

The background of the slide is a photograph of a red car driving away on a road lined with tall, slender trees, creating a tunnel effect. The car is in the lower foreground, and the road stretches into the distance.

MANN+HUMMEL: Ein zentrales Filtersystem für den IT-Support

Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Unternehmen

MANN+HUMMEL GmbH

Branche

Automobilzulieferer, Filtration

Produkte und Services

Flüssigkeits- und Luftfiltersysteme, Ansaugsysteme, Innenraumfilter

Unternehmenswebsite

www.mann-hummel.com

SAP-Lösungen und -Services

SAP BusinessObjects Design Studio

Partner

CubeServ GmbH



Produkte von MANN+HUMMEL filtern Pollen aus dem Pkw-Innenraum oder Schadstoffe aus dem Wasser. Für ihren internen IT-Support hatte die Unternehmensgruppe bisher jedoch noch nicht die richtigen Filter im Einsatz. Ein transparentes, zentrales Reporting fehlte. Mit dem neuen Entwicklungswerkzeug SAP® BusinessObjects™ Design Studio erstellt die Konzern-IT entsprechende Analysen und Dashboards einfach selbst – für einen klaren Durchblick weltweit.

Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick



Leadership in Filtration

In beinahe jedem Auto auf Deutschlands Straßen steckt ein Teil von MANN+HUMMEL: Filtersysteme der Unternehmensgruppe sorgen unter anderem für frische Luft und sauberen Kraftstoff in unseren Pkw. Die Vision: „Leadership in Filtration“.

Das Unternehmen ist Entwicklungspartner und Systemlieferant der internationalen Automobil- und Maschinenbauindustrie. Zum Produktportfolio zählen unter anderem Luft- und Flüssigkeitsfilteranlagen, Saugsysteme, Innenraumfilter und Zylinderkopfhäuben, Industriefilter und Systeme für die Wasserfiltration.

MANN+HUMMEL ist dort, wo ihre Kunden sind: An 60 Standorten weltweit produziert das Unternehmen 16 Filterelemente – pro Sekunde! Da muss die Servicequalität stimmen. Und die beginnt bei einem reibungslosen IT-Support, der im Bedarfsfall schnell Störungen beheben kann.



Rund
15.000
Mitarbeiter

zählen zur Unternehmensgruppe.

Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Weltweit transparente Support-Prozesse

An nahezu jedem der 60 Standorte von MANN+HUMMEL sind SAP-Anwendungen im Einsatz. Treten bei vereinzelt Lösungen Probleme auf, erstellt der betroffene Mitarbeiter ein Support-Ticket für die IT-Abteilung. Doch wie viele Anfragen fallen pro Niederlassung an? Hält die IT die vereinbarten Service Level Agreements (SLA) ein? Oder gibt es IT-Tickets, die besonders lange unbearbeitet bleiben? Bisher regelte jeder Standort die Nachverfolgung der Support-Tickets selbst. Ein zentrales Berichtswesen gab es nicht.

Das Unternehmen benötigte eine durchgängige Reporting-Lösung und Visualisierungsmöglichkeiten, die die relevanten Zahlen herausfiltern. Und das unternehmensweit. Das Ziel: „Lokale Anwender – vor

allem die IT-Verantwortlichen – müssen mehr Transparenz haben“, sagt Gerd Ritz, Teamleiter SAP BI bei MANN+HUMMEL. „Damit wir im weiteren Prozess auch die interne Support-Qualität der IT optimieren können – und Fehler zeitnah lösen.“ Gemeinsam mit dem Beratungshaus CubeServ entschied sich das Unternehmen für SAP BusinessObjects Design Studio.

Schöner Nebeneffekt: „Wir haben die Not zur Tugend gemacht und nutzen diesen Anwendungsfall aus der IT gezielt als Testballon“, sagt Gerd Ritz. „Das Design Studio ist schließlich die neue Frontend-Lösung von SAP. Also wollten wir herausfinden, ob wir jetzt schon einsteigen sollen.“

„Wir benötigten mehr Klarheit über die Reaktions- und Lösungszeiten innerhalb der Konzerngruppe – die haben wir heute auf Knopfdruck.“

Gerd Ritz, Teamleiter SAP BI, MANN+HUMMEL GmbH



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Läuft wie geschmiert

Vertrieb, Finanzen, Controlling, Qualität: Bei-
nahe alle klassischen Konzernbereiche steuert
MANN+HUMMEL bereits mit SAP-Anwendungen
wie SAP R/3, SAP NetWeaver® Business Warehouse
(SAP NetWeaver BW) und SAP Supply Chain
Management (SAP SCM).

