

Anwenderbericht S&T Austria GmbH

Aus zwei mach eins

Der internationale IT-Dienstleister S&T hat im Jahr 2005 eine große Niederlassung in Wien eröffnet – nachdem die Unternehmensgruppe zwei Firmen gleichzeitig übernommen und auf einen Schlag mehrere hundert Mitarbeiter dazu bekommen hatte. Die Integration der verschiedenen IT-Systeme bei gleichzeitiger Optimierung der Geschäftsprozesse wurde bei der neuen S&T Austria mit der inubit BPM-Suite der Berliner inubit AG realisiert.

Man möchte zögern, Österreich als Nabel der Welt zu bezeichnen. Aber wenn man sich die Europakarte so ansieht, dann liegt es zumindest ziemlich genau in der Mitte des Kontinents. Und durch den Fall des eisernen Vorhangs ist es einer Drehscheibe zwischen Europa-Ost und Europa-West wieder sehr ähnlich geworden. So konnte der seltsame Fall eintreten, dass das kleine HP-Spin-Off S&T sich innerhalb eines Jahrzehnts zu einem großen internationalen IT-Dienstleister mit Repräsentanzen in neunzehn Ländern Mittel- und Osteuropas entwickeln konnte, auf österreichischem Mutterboden aber kaum wahrnehmbar blieb. Gerade einmal 27 Mitarbeiter – die Mitarbeiter des Holdingsitzes in Wien miteingerechnet – hatte die S&T-Gruppe im Jahr 2004 in Österreich, was angesichts der damaligen Gesamt-

Mitarbeiterzahl von knapp 1.200 fast bizarr wenig war. Mit einem breit gefächerten Portfolio rund um IT-Lösungen und -Dienstleistungen hatte S&T seine internationale Mitarbeiterschaft innerhalb der vorangegangenen vier Jahre glatt verdoppelt und zog Renommierprojekte in Ländern an sich, in denen Fuß zu fassen anderen westeuropäischen Unternehmen deutlich schwerer fällt. So sorgte S&T im Jahr 2005 dafür, dass die Republik Moldawien für die Parlamentswahlen mit einem sicheren Computernetz zwischen den Ämtern ausgestattet wurde. Vom größten ukrainischen TK-Anbieter UkrTelekom erhielt das Unternehmen im selben Jahr einen Auftrag über sieben Mio. Euro für die Einführung eines neuen IT-Systems. Angesichts des so stark gewachsenen internationalen Geschäfts, erkannte der Vorstand der Unternehmensgruppe die nationale Präsenz zur umfassenden Betreuung dieser Unternehmen als strategische Notwendigkeit und entschied sich für einen spektakulären Schachzug: den Ankauf gleich zweier einheimischer Unternehmen auf einmal. Durch die überraschende Übernahme der IT-Anbieter T-Systems DSS – bis dahin Teil der österreichischen T-Systems – und der Computacenter Österreich GmbH im Jahr 2005 stieg die Mitarbeiterzahl in Österreich sprunghaft auf 360 an.



Partnerschaft zwischen Wien und Berlin

So schön und gut das heute alles klingt, war natürlich erst einmal ein hartes Stück Systemintegration in eigener Sache erforderlich, um die zwei Firmen miteinander und zu einer neuen zu verschmelzen. Der Vorstand hatte klare Vorgaben für die IT-seitige Integration gesetzt: bis Ende des Jahres musste sie vollzogen sein, also vom Zeitpunkt der Akquisition an innerhalb von zehn Monaten. Das Projekt wurde auf den Namen „Herkules“ getauft. „Es waren zwei große Herausforderungen auf einmal“, sagt René Hans, Teamleader IT Development bei S&T und verantwortlich für das Gesamtprojekt. „Zum einen die Komplexität und Größenordnung der Organisation, die ja nicht nur eine technisch-administrative Seite hat, sondern bei der es auch um ein Zusammenführen von Unternehmenskultur geht und um die Menschen, die im Unternehmen arbeiten. Und zum anderen die Zeitvorgabe.“

Was die herkulisch anmutende Aufgabe etwas erleichterte, war die Tatsache, dass von Beginn an feststand, auf welcher technologischen Grundlage die Integration der IT-Systeme erfolgen sollte. In das umfangreiche S&T-Portfolio hatte im Jahr zuvor die inubit BPM-Suite der Berliner inubit AG Einzug gehalten, die sich auf die Fahnen geschrieben hat, die Informationstechnologie ganz in den Dienst von Geschäftsprozessen zu stellen. „An der inubit-Software hat uns fasziniert, dass man hier die Verzahnung von Geschäftsprozessen mit IT-Prozessen wirklich glaubhaft realisiert“, erinnert sich René Hans. „In anderen Produkten sind diese beiden Ebenen längst nicht so stark verschränkt.“ Überzeugt durch die Flexibilität und die vergleichsweise unkomplizierte Handhabbarkeit der inubit BPM-Suite, beschlossen die S&T-Verantwortlichen, die Software in ihr Portfolio aufzunehmen und inubit-Partner zu werden. Das war im Herbst 2004. Drei Mitarbeiter wurden speziell geschult, um mit der inubit BPM-Suite ins österreichische EAI- und BPM-Geschäft einzusteigen. Doch bevor es ernsthaft so weit kommen konnte, platzte die Nachricht von der Großakquise dazwischen. S&T musste bei inubit Eigenbedarf anmelden. „Wir hatten bis dahin durch ein Projekt, das wir für die Austria Presse Agentur prototypisch entwickelt hatten, zum Glück schon genügend praktisches Knowhow erworben, um unser eigenes Vorhaben zu stemmen“, erzählt Hans, „insofern war das Timing nicht schlecht.“

