



#### Kunde

Fresenius Netcare

Die weltweit tätige Fresenius Netcare bietet mit rund 1.000 Mitarbeitern der gesamten Fresenius-Gruppe effiziente IT-Lösungen in den Bereichen Gesundheitswesen und Pharma. Als IT-Dienstleister unterstützt sie ihre Business Partner mit Prozessberatung, abgestimmten IT-Lösungen und Serviceleistungen rund um das Thema IT.

# SAP-ERP und ServiceNow – ein starkes Team

Durch die Anbindung von ServiceNow an die SAP-ERP-Bestellabwicklung gelingt Fresenius Netcare ein weiterer Schritt der Digitalisierung im IT Service Management. Eine kundenfreundliche Oberfläche in ServiceNow, auf der alle relevanten Informationen zusammenlaufen, integriert mit den klassischen Geschäftsprozessen im SAP-ERP, schafft Effizienz und Transparenz für alle Beteiligten.

#### Ausgangssituation

Bestellungen für Hardware wie Laptops oder Monitore sind in einem stark wachsenden Konzern von zentraler Bedeutung – schließlich sollen neue Mitarbeiter vom ersten Tag an bestens ausgestattet sein. Dabei nehmen Bestellung, Genehmigung, Auslieferung an den Kunden und Installation viel Zeit in Anspruch und erfordern das Zusammenspiel verschiedener Teams, Systeme und Lieferanten.

#### Projektziele

Fresenius Netcare sah sich der Herausforderung gegenüber, die bestehenden heterogenen Bestellvorgänge zu vereinheitlichen und vollumfänglich digital zu unterstützen, um die Auslieferungsgeschwindigkeit zu optimieren und maximale Transparenz für Kunden und Support zu ermöglichen. Dafür sollte die Hardware-Bestellung formularbasiert über den ServiceNow Service-Katalog als single point of truth erfolgen, in dem

#### HERAUSFORDERUNG

- Automatisierte Bestellabwicklung für die Hardwarebeschaffung mit Anbindung eines Lieferantensystems
- Zentrale Steuerung und Bereitstellung einer Single Source of Truth

#### LÖSUNG

- Verwendung der ServiceNow Workflow Engine im Service Katalog zur Steuerung der Bestellprozesse
- Generieren einer eigenen Datenhaltung, um alle Informationen in ServiceNow übersichtlich an einem Ort bereitzustellen
- Anbindung ServiceNow an SAP ERP zur Bestellanlage und Meldung des Bestellfortschritts
- Anbindung SAP ERP ans Lieferantensystem
- Anbindung ServiceNow an System Center Configuration Manager



alle prozessbeteiligten Systeme integriert werden.

Der Prozess musste mit einer Vielzahl von Informationsquellen und Systemen interagieren:

- Antragsstellung und Genehmigung gemäß Unternehmensrichtlinie in ServiceNow
- Automatische Anlage der Bestellung mit Bestellpositionen in SAP-ERP
- Automatische Übermittlung der Bestellung von SAP-ERP an das Lieferantensystem
- Rückmeldung der Bestell- und Lieferinformationen an ServiceNow
- Vorbereitung der Software Provisionierung durch den Lieferanten im System Center Configuration Manager, gesteuert durch ServiceNow
- Systemgestützte Terminvereinbarung zur Übergabe der Hardware an Kunden
- Automatische Wareneingangsbuchung aus ServiceNow in SAP-ERP

#### **Umsetzung:**

Nach eingehender Analyse der Anforderungen entwarf das Team von B&P in enger Abstimmung mit den Fachbereichen einen neuen Prozess, der als Vorlage der Automatisierung diente. Die Umsetzung erfolgte über agile Iterationen in Sprints. Zunächst

implementierten die Berater von B&P die Schnittstellen zu den beteiligten Systemen und integrierten diese in eine eigens konzipierte und umgesetzte Infrastruktur zur Datenspeicherung und Prozesssteuerung. Anschließend wurde der Workflow entwickelt, der die notwendigen Daten verwaltet und für die Schnittstellenaufrufe bereitstellt. Innerhalb weniger Wochen stand die technische Abbildung in ServiceNow zur Verfügung. In kurzen Entwicklungsintervallen wurde der Hardware-Bestellprozess schließlich finalisiert.

Mit dem Go-Live im Oktober 2018 wurde das Projekt in time and budget abgeschlossen. Alle Anforderungen an die neue Lösung konnten, wie von Fresenius Netcare erwartet, umgesetzt werden.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor war die enge Zusammenarbeit von B&P mit den internen Mitarbeitern der Fresenius Netcare. Durch die frühzeitige Einbindung der am Prozess beteiligten Teams wurde ein reibungsloser Start in die digitalisierte Hardware-Bestellung sichergestellt.

Das angebundene Lieferantensystem ermöglichte keine direkte Rückmeldung von Hardwareinformationen. Um das Problem zu lösen, implementierten wir auf Basis von automatisiert zugesandten Excel Reports einen Mechanismus, der die Bestellungen anhand des Excels identifiziert und die Geräte automatisch im System Center Configuration Manager registriert.

