

Customer Engagement Initiative verbindet Kund:innen und Development

„SAP wartet auf uns!“

Möglichkeiten, auf die Entwicklung Einfluss zu nehmen, bietet SAP wie wohl kaum ein anderer großer Software-Hersteller. Während manche behaupten, dies läge an nur halb fertig veröffentlichten Produkten, sehen Anwenderunternehmen, die an einem der zahlreichen Influencing-Programme teilnehmen, das ganz anders. Wo kann man schon sonst seine Vorstellungen so direkt zu Gehör bringen? Dass es nicht jede schlussendlich schafft, in das Produkt aufgenommen zu werden, gehört zum Entscheidungsprozess dazu. So oder so: Die Customer Engagement Initiative (CEI) von SAP erfreut sich wachsender Beliebtheit. Zwei Anwenderunternehmen aus dem DSAG-Kreis erzählen, was sie zum Mitmachen motiviert.

Frank Zscheile, blaupause-Redaktion

Präzise (Software-)Ingenieurskunst, aber leider vollkommen am Markt vorbei – dazu kommt es, wenn Entwicklungs-Teams nicht wissen, wie die Kundschaft tickt. Codes, die im Elfenbeinturm entstehen, zerstören den Spaß an der Bildschirmarbeit. Ein Interesse an Kommunikation mit dem Gegenüber haben aber auch die Anwender:innen selbst. Sie wollen über neue Entwicklungen informiert werden, sie sogar beeinflussen. Die SAP Customer Engagement Initiative (CEI) fungiert in diesem Spannungsfeld wie eine Kontaktbörse – ein Parship für gute ERP-Software.

Viel Bewegung beim Asset-Management

Kathrin Heyd ist seit zwei Jahren Head of SAP CEI. „Wir sind ein integraler Bestandteil von SAP Influencing und arbeiten eng mit allen User-Groups weltweit zusammen. Das anhaltende Engagement der deutschsprachigen Anwenderunternehmen im letzten Jahr hat uns abermals bestätigt: Mit unserem Programm treffen wir genau den Nerv der Anwenderinnen

und Anwender.“ Den von Klaus Cuti etwa, ERP Senior Product Manager Asset Management aus der globalen IT der Bayer AG, und seinem Kollegen Andreas Bechmann aus der Bayer-Pharma Division. Ihr Thema ist die Instandhaltungsabwicklung mit SAP Enterprise Asset Management (EAM, dem früheren Plant Maintenance), wo sie eng mit SAP zusammenarbeiten. →



SAP Customer Engagement Initiative (CEI)

Im Rahmen des CEI-Programms erhalten DSAG-Mitglieder und weitere Anwendervereinigungen frühzeitig **Einblick**, formulieren ihre **Anforderungen** und geben **Feedback** in die Entwicklung neuer Produkte und Funktionalitäten von SAP-Software. Im **Austausch** mit den SAP-Entwicklungs-Teams können sie ihre **Vorstellungen** einbringen und **Einfluss nehmen**. Das Ziel: SAP-Lösungen werden den Kundenbedürfnissen besser gerecht. Es gibt drei Phasen mit Projektausschreibungen pro Jahr, das Interesse der DSAG-Mitglieder ist anhaltend hoch.

🔗 dsag.de/customer-engagement-initiative-cei



v. l. n. r.: Kathrin Heyd, Head of SAP CEI, Klaus Cuti, ERP Senior Product Manager Asset Management aus der globalen IT der Bayer AG, Andreas Bechmann aus der Bayer-Pharma Division und Niklas Grimm, Director Controlling & Cloud ERP bei flatexDEGIRO

„Nachdem Asset-Management in den Vorjahren etwas stiefmütterlich behandelt wurde, stecken nun viel Bewegung und Potenzial dahinter. Das merken wir an den neuen Produkten“, sagt Klaus Cuti. Grund genug, sich dort zu engagieren. Seit 2021 nehmen Cuti und Bechmann am CEI-Programm teil, und dies gleich in mehreren Projekten: Asset Strategy Implementation Work Bench, SAP Work Clearance Management, Asset Health, Collaborative Work Order, Asset Management Rules Engine usw. Andreas Bechmann: „Manche CEI-Projekte sind von vorne bis hinten durchgeplant, andere verlaufen eher schleppend. Das liegt ganz am Thema und der Art, wie viele Personen sich in welcher Intensität einbringen.“

Kathrin Heyd: „Manchmal ist ein Teilprojekt nach zwei Monaten abgeschlossen, andere laufen immer weiter und für jedes neue Release geht man mit den Kund:innen in Klausur.“ Wie immer hängt es also davon ab. Durchschnittlich, so die CEI-Koordinatorin, tauschten sich in einem Projekt acht Kundenunternehmen aus, deren Feedback aggregiert wird.