Optimierung von Prozessen durch automatisierte Abläufe

Der größte Brocken Arbeit, der zu bewältigen war, bestand zunächst in der Migration und Konsolidierung eines ausgesprochen umfangreichen Datenvolumens, das u.a. fast 50.000 Kundenstammpositionen umfasste. Zudem brachten Computacenter und T-Systems DSS natürlich zwei gänzlich verschiedene Systemwelten mit, die aus zahlreichen, verschiedenen Eigenentwicklungen bestand und so heterogen waren, dass die Hauptaufgabe zunächst darin lag, diese zerklüftete IT-Landschaft im ERP-System „eEvolution powered by Apertum“ zu vereinheitlichen, um eine Grundlage für die Migration zu schaffen. Über die inubit BPM-Suite wurde ein vollautomatisierter Ablauf definiert, der täglich von acht verschiedenen Lieferanten rund 30.000 Artikeldaten abholt, mit dem zentralen Warenwirtschaftssystem abgleicht und aktualisiert, und ein Protokoll der Preis- und Verfügbarkeitsaktualisierungen automatisch an den Einkauf weiterleitet. „Wir haben nach Abschluss des Projekts überhaupt erst erkannt, welche Potentiale und Qualitätssprünge in solchen Verbesserungen liegen“, so Hans. Ein anderes Projekt betraf die Kommunikation zwischen der Warenwirtschaft auf der einen und dem Servicemanagement auf der anderen Seite. Technologisch waren diese beiden Bereiche bis dahin teilweise getrennte Welten gewesen. „Wenn aber der Hardwarebereich gerade einen hochwertigen Server zu einem günstigen Preis verkaufen kann, dann sollte das Serviceteam auf jeden Fall darüber Bescheid wissen.“ Ein klassischer Fall für die inubit BPM-Suite. Während der Programmcode des Warenwirtschaftssystems völlig unverändert bleibt, greift die inubit Suite in definierten Abständen auf die Daten zu und übermittelt, wenn ein bestimmter vordefinierter Prozess angestoßen wurde, automatisch eine Information an das Serviceteam. So kann der Servicebereich nunmehr tagesaktuelle, selektive Informationen aus dem laufenden Handelswarengeschäft erhalten und weiter verwerten.

Verschlinkung und Transparenz der Prozesse verdient ISO-Zertifikat

Was die Transparenz und Verschlinkung der Prozesse betraf, gab es während des Projekts noch eine weitere Aufgabe zu bewältigen. Denn zufällig stand gleichzeitig mit Herkules die Erweiterung der bestehenden ISO-Zertifizierung eines der beiden übernommenen Unternehmen auf die neue S&T Austria an. „Da bot es sich natürlich an, die bestehenden Funktionalitäten der inubit BPM-Suite gleich mitzunehmen“, sagt René Hans. „Das ging sehr schnell. Wir haben im Projekt laufend mit Leuten aus den Fachbereichen und vom Management mit unseren Laptops zusammengesessen und gemeinsam Prozessmodelle entwickelt. Das Ergebnis konnte dann direkt für die IT-seitige Umsetzung verwendet werden.“ – Außerdem sei diese Sammlung von Prozessen in eine Dokumentation im Intranet eingeflossen, die für alle Mitarbeiter einsehbar ist. „Das S&T Prozessportal haben wir später noch weiterentwickelt“, sagt Hans. „Damals haben wir es eher prototypisch eingesetzt und anhand einiger, bereits konkreter Prozesse vorgeführt, was technisch dabei im Hintergrund abläuft. Die Zertifizierer waren sehr angetan davon, weil der Zusammenhang des inhaltlichen Modells mit den technischen Prozessen sehr plastisch dargestellt wurde.“

Die Investition zahlt sich aus

Mittlerweile sind es zahlreiche kleinere Einzelprojekte, in denen S&T die inubit BPM-Suite erfolgreich einsetzt, Prozesse verschlankt und Potentiale freisetzt. Der Return on Investment macht sich bereits jetzt bemerkbar. Allein z.B. durch die Workflow-Automatisierung im unternehmensinternen



Genehmigungsprozess, der bei neuen Projektaufträgen angestoßen wird, spart das Unternehmen jährlich rund 20.000 Euro. Während der Prozess in seiner alten Form zehn Einzeltätigkeiten umfasst habe, die insgesamt pro Prozessdurchlauf etwa 20 Minuten in Anspruch nahmen, beansprucht der neue, inubit-automatisierte Workflow lediglich 11,5 Minuten: bei sechzig involvierten Mitarbeitern ergibt sich mithin eine Einsparung von 430 Arbeitsstunden jährlich.

Mittlerweile wurde auch ein neuer E-Shop mit einer wesentlichen inubit-Komponente in Betrieb genommen, der den Kunden jederzeit tagesaktuelle Preise übermittelt. Als nächster Schritt stehen nun im Rahmen der B2B-Initiative der S&T weitere Prozess- und Systemanbindungen sowohl auf Kunden- als auch auf Herstellerseite an: „Effiziente Business- und IT-Prozesse enden nicht zwangsläufig an der eigenen Unternehmensgrenze.“ Und natürlich hat S&T vor, nun verstärkt auch für externe Kunden größere Integrationsprojekte zu realisieren. „Das Bewusstsein für dieses Thema beginnt bei den Unternehmen zunehmend stärker zu wachsen. Wir wollen auch mit unserem eigenen Beispiel zeigen, dass man über einen klaren USP verfügt, wenn man es schafft, Geschäftsprozesse und IT zu integrieren“, sagt René Hans. „Und das betrifft externe wie interne Prozesse gleichermaßen.“

René Hans,
Manager IT Development