

Cloud-native SAP-Betrieb bei der Otto Group

# Den Schalter wieder umgelegt

Nach einem Jahrzehnt mit externem Hosting und Betrieb der Datenbanken, Betriebssysteme und SAP-Systeme hat die Otto Group IT die SAP-Landschaft wieder nach Hause geholt. Zusätzlich migriert der interne IT-Dienstleister seit März 2020 schrittweise von der Datenbank Oracle auf die In-Memory-Datenbank SAP HANA. Was genau Backsourcing, Pandemie und Remote-Arbeit dem Team um Nils Knieling (Professional Expert SAP Cloud Architecture), Stefan Bartschat (Senior Expert Digitalization & Tech Projects) und Marco Krapf (Senior Administrator SAP Solution Manager und Focused Run) in 18 Monaten abverlangt haben und wie der Stand auf dem Weg zum Cloud-native SAP-Provider ist: Wir haben nachgefragt.

Das Gespräch führte Sarah Meixner, blaupause-Redaktion

**Der Versandhandel von OTTO startete 1949. Welche Gründe genau führten 70 Jahre später zum Mega-Projekt „Next Level“?**

**Stefan Bartschat:** Wir sind im Konzern auf unserem Wachstumskurs sehr umtriebig bei den Themen Digitalisierung und Transformation. Vom ehemals reinen Versandhandel entwickeln wir unser Geschäft hin zu Markt-

plätzen und Plattformen. Zusammen mit dem generell steigenden Transaktionsvolumen verändert das auch unsere Anforderungen an die IT: Wir benötigen eine hoch skalierbare, automatisierte IT-Landschaft und Backend-Systeme, die das reibungslos unterstützen.

**Nils Knieling:** Früher haben wir hauptsächlich die Systeme für Support-Prozesse wie Finanzen oder Personalwirtschaft bereit-

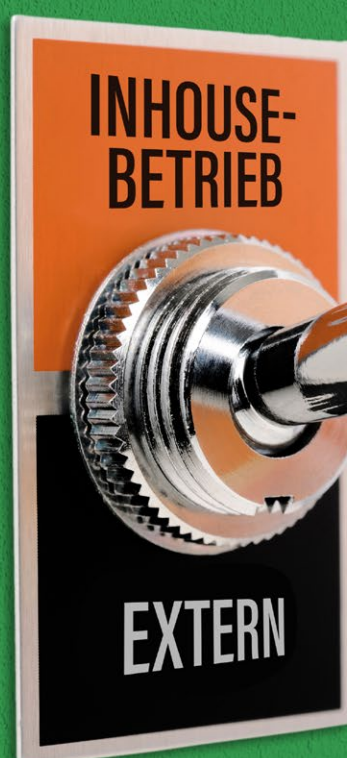
gestellt, heute stecken wir mit dem Plattformgedanken und einer hochmodernen IT-Infrastruktur teilweise auch in Prozessen, die nah am Kerngeschäft sind.

**Bartschat:** Um unsere Konzerngesellschaften und Projekte bei diesem Transformationsprozess und Wachstumskurs möglichst gut unterstützen zu können, brauchen wir, neben einem stabilen Systembetrieb, viel Flexibilität →

## Otto Group

1949 in Deutschland gegründet, ist die Otto Group heute eine weltweit agierende **Handels- und Dienstleistungsgruppe** mit rund **50.000 Mitarbeitenden** in 30 Unternehmensgruppen und mehr als 30 Ländern Europas, Nord- und Südamerikas sowie Asiens. Ihre Geschäftstätigkeit erstreckt sich auf die drei Segmente **Multichannel-Einzelhandel, Finanzdienstleistungen** und **Service**. Im Geschäftsjahr 2020/21 (28. Februar) erwirtschaftete die Otto Group einen Umsatz von **15,6 Milliarden Euro**. Sie gehört mit einem Onlineumsatz von rund 9,9 Milliarden Euro zu den **weltweit größten Online-Händlern**.

[ottogroup.com](https://www.ottogroup.com)





## Glossar

### **SAP Focused Run**

SAP Focused Run ist (neben Focused Build und Focused Insights) Teil der Focused Solutions von SAP und wird für die Überwachung großer IT-Landschaften eingesetzt. Das System kann eigenständig oder als Ergänzung zum SAP Solution Manager genutzt werden. Focused Run spezialisiert sich auf die Analyse, Überwachung und Alarmierung von Systemen und Anwendungen mit hohem Anspruch an Volumen, Automatisierung und Skalierbarkeit.

und Schnelligkeit bei der Reaktion auf neue Anforderungen. Als zwei Beispiele von vielen weiteren lassen sich hier die kurzfristige Bereitstellung von neuen Systemen oder die variable Skalierung an der bestehenden Landschaft nennen. Wir wollten dies erreichen, ohne in den Dimensionen Hardware-Investitionen oder System-Sizing mit einer Drei-Jahres-Prognose denken zu müssen.

