

PEP reloaded

Eskalationen werden gemeinhin in der DSAG als letztes Mittel zum Zweck eingesetzt, um verhärtete Fronten aufzubrechen und eine Lösung oder einen Kompromiss zu finden. Wie das Beispiel der Unterarbeitsgruppe Dienstplanung zeigt, kann eine Problemlage geradezu beflügeln und für eine stringente und von Erfolg gekrönte Arbeitsweise sorgen.

© Angelika Jung, blaupause-Redaktion

Fortsetzung folgt, hieß es im August 2006, als die Unterarbeitsgruppe Dienstplanung ihre Kräfte erneut bündelte (siehe dazu auch *blaupause*-Ausgabe 3-2006). Auf der Tagesordnung: die SAP-Personaleinsatzplanung (PEP). In der Vergangenheit hatte es Unstimmigkeiten bei der SAP-Produktstrategie sowie der Informationspolitik in

Bezug auf die SAP-Personaleinsatzkostenplanung gegeben (nähere Details siehe Kasten Historie auf Seite 13). Von SAP zugesagte Funktionen wurden letztendlich nicht in die Entwicklung gebracht. Generell herrschte eine gewisse Unsicherheit in den öffentlichen Einrichtungen und Unternehmen, wie SAP künftig zu ihrem Produkt steht. Ge-

nauer gesagt, ob es abgelöst oder doch weiterentwickelt werden sollte. Daher forderte die Unterarbeitsgruppe Dienstplanung gemeinsam mit der Arbeitsgruppe HR im Public Sector und dem Arbeitskreis Personalwesen eine engere Beteiligung und die Unterstützung der SAP bei der weiteren Entwicklung des Produkts.

Gesprächsbedarf auf beiden Seiten

Die fehlende Teilnahme der SAP-Betreuer erschwerte seit über einem Jahr die Zusammenarbeit und die Einflussnahme der DSAG-Arbeitsgruppe. Um für beide Seiten zu einer konstruktiven und zielführenden Zusammenarbeit zurückzukehren, bestand der erste Schritt darin, den ins Stocken geratenen Kommunikationsfluss zwischen beiden Parteien wiederherzustellen. In diesem Fall war Marc-Oliver Dürk, Fachreferent in der DSAG-Geschäftsstelle und bisheriger Betreuer der Unterarbeitsgruppe, als Mediator und Eskalationsmanager gefragt. Seine erste Aktivität bestand darin, standardisierte und abgestimmte Kommunikationskanäle aufzubauen, die die Erwartungshaltung seitens der DSAG und der SAP erfüllten. Zu diesem Zweck musste ein Counterpart auf SAP-Seite für Volker Weingart, den Sprecher der Unterarbeitsgruppe Dienstplanung, gewonnen werden. Mit Bernhard Thibaut, Vertriebsleiter öffentliche Verwaltung, Gesundheitswesen, Hochschulen und Forschungseinrichtungen bei der SAP Deutschland AG & Co. KG, fand man den geeigneten fachlichen Ansprechpartner.

Dringlichkeit im Krankenhaus-Umfeld

Nachdem die Kommunikation wieder reibungslos funktionierte, galt es, die Zielsetzungen der Unterarbeitsgruppe für die Zukunft zu identifizieren. So stand immer noch ein großes Fragezeichen hinter der SAP-Entwicklungsstrategie bei der Dienstplanung. Um Planungssicherheit für alle

Beteiligten zu erhalten, waren vertrauenswürdige Aussagen vonnöten. Dazu Volker Weingart, Projektleiter SAP-HR bei der Universitätsklinik Würzburg: „Die vor dem Hintergrund des zugesicherten Redesigns und der damals priorisierten Entwicklungsanträge getroffenen Implementierungsentscheidungen lösten zumindest im Krankenhaus-Umfeld eine gewisse Dringlichkeit aus. Waren diese doch von neuen gesetzlichen Anforderungen betroffen. Gemeinsam mit der DSAG-Geschäftsstelle haben wir erwirkt, dass eine Gap-Analyse durchgeführt wird, die Funktionslücken der aktuellen Produktauslieferung identifiziert und priorisiert.“ Im Nachgang sollte SAP entscheiden, inwieweit die fehlenden Funktionalitäten zur Verfügung gestellt werden können. Durch zeitnahe Lösungen sollte jedoch, laut SAP, ein Mehrwert für die Anwender geschaffen werden.