Von CEI in die DSAG-Arbeitsgruppe

Mit der DSAG verbindet das CEI-Programm ein enger Austausch. So wurde das EAM-Projekt „Collaborative Work Order“ begonnen und das dort Erarbeitete später in der DSAG-Arbeitsgruppe Intelligent Asset Management aufgegriffen, in der SAP seitdem mit am Thema weiterarbeitet. Sprecher der Arbeitsgruppe ist übrigens Klaus Cuti! Austausch findet also vielerorts statt, in den CEI-Projekten, aber eben auch in entsprechenden Zirkeln innerhalb der DSAG. Die Themen diffundieren und nicht selten führen die Involvierten – im Dialog mit SAP – in der DSAG Diskussionen fort, die ihren Anfang einst in einem CEI-Projekt nahmen.

Klaus Cuti und Andreas Bechmann schätzen die CEI-Diskussionsrunden, in denen der ERP-Hersteller Konzeptpapiere zur Disposition stellt, zu denen sie ihr Feedback geben können. „SAP ist nah an den Kund:innen und wartet quasi auf uns. Gefühlt sind wir Mit-Entwickler und Designer“, so ihr Eindruck. Probleme können sie ansprechen – und dann darauf hoffen, dass sie im nächsten Release gelöst sind.

Konkrete Verbesserungen sind möglich

Bezogen auf einzelne EAM-Module haben Anwender:innen im Prinzip recht ähnliche Vorstellungen darüber, wie Daten, Prozesse und Rollen strukturiert werden sollen, auch über die jeweilige Unternehmensbranche hinweg. Ein Wunsch des Bayer-Teams lautete z. B., dass man bei einer Bewertung/Analyse technischer Objekte nicht immer alle Kategorien ausfüllen muss – eine Anforderung, die nun für das nächste Release von SAP Asset Performance Management (APM) vorgesehen ist. „Das ist durchaus nicht immer so. Mitunter fehlt es an Transparenz und man kann sich

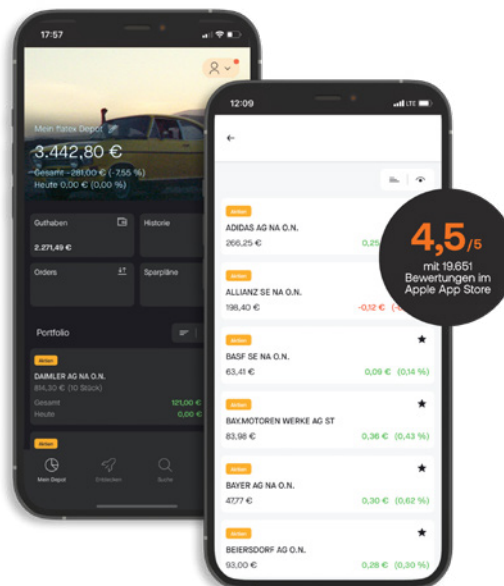
nicht hundertprozentig darauf verlassen, dass etwas umgesetzt wird – oder wann“, schränkt Andreas Bechmann ein. „Manche Ergebnisse landeten im Roadmap Explorer, werden dort aber von Release zu Release geschoben.“

Vielleicht wäre dies auch zu viel verlangt. Trotzdem bleibt das gute Gefühl, von SAP gehört zu werden. Notfalls greift auch das Instrument der Eskalation – ein Telefonat auf Geschäftsführungsebene genügt manchmal schon, um wie aus dem Nichts Entwicklungsressourcen bereitzustellen. Dann kann es mit der Umsetzung auf einmal ganz schnell gehen. Die Anregung, einen Wunsch zwecks Beschleunigung etwas höher aufzuhängen, kommt übrigens auch mal vom jeweiligen SAP-Kontakt selbst.

Mit wenig Aufwand viel beeinflussen

In einem ganz anderen Bereich ist der Online-Broker flatexDEGIRO AG aus Frankfurt/Main in das CEI-Programm involviert. Es geht um SAP Business ByDesign, mit dem das Unternehmen seit 2018 arbeitet, und hier speziell um Usability. „Wir sind seit 2022 dabei und befinden uns derzeit in der dritten Phase. So langsam bewegen wir uns in Richtung Projektabschluss“, erzählt Niklas Grimm, Director Controlling & Cloud ERP bei flatexDEGIRO. Alle Verbesserungswünsche wurden formuliert, an SAP weitergegeben und werden nun in der Produktentwicklung berücksichtigt.

ERP-Spezialist Grimm weiß, dass es beim Thema User-Experience immer Luft nach oben gibt. Er kennt die vielen kleinen Wünsche hinsichtlich optimierter Bedienbarkeit, die Mitarbeitende seines Unternehmens fortlaufend an ihn herantragen. Die unterschiedlichen Möglichkeiten der Einflussnahme bei SAP hat er im Laufe der Jahre gekonnt bespielt und dabei festgestellt: „Bei SAP kann mit relativ wenig Auf-



Einflussmöglichkeiten für SAP-Anwenderunternehmen

Für jeden Abschnitt des Produktentwicklungszyklus – „Innovate“, „Experience“, „Adopt“ und „Improve“ – bietet SAP jeweils darauf abgestimmte Möglichkeiten der Einflussnahme. Da ist zum einen das SAP-Early-Adopter-Care-Programm. Während der Produkteinführungsphase können Kunden hier Verbesserungsvorschläge einreichen, nachdem sie die Software erstmalig ausprobiert haben.

