

Dokumentation von Geschäftsprozessen mit dem SAP Solution Manager 7.1

Eine zentrale und aktuelle Dokumentation von Geschäftsprozessen wird in vielen Unternehmen immer noch stiefmütterlich behandelt. Es dominiert die Angst vor hohen Kosten durch manuellen Aufwand, hohem Wartungsbedarf durch schnelle Überalterung der Dokumentation und geringe Nutzung aufgrund fehlender Akzeptanz im Unternehmen.

Von Miroslav Antolovic, bsc solutions GmbH & Co. KG

Diese Ängste entstehen durch eine eingeschränkte Betrachtungsweise: Blickt man ausschließlich auf die Prozessdokumentation, könnte man meinen, dass diese für sich genommen keinen eigenen Wert hat und nutzlos ist. Hinzu kommt die Tatsache, dass es Aufwand und Kosten erzeugt, um eine Prozessdokumentation zu erstellen. Die (fatale) Folgerung: Eine Prozessdokumentation erbringt keinen „Profit“ oder liefert keine messbaren Ergebnisse – und damit ist sie nutzlos und wird nicht benötigt. Was in diesem Zusammenhang jedoch oft vergessen wird: Das Nicht-Dokumentieren (und dazu gehört auch eine lückenhafte Dokumentation von Teilprozessen, verstreut über die Laptops der Mitarbeiter oder die Fileshares des Unternehmens) erzeugt deutlich höhere Kosten und Aufwände als die Schaffung und Pflege einer zentralen Prozessdokumentation.

Tritt man jedoch einen Schritt zurück und betrachtet das Gesamtbild des Application Lifecycle Management (ALM), erkennt man schnell die Wichtigkeit und Relevanz von Prozessdokumentation. Die zentrale und standardisierte Dokumentation von Geschäftsprozessen (repräsentiert durch den ALM-Prozess „Lösungsdokumentation“ im SAP Solution Manager) ist ein integraler Bestandteil des ALM-Konzepts und kann durchaus als das Fundament für ALM bezeichnet werden. Wie auch das Fundament eines Hauses an und für sich keinen Wert bietet, ist es jedoch unverzichtbar als stabile Basis für das gesamte Haus. Dasselbe gilt für die Prozessdokumentation im Solution Manager – alleine für sich bietet sie nur eingeschränkten Wert, aber sie stellt ein unverzichtbares Fundament für andere, Werte schaffende Funktionalitäten im ALM-Umfeld dar. Lassen Sie uns einen kurzen Blick auf die wichtigsten dieser Funktionalitäten werfen:

■ Implementierung von Lösungen

Definition und Dokumentation von Geschäftsprozessen sind zentrale Elemente in der Implementierungsphase eines Projekts oder einer Lösung. Insbesondere das Erstellen sowie das Anreichern einer Prozessstruktur mit weiteren relevanten Objekten (Transaktionen, Reports, Projektdokumentation, Testfällen,