Eskalation beeinflusst Investitionsentscheidungen

Im September 2006 bekannte sich SAP mit einigen Einschränkungen zu PEP und lieferte damit die für Kunden notwendige Planungssicherheit. Marc-Oliver Dürk ergänzte: „Diese durch die Eskalation herbeigeführte Entscheidung wurde bereits mit Spannung erwartet. Machten doch einige Kliniken ihre Investitionsentscheidungen in das Produkt davon abhängig.“ Allerdings verlaublich SAP, dass die Personaleinsatzplanung nicht zu den strategischen Produkten des Anbieters gehöre, sich das Unternehmen jedoch in der Rolle des Gesamtlösungsanbieters sehe. Das bedeutet, dass Kundenanforderungen mit dem Gesamtlösungsportfolio abgeglichen werden müssen. Das Produkt hat einen Reifegrad erreicht und befindet sich wie gewohnt im üblichen SAP-Wartungsprozess. Bestehende oder aufkommende Lücken in der Personaleinsatzplanung können gegebenenfalls in Form von Partnerlösungen abgedeckt werden. Das muss jedoch im Einzelfall entschieden werden. Wie bisher bleibt SAP jedoch Hauptansprechpartner bei Problemstellungen oder wenn es um Kundenanforderungen geht.

Aufgrund dieser Entscheidung legte die Unterarbeitsgruppe die folgende Vorgehensweise fest:

• Variante 1: SAP entwickelt selbst.

Im unteren zweistelligen Bereich kann die Unterarbeitsgruppe Produktabrundungen im Rahmen des Continuous Improvement stellen, die von SAP geprüft und gegebenenfalls realisiert werden.

• Variante 2: SAP beauftragt Partner.

Fehlende benötigte Funktionen finden Eingang in Partnerlösungen.

• Variante 3: Die Gruppe lässt entwickeln.

Das DSAG-Gremium bündelt die Anforderungen und erstellt einen Business Case. Die Kosten der Weiterentwicklung werden geteilt. Mit dieser Variante steigt die Chance, dass die Entwicklungen in den Standard einfließen.

• Variante 4: Einer für alle.

Stellvertretend für die Gruppe realisiert ein Unternehmen fehlende Funktionen und stellt sie den übrigen Teilnehmern zur Verfügung. Das wird als die schnellste Möglichkeit gesehen, um zeitnah an Ergebnisse zu gelangen.

Volker Weingart resümiert: „Dadurch, dass wir eine stringenterere Methodik bei der Arbeitsweise angewandt haben, konnten wir zeigen, dass das Interesse an dem Produkt noch groß ist und wir gemeinsam mit SAP an Verbesserungen arbeiten wollen. Die professionelle Betreuung durch die DSAG-Geschäftsstelle hat SAP gezeigt, dass sich etwas bewegt. Dadurch wurde es SAP einfacher gemacht, mitzuarbeiten.“ Neben dem verbesserten Kommunikations- und Informationsfluss beschreibt Marc-Oliver Dürk ein weiteres Highlight der Eskalation: „Entwicklerressourcen im zweistelligen Bereich werden für dieses Jahr zur Verfügung gestellt. Das ist ein Riesenerfolg!“

Wanted: Zeitkritische Änderungen im SAP-System

Die gute Zusammenarbeit fruchtete innerhalb kürzester Zeit. Denn: Ein Thema, das den Teilnehmern in 2006 unter den Nägeln brannte, waren Änderungen beim Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst Länder (TVöD-L), die ab November wirksam wurden. Hier galt es, innerhalb kürzester Zeit Anpassungen im SAP-System vorzunehmen und die Änderungen ins Zeitauswertungsschema aufzunehmen. Zu diesem →

Quo vadis, PEP? Historie

Ende 2004: Öffentliche Einrichtungen, Kliniken und größere Unternehmen, die auf eine umfassende Dienstplanung angewiesen sind, hatten zum Teil grundlegende Verbesserungsvorschläge für die SAP-Personaleinsatzplanung (PEP) zusammengestellt. Deckte doch das bis dato ausgelieferte Produkt die für eine Dienstplanung notwendigen Funktionalitäten nur rudimentär ab. Die Anforderungen wurden an SAP adressiert. Das Problem wollte SAP mit einer neuen Ausrichtung ihres Produkts lösen. Diese wurde zu Beginn des Jahres 2004 im Rahmen einer Arbeitsgruppensitzung zugesichert.

2004/2005: Im Laufe der Jahre 2004/2005 entschied sich SAP gegen das Redesign. Erst auf verstärktes Drängen der DSAG konnte eine Stellungnahme bezüglich der weiteren Produktpolitik erwirkt werden.