Für maßgeschneiderte Analyselösungen im Bereich
Business Intelligence (BI) nutzt MANN+HUMMEL
bereits SAP Business Explorer (SAP BEx) Web Appli-
cation Designer. „Früher oder später wird der vom
Design Studio abgelöst werden“, sagt Ritz. „Zeit also,
unsere Frontend-Strategie für Webanwendungen im
BI-Umfeld auf den Prüfstand zu stellen.“

MANN+HUMMEL arbeitet in puncto BI-Lösungen
eng mit dem Beratungshaus CubeServ zusammen.
Gemeinsam wurden Anforderungen abgeklärt und
mögliche Einsatzszenarien besprochen. Einer der
Vorteile von SAP BusinessObjects Design Studio:
die HTML5-Entwicklungsumgebung. „Damit lassen
sich Daten besonders einfach in Dashboards visuali-
sieren – und zwar, einmal erstellt, auch auf mobilen
Geräten“, sagt Andreas Laux, Director Sales bei
CubeServ Deutschland.

„MANN+HUMMEL ist jetzt auch bereit für die mobile
Zukunft. Analyse-Dashboards können künftig auf
Smartphone und Tablet abgerufen werden.“

Andreas Laux, Director Sales, CubeServ Deutschland



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick



Learning by Doing

CubeServ integrierte SAP BusinessObjects Design Studio in die SAP-BusinessObjects-BI-Plattform. Nach nur drei Workshops mit den Experten des Beratungshauses war das Team um Gerd Ritz fit für die Entwicklung eigener Visualisierungen.

„Wir entwarfen und implementierten zwei Dashboards für das IT-Reporting“, sagt Ritz. „Das erste noch gemeinsam mit CubeServ – Nummer zwei bereits in Eigenregie. So einfach ist die Lösung.“ Andreas Laux von CubeServ ergänzt: „Das Coaching in Workshops bietet sich bei diesem Produkt an. Da viele Kunden bereits das Vorgängerprodukt – SAP BEx Web Application Designer – im Einsatz haben, erkennen sie einige Funktionen im Design Studio wieder.“

Nach einer kurzen Pilotphase im Juni 2013 wurden beide Dashboards drei Monate später weltweit ausgerollt. „Dafür mussten wir sie lediglich in unsere BI-Plattform integrieren und für jeden User die Berechtigungen freischalten“, so Ritz.



10 Tage

genühten für die Entwicklung
der ersten Dashboards.

Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Alles im Blick

Mehr Transparenz, mehr Informationen – und das mit einem Mausklick. Die neuen Dashboards wandeln Daten aus SAP NetWeaver BW in Diagramme um. In der IT lässt sich heute die Anzahl der offenen Tickets nachverfolgen. Ein Zeitstrahl bildet die Reaktions- und Lösungszeiten ab. Power-User an nahezu allen Standorten sehen auf einen Blick, wie es um die Qualität des IT-Supports steht – eine Anmeldung im internen SAP-Portal genügt.

Über Drop- und Drill-down-Funktionen filtert jeder IT-Verantwortliche rollenbasiert genau die BI-Daten heraus, die er benötigt. Wurden beispielsweise alle Fehlermeldungen der Controlling-Software abgearbeitet? Liegt der Standort im Schnitt über oder

unter den vereinbarten SLA? Oder müssen Maßnahmen abgeleitet werden? „Die Diagramme lassen sich von der globalen Ansicht bis hin zu jedem einzelnen Ticket aufschlüsseln“, sagt Ritz. „Bei Bedarf können die IT-Verantwortlichen schnell reagieren.“

Das neue Entwicklerwerkzeug ist bereits voll in den IT-Alltag integriert. „Mithilfe von CubeServ konnten wir innerhalb weniger Monate live gehen. Und das weltweit“, freut sich Ritz. „Die Akzeptanz unter den Anwendern ist sehr hoch – gerade weil die neue Software so einfach zu bedienen ist.“

„SAP BusinessObjects Design Studio ist ein echter Filtrationsspezialist: Im Handumdrehen stehen die relevanten Zahlen bereit.“

