

Anwenderbericht ECE-Operation Services

Flexibler Support auf Augenhöhe

Mammutaufgabe: Digitalisierung

Offline-Präsenzen von klassischen Onlineshops, Warenverfügbarkeit vor dem Shopbesuch online checken, Live-Video-Chats zwischen Kunden und Mitarbeitern: Kaum eine Branche steht vor so gewaltigen Herausforderungen, wie der stationäre Einzelhandel. Dabei sollen vor allem die On- und Offline-Kanäle möglichst nahtlos miteinander verschmelzen. Die ECE Projektmanagement GmbH befindet sich als Marktführerin für innerstädtische Shoppingcenter inmitten dieses gewaltigen Umbruchs. Über vier Millionen Kunden besuchen täglich eine der Einkaufsgalerien von ECE in ganz Europa. Um die „Mammutaufgabe Digitalisierung“ zu bewältigen, stehen auch viele interne Prozesse auf dem Prüfstand: Wo schlummern ungenutzte Ressourcen? Wo sind Effizienzgewinne möglich? Wie behält das Management den Überblick und die Kontrolle über die zunehmende Komplexität?

PLUSPUNKTE DER LÖSUNG

- Betrieb ohne Ausfallzeiten
- schnelle Fehlerbehebung
- Transparenz durch klare Prozesse

Einheitliche Planung und Steuerung

ECE hat pmOne vor dem Hintergrund dieser Fragen mit der Einführung von CCH® Tagetik als umfassende Planungs- und Steuerungslösung für die Finanz- und Controllingbereiche beauftragt. Seit 2016 erfolgt die Cashflowplanung der rund 200 Einkaufszentren einheitlich über die Software. Auch die Konzernkonsolidierung der rund 60 vollkonsolidierten Tochterunternehmen wird aktuell integriert. Damit konnte der Anteil der Arbeitszeit für das Datahandling von 60 Prozent auf 10 Prozent gesenkt werden – wertvolle Kapazitäten für wertschöpfende Tätigkeiten des Controllers als Business Partner an der Seite des Managements.

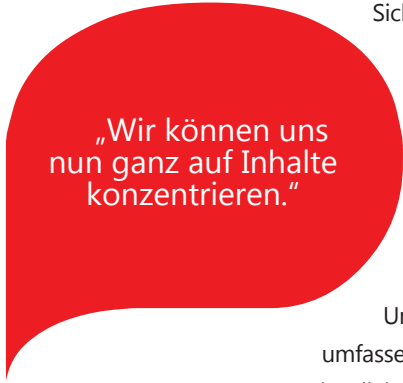
Sicherheit und Flexibilität durch skalierbare Ressourcen

Die ECE ging jedoch 2017 noch einen Schritt weiter. Vor dem Hintergrund des branchenweiten Umbruchs des Einzelhandels war für ECE absehbar, dass es auch beim Betrieb und Ausbau der Tagetik-Lösung zunehmenden, aber zugleich schwankenden Unterstützungsbedarf geben wird. Vor allem zeigte sich, dass für den reibungslosen und flexiblen Betrieb der Software zusätzliches Know-how und Kapazitäten notwendig werden: „Was tun, wenn unser IT Anwendungsexperte während des Budgetprozesses in Elternzeit geht? Haben wir genug Kapazitäten für die Vorbereitung der Tagetik-Daten

PLANUNG

rund um die anstehende SAP-Einführung? Solche Fragen können einem durchaus Bauchschmerzen bereiten. Schnell war klar: Wir brauchen an dieser Stelle Unterstützung durch einen zuverlässigen und kompetenten Partner“, so Sven Sörensen, Head of Department Performance & Risk Management bei der ECE.