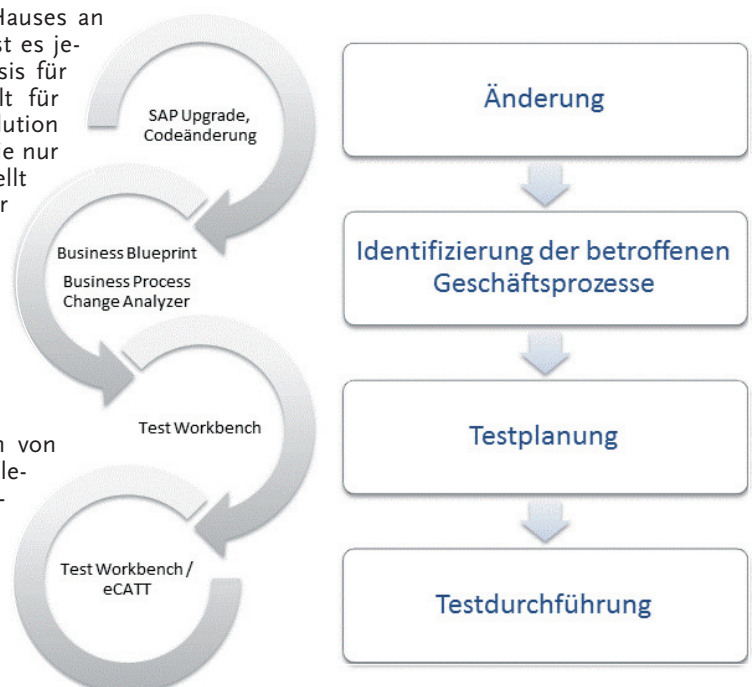
kundeneigenen Objekten) sind hierbei von großer Bedeutung. Je nachdem, welcher Schwerpunkt für den späteren Betrieb gesetzt wurde (Testen von Lösungen, Geschäftsprozess-Monitoring) erfolgt hier eine unterschiedliche Ausprägung der Dokumentation. Nach der Überführung des getesteten und abgeschlossenen Projekts in den operativen Betrieb werden all diese Informationen in eine Lösung überführt und dienen als Grundlage für den Betrieb – hier ist somit eine Wiederverwendung der Informationen über den gesamten Lebenszyklus gegeben.

■ Template Management

Das Template Management ermöglicht die Erstellung, Verwaltung und Verteilung konzernweiter Vorlagen für Implementierungs- und Upgradeprojekte, um konsistentes Vorgehen bei Implementierungen oder Upgrades sicherzustellen. Der Hauptbestandteil dieser Vorlagen sind die zentral vorgegebenen Geschäftsprozesse, sodass die Wiederverwertbarkeit und damit der Nutzen einer gut gepflegten Prozessdokumentation an dieser Stelle offensichtlich sind.

■ Testmanagement

Eine gut gepflegte und aktuelle Prozessdokumentation ermöglicht die Nutzung des Business Process Change Analyzers (BPCA). Dieses Werk-



zeug zeigt die von einer Änderung betroffenen Prozesse auf, bevor diese Änderung (beispielsweise ein Transportauftrag oder ein Support Package) ins System importiert wurde und ermöglicht somit vorab das Abschätzen des zu erwartenden Testaufwands für diese Änderung. Eine Eingrenzung der Tests auf die tatsächlich betroffenen Bereiche Ihrer Prozesse kann große Kostenersparnisse nach sich ziehen, da Ihr Testaufwand massiv reduziert wird.

Seit SAP Solution Manager 7.1 SP6 ist es auch möglich, mehrere Ausführungsvarianten eines Prozessschritts zu dokumentieren. Dies erleichtert später das Testen dieser Schritte, da für verschiedene Ausführungsvarianten im Testmanagement des Solution Managers unterschiedliche TBOMs angelegt werden können und der BPCA die von einer Änderung betroffenen Prozessvarianten erkennt und darstellt.

■ Überwachung von Geschäftsprozessen

Die Funktion zur Überwachung von Geschäftsprozessen (Business Process Monitoring) stellt Ihnen die Mittel zur Verfügung, Ihre geschäftskritischen Prozesse automatisiert zu überwachen. Im Zusammenspiel mit der neuen Monitoring and Alerting Infrastructure (MAI) werden Sie im Problemfall benachrichtigt, in vielen Fällen werden Sie auch schon vor dem eigentlichen Auftreten des Problems gewarnt. Auch hier liegt der Nutzen einer Prozessdokumentation auf der Hand – ohne diese gibt es schlicht und ergreifend keine Prozesse, die überwacht werden könnten.

■ Upgrade Management

Während der Planung eines Upgrades kann die Geschäftsprozessdokumentation herangezogen werden, um die Auswirkungen des Upgrades auf die Prozesse zu ermitteln und die betroffenen Prozesse zu identifizieren sowie die nötigen Testaufwände zu ermitteln. Eine aktuelle Prozessdokumentation ermöglicht hier ein einfacheres Abschätzen sowie niedrigere Kosten durch einen klarer umrissenen Testaufwand.