Die Customer Engagement Initiative setzt früher an, in der Entwicklungs-/Prototyp-/Innovationsphase. Anwenderunternehmen sollen dabei Einfluss nehmen, noch bevor Produkte (oder neue Features) entwickelt werden.

Außerdem gibt es:

- SAP Continuous Influence, bei dem man bestehende Features bewerten kann und die am höchsten eingestuft in der Entwicklung priorisiert werden,
- SAP Beta Testing, im Rahmen dessen Kund:innen neue SAP-Software vor offizieller Freigabe mit kundenspezifischen Daten und Prozessen testen können, und
- SAP Integration Feedback Experience. Hier können Anwender:innen praktische Systemerfahrung mit den neuesten Unternehmensszenarien sammeln.

CEI-Projektes ist“, beschreibt Niklas Grimm das Vorgehen in der Projektgruppe. „Der inhaltliche Austausch findet dann über verschiedene Formate statt, angefangen von Gruppen-Workshops über Einzel-Interviews bis zu Umfragen und Tests, in denen SAP das gezielte Feedback zu bestimmten Funktionen abfragt. Gerade beim Thema User-Experience haben sich A-B-Tests bewährt: Präsentiert werden dabei zwei verschiedene Ansichten einer Seite und man muss konkret anmerken, was einem gefällt und was nicht.“ Als am fruchtbarsten empfunden Grimms die Interviews – „weil hier unsere individuellen Erwartungen und Anforderungen ungefiltert übermittelt werden können und wir von SAP direkt Feedback erhalten.“

Das Gefühl, Einfluss nehmen zu können

Gesprochen hat der Director Controlling & Cloud ERP sowohl mit Entwicklung wie auch dem Produkt-Management von SAP. Wie bei den Bayer-Kollegen ist auch sein Eindruck: SAP nimmt Vorschläge ernst und ist bestrebt, sie in seinen Produkten umzusetzen. Das funktioniert nicht immer sofort, manchmal auch gar nicht. Dem guten Gefühl, Einfluss nehmen zu können, tut das aber keinen Abbruch, nicht bei Bayer und auch nicht bei flatexDEGIRO. Der Online-Broker wirkt übrigens nicht nur in den CEI-Runden mit, sondern ist zudem engagiert im Arbeitskreis Business ByDesign der DSAG. Erfahrungsaustausch also auf allen Ebenen, immer im Sinne einer besseren Software-Nutzung. ■

wand schon viel beeinflusst werden, um das Produkt zu verbessern.“ Denn CEI ist nicht alles. flatexDEGIRO hat z. B. auch am Early-Adopter-Programm (siehe Kasten) teilgenommen. Im Customer-Engagement-Initiative-Programm ist das Unternehmen involviert im Business-ByDesign-Projekt „User Experience Innovations“ – für das Unternehmen die logische Ergänzung seines „Early-Adopter“-Engagements.

Keine Versprechungen!

Mit 35 Teilnehmenden ist das „UX Innovations“-Projekt vergleichsweise gut frequentiert. Hier geht es darum, dass eine neue Business-By-

Design-Generation ansteht und SAP plant, für das Release ein neues User-Interface zu veröffentlichen. Natürlich gibt es vielerlei Anforderungen und Wünsche, wie ein solches intuitiv und ansprechend gestaltet werden könnte. „Wir machen aber keine Versprechungen“, relativiert Kathrin Heyd. „Es geht uns vielmehr darum, eine klare Richtung und Strategie an die Hand zu bekommen, auf deren Basis wir zielgerichtet entwickeln können.“ Den grundsätzlichen Charakter des CEI-Programms fasst sie damit bündig zusammen.

„Zunächst gibt es einen initialen Call, in dem SAP vorstellt, was geplant und Bestandteil des

Anzeige

Starte durch als

SAP (TEIL-)PROJEKTLÉITUNG

in München, Walldorf, Ratingen, Würzburg oder ganz bequem von Zuhause aus.

WAS DICH ERWARTET

- Du leitest komplexe Projekte bei unseren Kunden und verantwortest deren termin- und budgetgerechte Abwicklung
- Dazu gehört das Erarbeiten von SAP-Roadmaps für Digitalisierungs- und Transformationsprojekte
- Du optimierst Geschäftsprozesse und erarbeitest Nutzwert- und Mehrwertanalysen für unsere Kunden
- Außerdem stellst du entsprechende Change Management Prozesse sicher und erstellst Entscheidungsvorlagen für Änderungsanfragen

DEINE SKILLS

- Erfahrung als (Teil-) Projektleiter in kleinen bis mittleren, agilen SAP Digitalisierungs- und Transformationsprojekten mit fachlichem Tiefgang
- Vertrauter Umgang mit IT Projektmanagement Tools wie zum Beispiel SAP Activate oder Solution Manager
- Reisebereitschaft (60%) und gute Kommunikationsskills in deutscher und englischer Sprache

Hier gibt's mehr...



CONSILIO