März 2006: Die Ernüchterung: Zugesagte Funktionalitäten wurden von SAP wieder infrage gestellt mit der Begründung, die Entwicklung des Produkts sei abgeschlossen und ein funktionsfähiges Produkt fertiggestellt. Gesetzliche Lücken und durch das In-Kraft-Treten des Tarifvertrags für den öffentlichen Dienst (TVöD) ausgelöste Änderungen sollten durch Beraterlösungen abgedeckt werden. Diese Aussage sorgte für große Diskussionen bei den Anwenderunternehmen und stellte die Zusammenarbeit zwischen der DSAG-Arbeitsgruppe und SAP auf eine harte Probe. Schließlich hatten sich doch viele Projektleiter in einzelnen öffentlichen Einrichtungen für den Einsatz von PEP als zukunftsfähiges Produkt stark gemacht. In der Folge tagte die Arbeitsgruppe ohne SAP-Ansprechpartner und konzentrierte sich auf Networking-Aktivitäten.



→ Marc-Oliver Dürk, Fachreferent in der DSAG-Geschäftsstelle (links) und Volker Weingart, Projektleiter SAP-HR bei der Universitätsklinik Würzburg



Punkt forderte die Unterarbeitsgruppe eine zeitnahe SAP-Unterstützung im Rahmen der Wartungsleistungen an, da nicht jedes Unternehmen, jede Einrichtung selbst eine Lösung dafür erarbeiten konnte. Dank der neu gewonnenen verstärkten Zusammenarbeit konnte SAP die Anpassungen zur gewünschten Deadline in Form von Hinweisen ausliefern. Eine Maßnahme, die die Teilnehmer des DSAG-Gremiums viel Aufwand ersparte und für eine positive Grundstimmung und Vertrauen sorgte.

Neue Themen stehen an

Der frische Wind in der Unterarbeitsgruppe spiegelt sich in steigenden Teilnehmerzahlen wider. Und auch SAP wartet mit verstärkter Präsenz auf. So nehmen Mitarbeiter aus der Entwicklung mittlerweile an den Sitzungen teil. Eine Tatsache, die vor zwei Jahren keiner für möglich gehalten hätte. Und das ist gut so! Gehen doch die Themen im DSAG-Gremium nicht aus. Künftige

Arbeitsgebiete sind die Verbesserung der Usability (Streifenmuster für bessere Lesbarkeit, den Dienst an einer Person ändern und diese Änderungen auf andere Personen oder Tage kopieren, Ausblenden der Wertheilfe etc.). Außerdem soll die Bedarfszuordnung zur Planungsunterstützung

optimiert und bestehende Funktionalität wie die Einbindung von Positivzeitwirtschaft und die Verprobung von Mutterschutzvorgaben erweitert werden. Dank der neuen Methodik in der Unterarbeitsgruppe und mit vereinten Kräften sollten diese Anforderungen kein Problem darstellen.

Was die Eskalation gebracht hat ...

- DSAG-Mitglieder haben wieder eine Planungssicherheit.
- Kommunikationskanäle wurden standardisiert und abgestimmt.
- SAP steht als Partner der Unterarbeitsgruppe zur Verfügung. Gesammelte Anforderungen aus den letzten Jahren können nun wieder diskutiert und übergeben werden. Entwicklungen werden an alle DSAG-Mitglieder ausgerollt.
- Neben dem Produktmanagement sind nun auch Entwickler bei den Gruppensitzungen anwesend.
- Eine zweistellige Anzahl von Entwicklertagen wird von SAP zur Verfügung gestellt, um DSAG-Anforderungen umzusetzen.
- Einer für alle: Es gab Ad-hoc-Lösungen für gesetzliche Anforderungen, die von einem Teilnehmer stellvertretend für alle erarbeitet wurden.

Anzeige

Hays.
Die Jobnavigatoren.

Wer große Ziele hat, braucht eine starke Mannschaft. Mit Hays bleibt kein wichtiger Posten unbesetzt – und kein Experte ohne Aufgabe. Als Marktführer im Specialist Recruitment unterstützen wir über 500 Topunternehmen dabei, attraktive Projekte und Positionen mit versierten Spezialisten zu besetzen. Aktuell suchen wir insbesondere IT-Experten mit Schwerpunkt SAP, die erfolgreich weiterkommen wollen.

Kontaktieren Sie uns unter info@hays.de

Specialist Recruitment hays.de/it

HAYS