

GusBaD

Gute und schlechte Beispiele aus Digitalisierungsprojekten

SAP Stammtisch Magdeburg #22

30.05.2022



SAP Stammtisch Magdeburg

Review SAP Stammtisch #21 bei SWM

- Wir haben einen interessanten SAP Stammtisch erlebt, bei dem SWM Ihre SAP S/4 HANA Einführungserfahrungen geteilt hat
- Es ist erstaunlich – wie sehr sich die Projekte ähneln
- In vielen (erfolgreichen) Projekten benötigt das „*Change Management*“ einen großen (ungeplanten) Teil des Budgets
- Aktuelle (IT) Projekte sind eine Transformation der Organisation und nicht nur reine Infrastruktur-bzw. Softwareprojekte
- Die Lessons Learned gleichen sich, aber



SAP Stammtisch Magdeburg

Warum darf man nicht offen darüber reden?

- Eine im Nachgang des SAP Stammtisches erstellte Zusammenfassung „Best Of“ darf so nicht an die Öffentlichkeit gelangen → Veto wurde akzeptiert
- Diese Erfahrung deckt sich mit anderen Projekten → man darf die eigentlichen Herausforderungen nicht „beim Namen“ nennen, erlaubt sind nur „weichgespülte Lobhudeleien“
- Ein Grund, warum wir mit dieser „Digitalisierung“ in vielen Bereichen nicht voran kommen?!



Was kann, darf und sollte man trotzdem machen?



#schlefaz

- Idee:
Wir sammeln anonymisierte Anekdoten, die uns den alltäglichen Irrsinn leicht verdaulich und ohne Wertung erzählen
- **#SchleBaD** → **Schlechte Beispiele** aus Digitalisierungsprojekten
- Es gibt hoffentlich auch Positives:
- **#BaDdiggs** → **Beispiele** aus Digitalisierungsprojekten, **die gut gegangen sind**



SAP Stammtisch Magdeburg

Transformationsgeschichten - #1

Person A erstellt eine Bestellung für einen Dienstleister

Der Dienstleister erfüllt seinen Auftrag nicht ganz so wie bestellt (kommt vor)

Der Dienstleister erstellt deshalb eine Rechnung mit einer geringeren Summe als bestellt

Person B bearbeitet in der Rechnungseingangsprüfung diese Rechnung und stellt die Differenz zur Bestellung fest

Person B bittet Person A, die Bestellung zu ändern...



Transformationsgeschichten - #2

Kundenauftragserfassung in Abteilung A – bisher war es so, dass Aufträge ab einer Auftragshöhe von Abteilung B geprüft werden müssen (Kreditlimit, Verzögerung bis zu 3 Tage)

Durch die Neueinführung einer Software können diese Prüfungen automatisiert erfolgen und dadurch der Kundenauftrag schneller bearbeitet werden

Abteilung B beschwerte sich bei der Geschäftsführung, weil sie weiter diese Rolle ausüben will

Die Software wurde modifiziert, um den alten Prozess wieder herzustellen und der Kunde muss wieder länger warten ...



SAP Stammtisch Magdeburg

Transformationsgeschichten - #3

Durch ein Digitalisierungsprojekt sollte u.a. erreicht werden, dass die Konstruktionszeichnungen der Unternehmensprodukte für andere Abteilungen digital erreichbar werden

Es stellte sich heraus, dass die Zeichnungen im Original auf der mobilen Festplatte des „Chef-Konstrukteurs“ lagern und täglich mit ihm „unterwegs“ sind. Kopien gab es keine.

Auf den Hinweis, dass das so nicht geht und die Projektziele nicht erreicht werden können, war die Antwort „Die Daten sind bei mir sicher“.

Die Projektziele wurden geändert...



Transformationsgeschichten - #4

Nach einer SAP Einführung – die Mitarbeiter „trauen“ den Zahlen nicht und laden sie ins Excel

Im Excel stimmen die Zahlen nicht

Die IT bekommt den Auftrag, die festgestellten Fehler zu untersuchen und zu begründen

Damit waren meistens mehrere Personen für eine „gewisse Zeit“ beschäftigt

In 99,9% der Fälle waren die Zahlen im SAP richtig und die Ursache waren menschliche Fehler bei der Datenextraktion bzw. während der Excel-Bearbeitung...



SAP Stammtisch Magdeburg

Pause

- Welche Geschichten könntet Ihr beitragen?
- Erzählt Sie uns so, dass man keine existierenden Unternehmen und Personen ableiten kann
- Wertet diese Anekdoten nicht – ggf. gibt es unterschiedliche Perspektiven und Meinungen
- Gute Beispiele sollten unbedingt auch erwähnt werden
- Ich würde diese Geschichten sammeln und dann so im Internet bereitstellen, dass sie öffentlich werden und getauscht werden können....



Transformationsgeschichten - #5

Durch ein Digitalisierungsprojekt sollte die Auftragserfassung durch einen einfachen elektronischen Shop ergänzt werden

Für die Transportkostenberechnung gab es in der betreffenden Abteilung eine ausgedruckte Tabelle, die an der Abteilungswand angebracht war

Die Mitarbeiter standen also immer auf und gingen zu dieser Wand, um die Transportkosten zu ermitteln (ungefähr Paketgröße x Entfernung) und dann den Auftrag abzuschließen

Der Hinweis, dass man diese Berechnung automatisieren muss, um den ganzen Prozess zu digitalisieren, wurde über mehrere Wochen diskutiert und das Projekt schließlich abgebrochen...



Transformationsgeschichten - #6

Auszüge einer Email eines „verdienten Mitarbeiters“ an ALLE, um das Digitalisierungsprojekt auf der Ziellinie noch zu stoppen:

- „... Ich bin jetzt schon 40 Jahre im Unternehmen...“
- „... Ein derart dilettantisch geführtes Projekt habe ich ... noch nie erlebt...“
- „... alle Warnungen meinerseits ... wurden belächelt...“
- „... dass sich ab jetzt alles bessern würde... BlaBlaBla...“
- „... Fakt ist, dass ich der Einzige im Unternehmen bin, der dazu in der Lage ist...“
- „... Alle meine Anstrengungen ... waren nutzlos, alle waren informiert...“
- „... Der Integrationstest ... war eine Farce und inszeniert...Note Fünf...“
- „... ich wollte nur hinweisen, dass es so nicht weiter gehen kann... sonst Pleite ... vor der Tür“
- „... es gab in den letzten Tagen viel Verwirrungen und Falschaussagen seitens Hr. X...“

Diese Email wurde im Unternehmen noch tagelang konträr diskutiert. Es gab keine Konsequenzen. Das Projekt war am Ende erfolgreich und das Unternehmen existiert mehrere Jahre später immer noch.



SAP Stammtisch Magdeburg

Transformationsgeschichten - #7

Konfiguration einer Call Center Software

Der Call Center Manager fragt, ob man denn dem Agenten irgendwie anzeigen kann, dass die Beratungszeit „abgelaufen“ ist.

Auf die Rückfrage wie war sein Vorschlag: „irgendwie am Rand durch Farben anzeigen – also dunkelrot für ‚Auflegen!‘“.

Frage vom bereits leicht genervten Berater: „Vielleicht auch Stromschläge austeilen?“

Antwort: „Ja, wenn das geht.“

Zusatzinfo: In dem Bereich des Managers gab es eine sehr hohe Fluktuation von Mitarbeitern...



SAP Stammtisch Magdeburg

Vorläufiges Ende...

- Fortsetzung folgt?!
- Fragen, Anregungen, Meinungen?



SAP Stammtisch Magdeburg