Mit der fortschreitenden Digitalisierung aller Unternehmensprozesse steigt generell ihre Komplexität. In der Folge wachsen auch die Anforderungen an die Anwendungsbetreuung und den Betrieb im Hinblick auf Compliance, Skalier- und Verfügbarkeit sowie IT-Sicherheit. Das gilt vor allem für Anwendungen, die unmittelbar an zentrale Unternehmensvorgänge gekoppelt sind: „Tagetik ist ein Geschäftsprozess-relevantes System, mit dem die wesentlichen Planungsaktivitäten unterstützt werden. Hier brauchen wir Unterstützung auf Augenhöhe, das heißt ein kompetentes Service Request Management, aber auch ein schnelles Incident Management bei Störungen“, beschreibt Peer Ziegler, Head of IT Analytics bei ECE, die Rolle von Tagetik in der IT-Landschaft des Unternehmens.



SVEN SÖRENSEN
Head of Department Performance & Risk Management, ECE

Um die besondere Bedarfssituation abzubilden, wurde mit pmOne ein umfassender Service-Framework ausgearbeitet. Dieser besteht aus unterschiedlichen Einzelleistungen, basierend auf den vier Säulen der Operation Services von pmOne: Maintenance, Administration, Enhancements und Support. Das Ziel: den Betrieb der Applikation auch in kritischen Phasen sicherstellen. „Das Problem bestand nicht nur darin, dass wir nur schwer eine zuverlässige Bedarfsplanung machen konnten, sondern auch darin, fachlich geeignete Mitarbeiter für den Tagetik-Betrieb zu finden“, beschreibt Sörensen die damalige Problemlage.

KUNDE	FIRMENPROFIL ECE Projektmanagement GmbH & Co KG
ECE Projektmanagement GmbH & Co KG	Die Hamburger Projektmanagementgesellschaft ECE entwickelt, plant, realisiert, vermietet und managt seit 1965 große Gewerbeimmobilien in den Sparten Shopping, Office, Traffic und Industries.
BRANCHE	Dabei bietet die ECE alle Dienstleistungen rund um die Immobilie aus einer Hand und schafft durch die Bündelung ihres gesamten Know-hows einen deutlichen Mehrwert für ihre Kunden, Partner und Auftraggeber. Derzeit beschäftigt die ECE 3.500 Mitarbeiter und ist für 200 Shopping-Center verantwortlich. Daraus ergibt sich ein betreutes Marktwertvolumen von 34 Milliarden Euro.
Immobilien	Mehr unter www.ece.de
LÖSUNG	
Planung	
VORSYSTEME	
SAP HANA	
MS SQL Server	

Reibungsloser Übergang dank operational Takeover

Am Anfang der Einführung der Operation Services stand eine systematische Festlegung der zentralen Support-Aufgaben: Welche Aufgabenkategorien fallen an? Welche werden inhouse und welche von pmOne übernommen? Wie sieht der Workflow aus? Wie läuft das Problem Management ab? In welcher Taktung erfolgen das Reporting und die Optimierung? Welche Reaktionszeiten müssen im Service Level Agreement (SLA) zugesichert werden? Hier konnte man auf die Erfahrung des vergangenen Jahres zurückgreifen. „Das Entscheidende ist, den richtigen Leistungsübergabepunkt zu finden: Wann ist die IT- oder Fachabteilung gefragt und wann brauchen wir pmOne? Das wurde professionell gelöst“, so Peer Ziegler zur vertraglichen Ausgestaltung.

„Wir brauchen Unterstützung auf Augenhöhe.“

PEER ZIEGLER
Head of IT Analytics,
ECE

„Beim operational Takeover spielen wir den Prozess einmal von Anfang bis Ende durch: Wie erfolgt der Remote-Zugriff, welche Dokumentationen gibt es, wie bauen wir das Ticketsystem auf, welcher Ansprechpartner ist für welches Thema zuständig? Wichtig ist auch die Frage nach besonders heißen Planungsphasen, in denen besonders viele Anfragen entstehen. Hierfür bieten wir zum Beispiel eine erweiterte Servicezeit von 9 bis 20 Uhr an“, so Bernd Zimmermann, Bereichsleiter SLA und Betrieb bei pmOne, der das Projekt betreut.

