



Dussmann Group: Mit SAP S/4 Hana und Nagarro ES auf Wachstumskurs

Moderne IT-Landschaft für internationale Standorte

Die Strategie von Dussmann zu mehr Innovation wird konsequent weiterverfolgt. Entscheidend für den Erfolg sind verschiedene Wachstumsinitiativen in den Bereichen Digitalisierung und Nachhaltigkeit mit S/4, Signavio und Business Technology Platform.

Von *Catrin Schreiner, Fachjournalistin*

Dienstleistungen rund um den Menschen, so lautet das Konzept der Dussmann Group, einer der weltweit größten privaten Multidienstleister. Dussmann vereint Dienstleistungen in den Geschäftsbereichen Gebäudemanagement, Technischer Anlagenbau, Seniorenbetreuung und -pflege, betriebsnahe Kindertagesstätten und ein Medienkaufhaus unter einem Dach. Was 1963 in München mit einem Investment von 2000 D-Mark begann, hat sich inzwischen zu einem Unternehmen mit über 60.000 Mitarbeitern in 21 Ländern und einem Jahresumsatz von über zwei Milliarden Euro entwickelt.

Auch für die Zukunft stehen alle Zeichen auf Wachstum, daran hat auch die Coronapandemie nichts geändert. Im Gegenteil: Die Dussmann Group ist robust durch die Coronapandemie gekommen, krisenbedingte Einbußen im Catering konnte Dussmann dank des diversifizierten Geschäftsmodells kompensieren. Die Next-Level-Strategie, mit der Dussmann die Stärken des schuldenfreien Familienunternehmens nutzen und zum Innovations- und Qualitätsführer werden will, konnte konsequent weiterverfolgt werden. Entscheidend für den Erfolg sind verschiedene Wachstumsinitiativen in den Bereichen Digitalisierung und Nachhaltigkeit. Dazu gehören die Imple-

mentierung einer modernen IT-Landschaft auch an den internationalen Standorten und die Harmonisierung von Prozessen. Als Partner für dieses anspruchsvolle Projekt wählte Dussmann den SAP-Full-Service-Provider aus Kronberg, Nagarro ES, aus.

Facility Management

Der Status quo zu Projektbeginn: Im Geschäftsbereich EMEA, der das internationale Facility Management in vielen Ländern Europas, in der GCC-Region und Asien umfasst, wurde in der Vergangenheit autark mit unterschiedlichen Buchhaltungs- und Geschäftsverwaltungssystemen gearbeitet. Geschäftsprozesse liefen zum Teil uneinheitlich unter Berücksichtigung lokaler Regelungen ab. Zudem arbeiteten einige Länder mit veralteten, wartungsintensiven Systemen, die ohnehin zeitnah ersetzt werden sollten. „Der große Zeitdruck hat unser Team zusätzlich herausgefordert. Der Go-live in Polen, Tschechien und den Arabischen Emiraten musste bereits ein halbes Jahr nach Projektstart, parallel und unter Pandemiebedingungen erfolgen“, sagt Manuel Sedlak, Projektleiter bei Nagarro. Ziel des Implementierungsprojekts war es, die Kerngeschäftsprozesse in den jeweiligen Ländern zu harmonisieren und gleichzeitig

die Möglichkeit zu bewahren, flexibel auf die lokalen Markt- und Kundenanforderungen zu reagieren. Die Entscheidung fiel auf die Einführung von SAP S/4 Hana in der Cloud, zusätzlich wurde die SAP Integration Suite (SAP Business Technology Platform) implementiert.

Der Schwerpunkt lag dabei auf den Bereichen Finanzen und Controlling, Materialmanagement, Vertrieb und Professional Services sowie auf der Bereitstellung beziehungsweise Entwicklung von Schnittstellen, Konsolidierungs- und Berichtssystemen. Entscheidend in allen Phasen des Projekts war, die standortübergreifenden Standards zu befolgen und zugleich individuelle Anforderungen auf lokaler Ebene zu berücksichtigen. „Ausschlaggebend für den Erfolg war die enge Zusammenarbeit mit den Ländern über das gesamte Projekt hinweg. Damit konnten wir Probleme rechtzeitig identifizieren und Prozesse immer wieder optimieren“, sagt Manuel Sedlak.

Eine Besonderheit des Projekts war die schnelle Umsetzung. Dies gelang unter anderem mithilfe von SAP Activate, einer speziell auf S/4 zugeschnittenen Projektmanagementmethode, die Best Practices und bewährte Implementierungswerkzeuge vereint. Dieses Vorgehen wurde von Nagarro auf Grundlage von Kundenprojekterfah-



rungen mit Fokus auf eine effektive und effiziente Projektimplementierung optimiert, beispielsweise durch standardisierte Templates. Ergänzend dazu wurden sämtliche Aktivitäten gebündelt, sodass keine Maßnahmen doppelt ausgeführt wurden.