**Knieling:** Zusätzlich zu diesen technischen Aspekten haben wir als Ergebnis einer technischen Analyse die Chance gesehen, den Betrieb mit unterstützenden Automatisierungsmöglichkeiten auch wieder mit einem eigenen Team leisten zu können: Geboren war damit die Idee des Backsourcings.

### **Wie ging es nach der Entscheidung für das Backsourcing im Sommer 2019 weiter?**

**Bartschat:** Wir haben intensiv gerechnet und geplant, alle möglichen Business-Cases und Szenarien, und diese mit technischen Proofs-of-Concept (PoC) wasserdicht gemacht. Im

Februar 2020 gab es dann das Go vom Management-Board, und kaum einen Monat später sind wir dann alle ins Home-Office gegangen – da hatte sich die Mannschaft genau drei Mal live gesehen.

**Knieling:** Rückblickend wäre zu erwähnen, dass wir das Projekt von Anfang an ohnehin remote umsetzen wollten – mit Erfolg: Heute sind wir das große Vorbild für funktionierende und ergebnisorientierte Remote-Arbeit, das freut uns natürlich sehr.

### **Was war rückblickend die größte Herausforderung für Ihr Team in dieser besonderen Zeit – außer dem Home-Office?**

**Bartschat:** Wir haben schnell Verstärkung gebraucht und dafür intern drei Mitarbeitende gefunden. Die hatten zwar umfangreiche Erfahrungen als IT-Administratoren, allerdings noch nie zuvor ein SAP-System gesehen. Die Kollegen haben innerhalb eines Jahres über 60 Schulungen absolviert, und heute haben wir exzellent ausgebildete und offiziell zertifizierte SAP-Administratoren.

**Marco Krapf:** Eine Herausforderung war sicher auch, die eher monolithisch geprägten SAP-Systeme mit dem agilen Mindset der Otto Group zusammenzubringen: Also auf der einen Seite der Software-Gigant SAP als Lieferant mit der bekanntermaßen oft etwas schwerfälligen Standard-Software, und auf der anderen Seite wir mit unseren diversen Konzerngesellschaften, bei denen alles agil ist und Themen und Projekte sehr schnell vorangetrieben werden sollen.

**Knieling:** Denn wir haben uns auch auf die Fahne geschrieben: Wenn man etwas zwei Mal machen muss, sollte man es automatisieren!

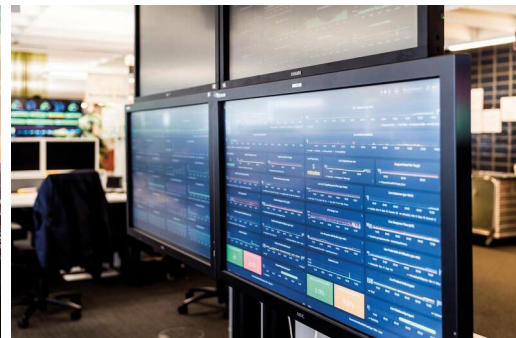
### **Sie sind nun verantwortlich für die gesamte IT-Landschaft mit 36 SAP-Systemen auf SAP HANA. Welches Tool hilft Ihnen dabei?**

**Krapf:** Für das System-Monitoring und die Alarmierung nutzen wir SAP Focused Run. Das funktioniert richtig gut, die SAP-Systeme werden technisch lückenlos überwacht. Bei einem Alarm erfolgt die Benachrichtigung umgehend via Ticketschnittstelle zum IT-Service-Management im SAP Solution Manager oder – je nach Adressat – auch per E-Mail. Außerdem haben wir mit Focused Run (s. Glossar links) tolle neue Werkzeuge in unseren Monitoring-Koffer dazubekommen, die uns im Systembetrieb das Leben erleichtern. Das beste Beispiel hierfür ist das Integration & Cloud Monitoring zum Modellieren von Szenarien für die systemübergreifende Überwachung von Nachrichtenflüssen.

**Knieling:** Und man darf nicht vergessen, wir sind heute immer auf dem aktuellsten Stand: Sei es die neueste SUSE-Linux-Version, HANA-Datenbank oder Sicherheits-Patches, wir arbeiten nach dem Prinzip Next-Day-Delivery, und das funktioniert problemlos.

### **Gab es seit Projektbeginn schon eine Bewährungsprobe für den Inhouse-Betrieb?**

**Bartschat:** Die gab es, und zwar während eines OTTO-Super-Sales, der sogenannten Kracher-Tage. Vor der Cloud-Migration und dem Backsourcing hatten wir deutlich geringere Skalierungsmöglichkeiten, um dem erhöhten Datenvolumen angemessen begegnen zu können. Das ist Geschichte. Heute fahren wir die zusätzlich benötigten Application-Server kurzfristig automatisiert hoch, sprich die horizontale Skalierung funktioniert erfreulicherweise ebenfalls anstandslos.