■ Custom Code Management

Die Prozessdokumentation kann herangezogen werden, um Prozesse zu identifizieren, die stark auf kundeneigenen Entwicklungen basieren. Über Werkzeuge wie CCLM (Custom Code Library Management) können Sie dann herausfinden, ob diese Entwicklungen durch SAP-Standard ersetzt werden kann, was Ihre Wartungskosten deutlich senken kann.

Auch aus der Dokumentation an sich können Sie Nutzen ziehen:

- **Bessere Positionierung der IT gegenüber dem Business:** Mit einer aktuellen Geschäftsprozessdokumentation schaffen die IT Klarheit über die Nutzung Ihrer Systeme und über die Umsetzung von Projektspezifikationen gegenüber dem Business.
- **Verbesserungspotenzial für IT-Investitionen finden:** Investieren Sie zielgerichtet mit Hilfe detaillierter Nutzungsinformationen zu Ihren Geschäftsprozessen.
- **Erhöhung des Standardisierungsgrades Ihrer Prozessdokumentation:** Die (weiter unten näher erklärte) RBPD-Methodik zeigt Ihnen, wie

nahe Ihre Systemnutzung an standardisierten Geschäftsprozessen ist. Diese Information können Sie nutzen, um Potenzial für Prozessoptimierung zu finden. Dies kann signifikante Kostensenkungen nach sich ziehen, denn standardnahe Prozesse verringern Ihre Wartungsaufwände (beispielsweise beim Testen oder bei Upgrades).

- **Kundeneigene Entwicklungen identifizieren:** Manche Unternehmen kennen nicht einmal selbst alle ihre Eigenentwicklungen, da diese nur ungenügend (oder gar nicht) dokumentiert sind. Ein angenehmer Nebeneffekt der RBPD-Analyse ist das Anzeigen von genutzten und ungenutzten Eigenentwicklungen – diese Information hilft Ihnen, Ihre Eigenentwicklungen zu identifizieren und gegebenenfalls mit anderen Werkzeugen im Solution Manager (wie CCLM) zu verwalten oder in Standardobjekte zu überführen.

Wie dokumentiert man Geschäftsprozesse mit dem SAP Solution Manager 7.1?

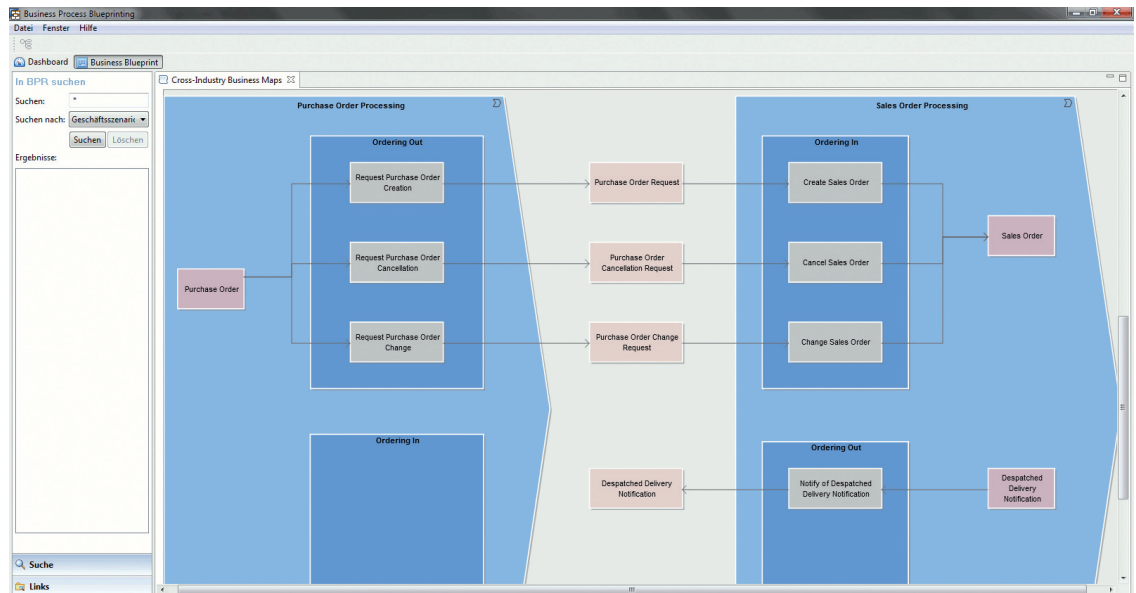
Generell definiert SAP zwei Arten von Prozessdokumentation, die sich vor allem im Zeitpunkt unterscheiden, an dem sie durchgeführt werden: Die initiale Dokumentation und die nachträgliche Dokumentation oder Re-Dokumentation.

