



Image: EGGER

## SUCCESS STORY

# EGGER

„Dank der umfassenden Expertise und Beratungskompetenz im SAP Solution Manager Umfeld ermöglichten die Experten der SNP Business Landscape Management GmbH eine schnelle Einführung und weltweite Nutzbarkeit der IT Service Management Prozesse bei EGGER.“

Thomas Berger, Leiter SAP Basis, EGGER

# Einführung und Optimierung der Service- und Supportprozesse mit dem SAP Solution Manager 7.1

## Über EGGER

Das seit 1961 bestehende Familienunternehmen Fritz EGGER beschäftigt rund 7800 Mitarbeiter. Diese stellen europaweit an 17 Standorten eine umfassende Produktpalette aus Holzwerkstoffen (Span-, OSB- und MDF-Platten) sowie Schnittholz her. Damit erwirtschaftete das Unternehmen im Geschäftsjahr 2013/2014 einen Umsatz von 2,35 Mrd. Euro. EGGER hat weltweit Abnehmer in der Möbelindustrie, dem Holz-Fachhandel sowie bei Baumärkten. EGGER-Produkte finden sich in unzähligen Bereichen des privaten und öffentlichen Lebens: in Küche, Bad, Büro, Wohn- und Schlafräumen. Dabei versteht sich EGGER als Komplettanbieter für den Möbel- und Innenausbau, für den konstruktiven Holzbau sowie für Laminatfußböden. Der SAP® Solution Manager ist bei Fritz EGGER als ITSM (IT Service Management) Tool gesetzt und bereits seit 2005 für SAP- sowie Non-SAP-Systeme und Applikationen im Einsatz. Ein wichtiger Punkt war es, einheitliche Prozesse für alle Anwender – egal ob aus den SAP oder Non-SAP Bereichen – zu schaffen und zu etablieren. Dieses Ziel wurde unter Zuhilfenahme der SNP

Add-ons sowie der Optimierung der Prozessnutzbarkeit durch die SNP Experten erreicht. Des Weiteren wird der SAP Solution Manager – zentrales ERP System für die IT-Organisation (ERP4IT) – ebenfalls für das Monitoring im SAP Basisbereich genutzt.

Weitere Informationen: [www.egger.com](http://www.egger.com)

## Die Herausforderung

Zum einen war die Herausforderung, ein zentrales Tool für alle IT-Service Management Prozesse (Incident, Problem und Change) der SAP- und Infrastrukturwelt bei EGGER zur weltweiten Nutzung zu implementieren. Die zweite Herausforderung war, eine zentrale und einheitliche Meldungserfassungsmaske bereitzustellen, mit dem Ziel, Medienbrüche aus vergangenen Tagen zu vermeiden und ein reibungsloses Arbeiten der einzelnen IT-Bereiche zu gewährleisten.



Images: Christa Vortmer



## Die Lösung

Im Zuge des funktionalen Upgrade des SAP Solution Manager auf 7.1, wurden auch die entsprechenden SAP CRM Web UI Vorgangsarten für Incident- und Problemmanagement sowie SAP Change, Citrix Change und General Change im Change Request Management installiert und konfiguriert.

Um einen reibungslosen Übergang für die Endbenutzer zu gewährleisten, wurde die bestehende BSP Portallösung integriert.

Diverse Optimierungen der Web UI waren notwendig, um die Benutzerakzeptanz in der IT-Organisation zu erhöhen. Darunter fielen z.B. Aufbereitung der Informationen des Meldenden und korrekte Zuordnung eines Tickets zu einem Fachbereich, das Routing des relevanten Support Teams durch Kategorisierung und die Vorbelegung von Projekten im Change Request Management. Zusätzlich wurden Elemente in der SAP Web UI eingebunden, um Support-Team-Informationen (z. B. Mitglieder von Support Teams) mittels „Mouse-over“-Funktionalität anzuzeigen. Auch wurden sogenannte Shortcuts eingearbeitet, um die Anzahl der benötigten Mouse-Clicks für die Bearbeitung eines Tickets zu reduzieren. Es wurden zwei Grundarten von Tickets erstellt: SAP und Non-SAP. Die Ticketarten können mit entsprechenden Auswirkungen auf das Ticket gewechselt werden.

Eine weitere Herausforderung war das Ermöglichen der expliziten Suche für SAP sowie Non-SAP Bereiche, welche eine einfachere Bearbeitung von Tickets ermöglichen sollte. Dabei wurden die alten Vorgangsarten in die Suche der SAP Web UI integriert und Zugriff auf die klassische SAP GUI ermöglicht. Alte,

nicht mehr benötigte Vorgangsarten wurden durch ein spezielles Customizing aus der Suchfunktion entfernt.

Es wurden zusätzliche SAP CRM Web UI Komponenten integriert, um die Funktionen E-Mail Pop-ups und interne Notizen beim Weiterleiten von E-Mail Benachrichtigungen möglich zu machen. Des Weiteren ermöglichte man die Integration der Tickethistorie des Meldenden, damit alle im Team Kenntnis haben und im Kundengespräch einheitlich auftreten können. Ziel war es hier, ein sogenanntes „One-Face-to-the-Customer“ zu schaffen.

Neben der geplanten Integration von externen Quellen, führte man auch ein Eskalationsmanagement für das Change Request Management ein, um status- und rollenbezogen die beteiligten Personenkreise an deren Aufgabe innerhalb des Prozesses zu erinnern. Beispiele dafür wären der Tester während der Tests sowie der Genehmiger während des Genehmigungsprozesses.

## Die Vorteile

- SAP ITSM-Prozesse gemäß ITIL Best Practices nutzen
- Reibungsloses und medienbruchfreies Arbeiten in allen IT-Bereichen
- Steigerung der Ticketqualität durch ITSM-Integration in die SAP- und Geschäftsumgebung
- Erhöhung der Anwenderzufriedenheit durch schnellere Bearbeitung der Tickets