Zimmermann fungierte anfänglich auch als Know-how-Vermittler zwischen ECE und den Operation-Service-Mitarbeitern in Gran Canaria. „Der Standort klingt zugegeben anfangs etwas exotisch. Unsere Kunden profitieren davon aber gleich in mehrfacher Hinsicht. Die dortige Universität bietet uns bestens ausgebildete, hoch motivierte Mitarbeiter und zugleich einen deutlichen Personalkostenvorteil. Außerdem ermöglicht dieses Nearshore-Modell zeitidentische Operating Hours und einen Einsatz unserer Mitarbeiter auch vor Ort beim Kunden“, so Zimmermann.

EINGESetzte PRODUKTE

CCH® Tagetik

STANDORT	OPERATION SERVICES pmOne
deutschsprachiger Raum (D, A, CH)	Neben der Konzeption und Implementierung übernimmt pmOne auch die Operation Services für Corporate Performance Lösungen wie CCH® Tagetik. Unternehmen profitieren von kurzen Reaktionszeiten, skalierbaren Ressourcen und zusätzlichem Anwendungs-Know-how.
LEISTUNGSSPEKTRUM	
Maintenance	
Administration	
Enhancements	
Support	

„Mit pmOne haben wir ab sofort kompetente Unterstützung an unserer Seite- und zwar wann immer wir sie brauchen.“

JENS LEIDIG
Controlling Projektmanager, ECE

Ruhe im Betrieb

Seit Herbst 2017 laufen die Operation Services im Standardbetrieb. „Das hat sehr viel Ruhe reingebracht. Einfach weil wir wissen, dass wir im Bedarfsfall auf qualifizierte Ressourcen zugreifen können. Das war vor allem bei Anpassungen an einer der umfangreichen Prozeduren und Kalkulationen in Tagetik der Fall“, so Sven Sörensens erste Zwischenbilanz. „Elternzeiten, Urlaube oder krankheitsbedingte Ausfälle sind nun kein möglicher Störfaktor mehr für den Betrieb. Auch vom Aufwand, geeignete Mitarbeiter für diese Aufgaben zu finden, sind wir entlastet. Im Vergleich zur Einstellung eines weiteren Mitarbeiters profitieren wir in jedem Fall auch von einem besseren Kosten-Nutzen-Verhältnis“, so Sörensen weiter.

Peer Ziegler empfiehlt Unternehmen eine differenzierte Perspektive bei der Entscheidung für Operation Services: „Auf der operativen Ebene ist der Effekt sicher am sichtbarsten: Anwendern wird unmittelbar und kompetent geholfen. Was die Steuerung der Support-Prozesse angeht, gilt es die richtige Balance zwischen der Transparenz für den Auftraggeber und einer praktikablen Erfassung der Tätigkeiten durch pmOne zu finden. Wir haben das gelöst, indem pmOne Zugriff auf unsere Supportsysteme hat, so dass alles dokumentiert wird. Auf der strategischen Ebene kann uns pmOne mit zusätzlichem Know-how zur Seite stehen, wenn es beispielsweise um Neuentwicklungen geht.“

Damit ist ECE für die aktuellen und zukünftigen Umbrüche gewappnet, die mit der Digitalisierung von Shoppingzentren, aber auch eigener interner Geschäftsprozesse einhergehen. Ab sofort kann sich ECE vor allem in den arbeitsintensiven Forecasting-Phasen auf einen schnellen und kompetenten Support verlassen und auch bei größeren Änderungen der IT-Landschaft auf die enge Zusammenarbeit mit dem pmOne-Team zählen. Aktuell arbeitet ECE zusammen mit pmOne an der Migration des Tagetik-Datenmodells auf das Datenmodell von SAP als konzernweite ERP-Lösung. Dadurch ist das anwendungsspezifische Know-how noch einmal stärker gefragt: „Dieser Transformationsprozess verlangt uns aktuell bei der ECE alles ab! Um uns als Fachbereich auf die dringenden, fachlichen Themen aus dieser Veränderung und die neue strategische Ausrichtung der Controllingfunktion fokussieren zu können, verlassen wir uns im technischen Betrieb zukünftig sicher noch mehr auf die Kompetenzen von pmOne. An dieser Stelle zeigt sich einmal mehr der Vorteil der Skalierbarkeit von Supportleistungen“, so Sörensen mit Blick auf die Zukunft.