Für die Optimierung der Business-Prozesse setzten Dussmann sowie Nagarro auf das Process-Mining-Tool Signavio. Prozesse wurden dabei nicht nur modernisiert und verschlankt, sondern auch auf Basis von Best Practices weiter standardisiert und vereinheitlicht. Ein Gimmick dabei war die Darstellung des künftigen IT-Systems und der Geschäftsanforderungen als eine Art S-Bahn-Liniennetz: Auf diesem Plan werden bei Dussmann Prozesse und deren Zusammenhänge grafisch so dokumentiert, dass sie für jeden Anwender leicht nachzuvollziehen sind.

Für die Kontrolle des gesamten Projektverlaufs wurde ein Board of Sponsors eingerichtet, bestehend aus internen und externen Stakeholdern. Lokale Projektmanager übernahmen die Koordination verschiedener Key-User und die Statusberichte. Jede Projektphase wurde vorab detailliert geplant, schrittweise genehmigt und dem Verlauf entsprechend angepasst. Auf einer gemeinsamen Plattform tauschten sich alle Beteiligten aus und trackten die einzelnen Aufgaben. Das agile Vorgehen ermöglichte, auf kritische Situationen schnell zu reagieren und Entscheidungen zu treffen. Um den Herausforderungen durch die Coronapandemie zusätzlich gerecht zu werden, wurden sämtliche Inhalte aus Meetings und Workshops aufgezeichnet, Video-Tutorials

erstellt und Schulungen digital durchgeführt. So konnten alle Nutzer unabhängig von Ort und Zeit über einen Webspaces an dem Projekt teilhaben. Sprachbarrieren wurden durch die Übersetzung der Inhalte in die verschiedenen Landessprachen reduziert. „Unser Auftrag an Nagarro war weit mehr, als veraltete Software zu modernisieren. Die Migration war Teil einer Transformation und folgte einer klaren Vision. Das hat die intrinsische Motivation aller Beteiligten enorm gestärkt“, sagt Hakan Lanfredi, für EMEA verantwortliches Mitglied des Vorstands bei der Dussmann Group. „Die offene Kommunikation und das aktive Change-Management haben sich definitiv als Schlüsselemente erwiesen.“

Niedrige Prozesskosten

Die Vorteile der Implementierung wurden schnell sichtbar: Die Prozesskosten sind niedriger, die Laufzeiten geringer. Gleichzeitig werden durch die Automatisierung manueller Abläufe, etwa beim Datentransfer, personelle Kapazitäten frei. Die Standardisierung vereinfacht zudem sämtliche Workflows. Mussten Bestellungen früher persönlich genehmigt oder Rechnungen per Hand unterschrieben werden, übernimmt neuerdings das ERP-System die Aufgaben. Auch erfolgt der gesamte Einkauf zentral über das System. Unter anderem wurde dabei ein Zahlungsverkehrssystem zur Erhöhung der Zahlungssicherheit etabliert und ein Abgleich eingehender Zahlungen mit offenen Rechnungen ermöglicht. Die schlanken, transparenten und

effizienten Prozesse kommen allen Mitarbeitenden zugute. Mitarbeitende im oberen Management können sich von nun an voll auf die strategische Organisations- und Geschäftsentwicklung konzentrieren. Die Bereichs- und Objektmanager wiederum können ihre Aufträge und Reportings mit wenigen Klicks direkt über das ERP-System erledigen. Das spart den Umweg über die Buchhaltung oder das Controlling. Der Erfolg zeigt sich auch in Zahlen: Die Gemeinkosten konnten bereits um 20 Prozent reduziert werden. „Die Implementierung von SAP S/4 Hana ist ein wichtiger Schritt in Richtung Innovationsführerschaft. In Zukunft wollen wir die Potenziale weiter ausschöpfen, beispielsweise durch den Einsatz neuer Technologien wie die robotergesteuerte Prozessautomatisierung“, sagt Hakan Lanfredi.

Für die Dussmann Group wurden bisher drei Roll-outs abgeschlossen, sieben weitere sollen folgen. Der Projektabschluss ist für 2022 geplant. Für die erfolgreiche Implementierung der S/4-Cloud, Essentials Edition, wurde die Dussmann Group in der Kategorie „Rapid Time to Value“ als Finalist des SAP Quality Award 2021 gewürdigt. Der SAP Quality Award zeichnet herausragende Projekte aus, bei denen SAP-Softwarelösungen implementiert und Qualitätsgrundsätze angewendet wurden.

Beachten Sie den Eintrag Community-Info – Seite 60

