

UMSTIEG GEMEISTERT

Schweizer Chemieunternehmen Clariant setzt auf SAP-Software

Die Auswahl ist groß: Von Farbstoffen über Pigmente bis hin zu einer Vielzahl an chemischen Spezialitäten bietet Clariant rund 300.000 unterschiedliche Produkte für Schlüsselindustrien wie Papier-, Textil-, Erdöl-, Bau-, Elektronik-, Pharma-, Automobil-, Druck-, Farben- und Kunststoffindustrie.

1995 gegründet, verfügt das Unternehmen der Spezialitätenchemie schon über 135 Jahre Erfahrung, da es durch den Spin-off der Division Chemikalien von Sandoz und Hoechst entstanden ist. Mit 30.000 Mitarbeitern erwirtschaftet Clariant in über 100 Gesellschaften auf fünf Kontinenten einen Umsatz von jährlich rund zehn Milliarden Schweizer Franken. Die größte Tochtergesellschaft befindet sich in Deutschland. Im Industriepark Höchst bei Frankfurt sitzt auch das SAP Core Competence Center, um von der Nähe zu SAP Walldorf und dem Zugang zum deutschen Arbeitsmarkt zu profitieren.

Die Gründe für den Umstieg

Es gab viele Argumente, die für den Umstieg auf Release 4.6B sprachen. Zum einen ging die Wartung für 3.0F zu Ende. Zum anderen konnten mit der ausgebauten Funktionalität in 4.6B 50 Prozent der eigenen Entwicklungen durch den Standard ersetzt werden. Eine bedeutende Rolle spielte auch die strategische Entscheidung, mit dem neuen Re-

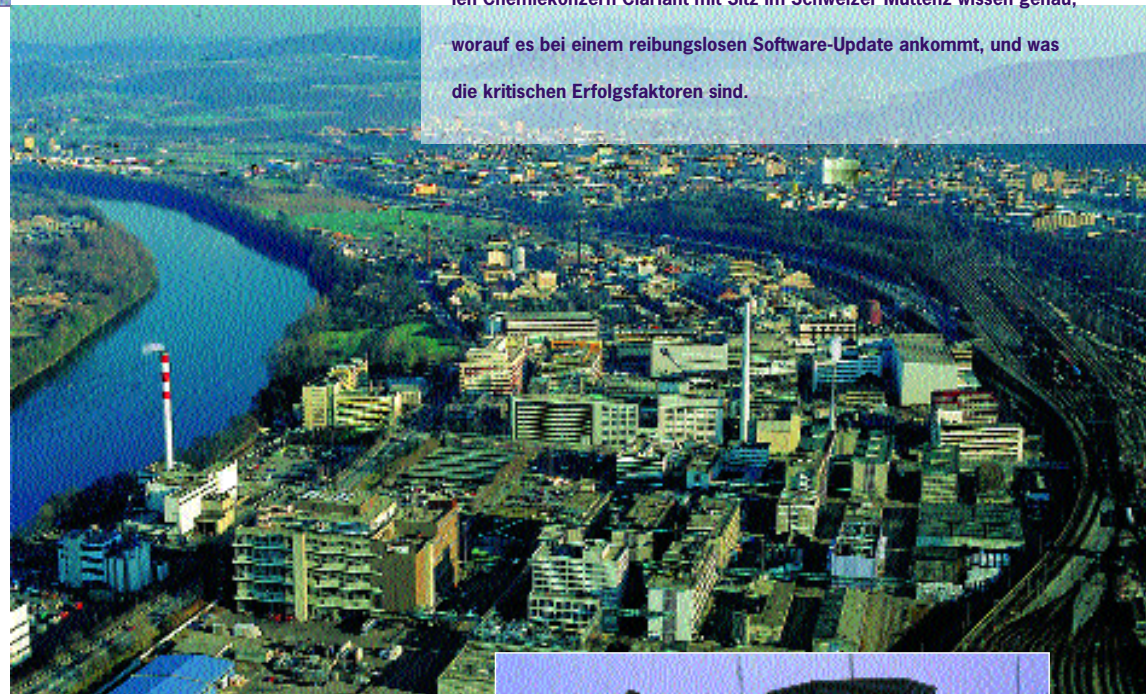
lease eine Plattform für E-Commerce aufzubauen: Seit November ist Clariant mit dem mySAP E-Procurement als Pilotkunde produktiv. Damit ist in Deutschland und den USA der Einkauf von Labormaterialien über Kataloge möglich geworden. Weitere E-Commerce-Projekte sind in Planung oder bereits aufgesetzt.

8.000 Anwender, also ein Viertel der gesamten Belegschaft, wurden innerhalb von zehn Monaten auf EnjoySAP umgestellt. Sowohl das Rechenzentrum als auch der Desktop-Bereich mussten hierfür um einiges aufgerüstet werden. Während der ersten, viermonatigen Projektphase wurde die weltweite Migration durch ein globales Projektteam vorbereitet. Es setzte sich aus insgesamt 180 Projektmitgliedern zusammen. Key-User sowie Mitarbeiter der SAP Core Competence Centers Frankfurt, Sao Paulo, Singapur und Charlotte, USA, bildeten das globale Kernteam, das in Frankfurt arbeitete. In den Ländergesellschaften wurden Subteams gebildet, welche die lokalen Anwender schulten, Tests durchführten und die Desktop-Infrastruktur vorbereiteten. In vier Etappen wurde die Migration durchgeführt. Start war am 1. August 2000 mit den USA, weiter ging es einen Monat später mit Lateinamerika, anschließend folgte am 1. Oktober 2000 Europa mit den meisten Usern (rund 6.000) und schließlich war Asien zum 1. November 2000 an der Reihe.