Gerd Ritz, Teamleiter SAP BI, MANN+HUMMEL GmbH



[Überblick](#)[Unternehmen](#)[Ziele](#)[Warum SAP?](#)[Implementierung](#)[Lösung](#)[**Vorteile**](#)[Ausblick](#)

Die richtigen Zahlen herausfiltern

Doppelte Freude in der IT: „Das Design Studio ist einfach zu bedienen“, sagt Ritz. „Wir haben mit den Dashboards messbaren Mehrwert geschaffen.“ Wo früher jeder Standort seine eigenen Ticket-Listen führte, blicken heute alle IT-Abteilungen weltweit auf die gleichen Zahlen. Die Support-Prozesse laufen deutlich transparenter.

Und das Beste: „Seit wir die Dashboards nutzen, ist auch die Zahl offener Fehlermeldungen rückläufig“, so Ritz. „Wir hatten bereits vorher einen ordentlichen Schnitt. Aber heute können wir alle Prozesse genau nachvollziehen und die Mitarbeiter legen ein stärkeres Augenmerk darauf, alles zeitnah abzuarbeiten.“

Das SAP BusinessObjects Design Studio bietet zahlreiche Visualisierungsmöglichkeiten. So lassen sich die unterschiedlichsten Grafiken und Diagrammformen erstellen und beispielsweise an das Corporate Design anpassen. Individuelle Dashboards und BI-Applikationen sind schnell selbst entwickelt.

„Die Lösung empfiehlt sich absolut für größere BI-Aufgaben und weitere Geschäftsbereiche.“

Gerd Ritz, Teamleiter SAP BI, MANN+HUMMEL GmbH



Überblick

Unternehmen

Ziele

Warum SAP?

Implementierung

Lösung

Vorteile

Ausblick

Empfehlung für Größeres

„Schon die frühe Version des Design Studios bietet viele Funktionen und läuft absolut stabil“, freut sich Ritz. Mittelfristig soll die Software die Vorgängeranwendung bei MANN+HUMMEL ablösen und in anderen Unternehmensbereichen eingesetzt werden – dann auch mobil.

„Unser Testballon hat gezeigt: Was die SAP-Marketing-Abteilung verspricht, liefert die IT tatsächlich“, sagt Gerd Ritz. „In der Lösung steckt ein enormes Potenzial. Wir freuen uns schon auf die weiteren Entwicklungen.“



© 2014 SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen nicht gestattet. SAP und andere in diesem Dokument erwähnte Produkte und Dienstleistungen von SAP sowie die dazugehörigen Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG (oder von einem SAP-Konzernunternehmen) in Deutschland und verschiedenen anderen Ländern weltweit. Weitere Hinweise und Informationen zum Markenrecht finden Sie unter <http://global12.sap.com/corporate-en/legal/copyright/index.epx>. Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die vorliegenden Unterlagen werden von der SAP AG oder einem SAP-Konzernunternehmen bereitgestellt und dienen ausschließlich zu Informationszwecken. Die SAP AG oder ihre Konzernunternehmen übernehmen keinerlei Haftung oder Gewährleistung für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Die SAP AG oder ein SAP-Konzernunternehmen steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Keine der hierin enthaltenen Informationen ist als zusätzliche Garantie zu interpretieren.

Insbesondere sind die SAP AG oder ihre Konzernunternehmen in keiner Weise verpflichtet, in dieser Publikation oder einer zugehörigen Präsentation dargestellte Geschäftsabläufe zu verfolgen oder hierin wiedergegebene Funktionen zu entwickeln oder zu veröffentlichen. Diese Publikation oder eine zugehörige Präsentation, die Strategie und etwaige künftige Entwicklungen, Produkte und/oder Plattformen der SAP AG oder ihrer Konzernunternehmen können von der SAP AG oder ihren Konzernunternehmen jederzeit und ohne Angabe von Gründen unangekündigt geändert werden. Die in dieser Publikation enthaltenen Informationen stellen keine Zusage, kein Versprechen und keine rechtliche Verpflichtung zur Lieferung von Material, Code oder Funktionen dar. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse von den Erwartungen abweichen können. Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, zu dem sie getätigt wurden. Dem Leser wird empfohlen, diesen Aussagen kein übertriebenes Vertrauen zu schenken und sich bei Kaufentscheidungen nicht auf sie zu stützen.



The Best-Run Businesses Run SAP™