■ Initiale Dokumentation

Die initiale Dokumentation findet während der Blueprint- und Konfigurationsphase eines Projekts statt. Sie erfolgt quasi nebenher durch den Aufbau der Blueprint-Struktur während des Projekts und deren Anreicherung durch weitere Objekte wie Transaktionen, Reports, Testfälle oder Konfigurationsinformationen. Wer eine gewisse Orientierungshilfe für die Modellierung seiner Geschäftsprozesse möchte, kann direkt aus dem Solution Manager auf das Business Process Repository (BPR) der SAP zugreifen, das standardisierte Geschäftsprozesse für viele Branchen und SAP-Produkte bereitstellt. Die Datenqualität ist sehr unterschiedlich und muss von Fall zu Fall individuell begutachtet werden, aber als Startpunkt kann das BPR in vielen Fällen gute Dienste leisten – manuelle Nacharbeiten sind aber bei einem Standardcontent nicht zu vermeiden.

■ Grafische Modellierung von Geschäftsprozessen

Die Benutzeroberfläche der Transaktionen zur Prozessdokumentation im Solution Manager (SOLARo1 / SOLARo2) ist schon einige Jahre auf dem Markt und entspricht nicht unbedingt den Erwartungen an ein zeitgemäßes Aussehen – funktional ist sie jedoch sehr mächtig. Wer seine Geschäftsprozesse lieber mit einer grafischen Modellierung nach dem BPMN-2.0-Standard erstellt oder bearbeitet, kann auf das Frontend-Werkzeug Business Process Blueprinting zurückgreifen. Dieses wird lokal installiert, stellt dann eine moderne grafische Modellierungsumgebung für Geschäftsprozesse bereit und synchronisiert die Modellierungsergebnisse mit dem Solution Manager. Trotz einiger funktionaler Einschränkungen ist dieses Tool zu empfehlen, wenn beispielsweise Prozess-Experten aus dem Business ohne SAP- oder Solution-Manager-Kenntnisse ihre Prozesse in den Solution Manager überführen sollen.



Um die initiale Dokumentation zu beschleunigen, gibt es im SAP Solution Manager 7.1 eine Möglichkeit zum Hochladen von Strukturelementen. Die grundlegende Vorgehensweise ist iterativ – es wird zuerst die Struktur hochgeladen und dann können weitere Elemente (Transaktionen, Dokumente, Testfälle) per Upload angefügt werden. Nach dem initialen Hochladen erfolgt dann die weitere Pflege der Struktur im Solution Manager.

Exkurs: Eine gewisse Limitierung besteht in der Beschränkung der Prozessstruktur auf drei Ebenen (Geschäftsszenario – Prozess – Prozessschritt). Diese Einschränkung kann nicht aufgehoben werden und muss daher im Bedarfsfall mit Namenskonventionen umgangen werden. Andererseits bietet diese Beschränkung eine klare Vorgabe für den Aufbau einer Prozessdokumentation und zwingt den Anwender, sich sehr genau mit der Granularität seiner Dokumentation zu befassen. Dies kann, insbesondere in größeren Dokumentationsprojekten mit mehreren beteiligten Abteilungen, einige positive Nebeneffekte hinsichtlich der Strukturierung und des Zuschnitts der Prozessdokumentation zur Folge haben. Nach dem erfolgreich abgeschlossenen Test des Projekts kann diese Dokumentation dann in eine Lösung im Solution Manager überführt werden und dient damit als Plattform für den Betrieb und das Monitoring. Wie schon erwähnt wird hierdurch eine maximale Wiederverwendung des gesammelten Prozesswissens erreicht.