Der OTTO-Campus in Hamburg-Bramfeld mit modernen Arbeitsumgebungen für agiles Arbeiten



v. l. n. r.: Nils Knieling, Professional Expert SAP Cloud Architecture, Marco Krapf, Senior Administrator SAP Solution Manager und Focused Run, Stefan Bartschat, Senior Expert Digitalization & Tech Projects

**Knieling:** Die Möglichkeit der Automatisierung in der Google Cloud hat auch hier die Prozesse grandios vereinfacht. Hardware ist sofort verfügbar, der kaufmännische Prozess ist leichter und kürzer. Früher mussten wir teilweise mit einem Vorlauf von acht bis zwölf Wochen planen, wenn wir neue Systeme aufbauen wollten, von der Anfrage bis zur Bereitstellung. Heute macht unser Team den Systemaufbau komplett eigenständig und mit einem sehr hohen Automatisierungsgrad.

**Krapf:** Außerdem sind wir nun auch unglaublich schnell beim Upgrading geworden: Das erledigen wir jetzt in vielen Bereichen vollautomatisiert innerhalb eines Tages und Hand in Hand mit den Systemverantwortlichen – ohne großen organisatorischen Vorlauf.

**Knieling:** Und glücklicherweise waren wir schon vor der Pandemie bereits so gut aufgestellt, dass wir beispielsweise von heute auf morgen die Zeiterfassung von rund 20.000 Mitarbeitenden problemlos mit dem Fiori-Launchpad stemmen konnten!

#### **Stichwort Kolleginnen und Kollegen aus dem Fachbereich: Wie lief und läuft die Zusammenarbeit?**

**Knieling:** Die Kolleginnen und Kollegen sind alle zufrieden. Anfängliche Skepsis war zugegebenermaßen vorhanden, schließlich lief ja alles, warum also etwas ändern? Aber nun sind wir so viel schneller, kommunizieren direkter, und das spricht sich auch bei den Fachbereichen herum. Uns erreichen immer mehr Anfragen wie „Wann sind wir endlich mit der Migration dran?“ Und egal, wie die

Frage lautet, unsere Antwort ist: „Das geht, bis wann brauchst du es?“ Früher konnte es schon mal bis zu zwölf Wochen dauern.

#### **Was würden Sie Kolleginnen und Kollegen mit ähnlichen Ideen und Projekten mit auf den Backsourcing-Weg geben?**

**Bartschat:** Vor Projektstart eine klare Idee entwickeln, gut planen und ausführlich rechnen. Wir haben Projekt- und Produktkostenkalkulationen bis vier Jahre in die Zukunft erstellt. Denn auch wenn wir interner IT-Dienstleister und Exzellenzbereich sind, müssen wir wirtschaftlich sein und auch ein Benchmarking meistern können. Das Ziel, nach dem Backsourcing 20 Prozent günstiger zu arbeiten, haben wir noch nicht komplett erreicht, aber wir stehen kurz davor.

**Knieling:** Ein wesentlicher Punkt wäre, vorab die Internetgeschwindigkeit aller an einer Migration beteiligten Parteien zu checken und auf ein Maximum zu schrauben. Auch wenn es sich profan anhört, aber was wir teilweise an Geschwindigkeit hatten, das ging in den eigenen vier Wänden deutlich schneller.

**Bartschat:** Wir wissen von vielen Anwenderinnen und Anwendern, die befürchten, dass mit der Cloud alles teurer wird. Stimmt aber definitiv nicht, denn es wird in vielen Bereichen sogar deutlich günstiger. Und auch, wenn man selbst noch nicht viel Wissen bezüglich des SAP-Betriebs auf den Ressourcen eines Hyperscalers hat, wir können nur empfehlen, einen klaren Plan zu erarbeiten, loszulegen und Know-how im eigenen Unternehmen auch langfristig aufzubauen.

**Krapf:** Stichwort interessanter Job und Langfristigkeit: Wir hätten in unserem Team übrigens noch Platz für Verstärkung.

#### **Vielen Dank für das Gespräch!**

### **Projektnutzen „Next Level“**

- Schnellere Unterstützung von Innovationen (S/4HANA) und strategischen Projekten, etwa durch den Einsatz innovativer Techniken und moderner Hardware
- Modernisierung der Systemlandschaft (Umstellung auf SAP HANA)
- Höhere Automatisierung im Betrieb
- Backsourcing des SAP-Betriebs und interner Know-how-Aufbau
- Begeisterung für die Otto Group IT als attraktiven Arbeitgeber im Tech-Business
- Beitrag zur Nachhaltigkeit durch deutliche Verbesserung des CO<sub>2</sub>-Footprints gegenüber Status quo beim Rechenzentrumsdienstleister, u.a. durch Verwendung von CO<sub>2</sub>-neutralen Ressourcen in der Google Cloud Platform
- Senkung der Betriebskosten und des Anteils an Cash-out