Der Go-Live-Ansatz in Europa bestand aus drei Stufen: Am ersten Tag wurden morgens 400 User produktiv geschaltet, am Abend folgten weitere 700. Am dritten Tag waren alle Anwender live, und man konnte zum normalen Tagesbetrieb zurückkehren. Die Antwortzeiten blieben unter einer Sekunde; die Befürchtungen über diesen Risikofaktor (es lagen zu diesem Zeitpunkt keine Erfahrungswerte mit ähnlich großen 4.6-Systemen vor) wurden nicht bestätigt. >>

Der Einsatz von mySAP E-Procurement erlaubt in Deutschland und den USA die Online-Bestellung von Labormaterialien.

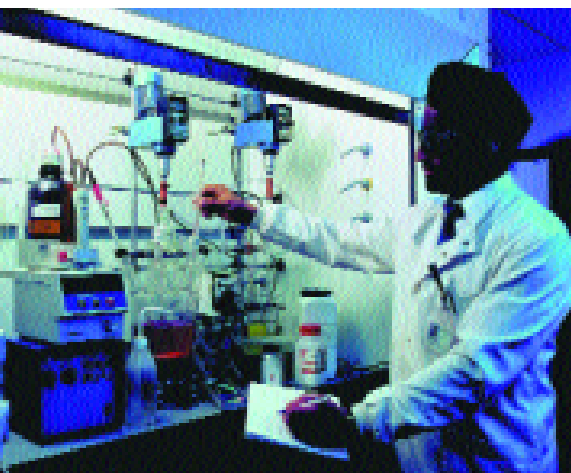
Was ist das Geheimnis des Erfolgs bei einem weltweiten Upgrade auf das Release 4.6B mit 8.000 Anwendern? Die Projektleiter beim internationalen Chemiekonzern Clariant mit Sitz im Schweizer Muttenz wissen genau, worauf es bei einem reibungslosen Software-Update ankommt, und was die kritischen Erfolgsfaktoren sind.



Luftaufnahme vom Stammsitz des Schweizer Chemieunternehmens Clariant in Muttens bei Basel.



Die Spezialchemikalien kommen unter anderem bei der Enteisung von Flugzeugen zum Einsatz.





In Höchst bei Frankfurt wird nicht nur produziert. Hier ist auch das SAP Core Competence Center angesiedelt.

>> Die Fakten für den erfolgreichen Umstieg

Eines der wichtigsten Ziele für die erfolgreiche Migration bestand darin, die Reibungsverluste und Beeinträchtigungen für die Anwender so gering wie möglich zu halten. Erfolgsfaktoren hierfür waren die gute Projektvorbereitung, der effiziente und umfassende Test mit allen beteiligten Tochtergesellschaften, eine gute Projekt-Organisation, engagierte Mitarbeiter, der sehr gute Support von Seiten der SAP und der Einsatz der SAP-Berater. Was einen guten Berater ausmacht, beschreibt Michael Triller, Clariant-Projektleiter des Upgrade-Projektes, folgendermaßen: „Er kann sich gut in das Team integrieren, fühlt sich dem Projekt sehr verpflichtet und – das Wichtigste – verfügt über umfassendes funktionales Know-how.“

Dass das Projekt so problemlos verlief, führen Triller und Paul Mauer, Leiter des SAP Core Competence Center, auch auf den Support von SAP zurück: „Der Zugang zu dem sehr spezifischen Know-how der Support-Organisation ist entscheidend.“ Darüber hinaus sei die Eigenverpflichtung der SAP bei der Termineinhaltung zur Lösungsfindung ebenso ein unterstützender Aspekt gewesen: „Die Reaktionszeiten auf Anfragen lagen bei Produktivsetzung im Minuten- oder Stundenbereich. Insgesamt fand das Vorgehen sehr koordiniert statt.“

Ein weiteres bedeutsames Kriterium für den Upgrade-Erfolg lag in der effizienten, gut geplanten Koordination und der Kooperation zwischen dem zentralen Projektteam und den Teams auf Landesebene. Für die Zeit des physischen Upgrade wurde eine Emergency-Organisation gebildet, um für den Notfall eine Sicherheit zu haben. Zur Unterstützung des Anlaufbetriebs wurden Supportorganisationen auf zentraler und lokaler Ebene gebildet. Lokale Useranfragen wurden zunächst an die lokale Supportstelle adressiert und bei Bedarf an das globale Team nach Frankfurt weitergeleitet. Mauer berichtet: „Alle als kritisch eingestuftes Fehlermeldungen konnten innerhalb eines Tages gelöst werden. Die sehr guten Reaktionszeiten waren eine entscheidende Unterstützung bei der Akzeptanz des neuen Systems im produktiven Betrieb.“ Und Triller fügt abschließend hinzu: „Insbesondere der internen Supportorganisation ist zu verdanken, dass man schon nach zwei Wochen zur Normalität zurückkehrte.“ ■

Christine Haupt, SAP AG