■ Re-Dokumentation

Eine Re-Dokumentation (von SAP als RBPD bezeichnet, das für Reverse Business Process Documentation steht) ist dann nötig, wenn Sie nicht auf der „grünen Wiese“ starten, sondern bestehende Prozesse dokumentieren möchten. RBPD analysiert – vereinfacht gesagt – die Nutzung Ihrer Systeme und stellt die Ergebnisse zusammen mit einer standardisierten Prozessstruktur als Startpunkt für die Prozessdokumentation bereit. Mit Release 7.1 des Solutions Managers wurde RBPD massiv erweitert – so stellt SAP nun (kostenfrei für Kunden mit einem Enterprise-Support-Vertrag) umfangreichen Analyse-Content zur Re-Dokumentation Ihrer Prozesse bereit. Dieser Content basiert auf dem SAP Business Process Repository (BPR) und wurde mit Prüfungen ergänzt, die eine Nutzung des Contents auf Ihrem System ermitteln. Das Ergebnis dieser Analyse kann dann direkt in ein Solution-Manager-Projekt überführt werden und als

Ausgangsbasis für Ihre Lösungsdokumentation dienen. Manuelle Nacharbeiten sind natürlich trotzdem erforderlich, aber sie fallen deutlich geringer aus als bei einer kompletten Nachdokumentation per Hand. bsc solutions nutzt die RBPD-Methodik als Dienstleister, um sie beim Aufbau einer Prozessdokumentation zu unterstützen.

■ Verifizierung einer bestehenden Prozessdokumentation

Wie eingangs erwähnt, besteht die Gefahr einer Überalterung von Prozessdokumentation. Um diesem Prozess entgegenzuwirken, kann man seine bestehende Prozessdokumentation mit dem Assistenten zur Lösungsdokumentation (Solution Documentation Assistant, SDA) im Solution Manager kontinuierlich auf Aktualität überprüfen. Dies funktioniert prinzipiell wie die oben besprochene Re-Dokumentation, nur dass statt des RBPD-Contents nun die bestehende Dokumentation als Grundlage für eine Nutzungsanalyse herangezogen wird. Das Ergebnis zeigt dann, ob die vorhandene Dokumentation noch aktuell ist, oder ob sie aktualisiert werden muss – entweder, weil bestimmte Elemente nicht (mehr) genutzt werden, aber noch dokumentiert sind; oder aber, weil genutzte Elemente nicht in der Dokumentation enthalten sind. Dieses tool-unterstützte Vorgehen unterstützt und vereinfacht die regelmäßige Verifizierung bestehender Geschäftsprozesse massiv und ermöglicht, die Qualität Ihrer Dokumentation konstant hoch zu halten.

Fazit

Jedes Unternehmen, das vom Einsatz des Solutions Managers und ALM wirklich profitieren möchte, benötigt eine entsprechende Dokumentation seiner Geschäftsprozesse. Für die individuelle Ausprägung dieser Dokumentation im benötigten Umfang stehen wir von bsc solutions Ihnen gerne mit Rat und Tat zur Seite. Dies ermöglicht Ihnen dann, von den Vorzügen des Application Lifecycle Management in allen Phasen des Lebenszyklus' zu profitieren.

Unser Vorschlag: Probieren Sie es aus! Der RBPD-Content ist für SAP-Kunden mit Enterprise Support ohne zusätzliche Kosten erhältlich. bsc solutions nimmt Sie für ein Re-Dokumentationsprojekt gerne an die Hand und zeigt Ihnen, wie Sie schnell und ohne großen Aufwand Ihre Kerngeschäftsprozesse dokumentieren können.