten Optimierungsmaßnahmen. Diese Stufe wurde in folgende acht Maßnahmenpakete zusammengefasst und bearbeitet, um die Standardisierung von SAP-Prozessen zur Umsetzung von Anforderungen, zur Stammdatenpflege, im Testvorgehen und in der Testautomatisierung voranzutreiben. Darüber hinaus wurden Werkzeuge für betriebliche Bedarfe z.B. zur Aufwandskalkulation oder zur Kapazitätsplanung entwickelt.

Aufgabengebiet der arf GmbH war dabei die übergreifende Projektsteuerung über alle Maßnahmenpakete und die Umsetzung zweiter Maßnahmenpa-

kete in Eigenregie.

Im Maßnahmenpaket 2 „Review und Komplexitätsreduzierung der SAP-Berechtigungen“ prüfte die arf GmbH das existierende Grundkonzept auf die grundsätzliche Eignung für die Bildung von Berechtigungsrollen im Finanzbereich und deren laufende Pflege. Zudem wurden Möglichkeiten zur Reduktion der Berechtigungsrollen und für die Optimierung des Beantragungsprozesses dargestellt.

Im Maßnahmenpaket 4 „Optimierung des Release-

1. Optimierung der  
Qualitätssicherung und  
Testvorgehen

2. Review und  
Komplexitätsreduzierung  
der SAP Berechtigungen

3. Standardisierung und  
Automatisierung der  
Stammdatenpflege

4. Optimierung des  
Releasemanagements für  
das SAP-System

5. Schärfung der  
Verantwortlichkeiten im  
funktionalen SAP  
Regelbetrieb

6. Standardisierung der  
Kapazitätsplanung und  
Angebotserstellung über  
alle SAP-RC

7. Konsolidierung der  
fachlichen und  
technischen SAP  
Dokumentationen

8. Optimierung der  
Kommunikation und  
Information

managements für das SAP-System“ differenzierte die arf GmbH den existierenden Anforderungsmanagementprozess aus, um die Durchlaufzeiten für Anforderungen zu reduzieren und zu optimieren. Es wurde ein neuer Wartungsprozess definiert, ausgestaltet und in die Organisation eingeführt. Hierbei war es das Ziel, kleine Anforderungen mit geringer Komplexität und geringem Aufwand häufiger und außerhalb der standardisierten Releasewechsel der Bundesagentur für Arbeit in den Produktivbetrieb zu überführen .

### IHR ANSPRECHPARTNER



**Dr. Jörg Erdmann**

Managing Partner

Tel.: 0911 230 87 83  
joerg.erdmann@arf-gmbh.de