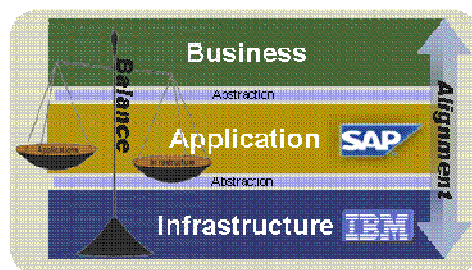


Üzleti folyamat- és döntésmenedzsment SAP ERP környezetben

- szakmai rendezvény -

IBM Magyarország,
2013. Július 2.



Program

9:30	Az üzleti folyamatmenedzsment előnyei SAP környezetben	Tóth Bálint
10:00	IBM BPM és SAP együtt: folyamatfeltérképezés, végrehajtás és monitorozás	Klis Csaba
10:45	Kávészünet	
11:00	Integrating external applications with SAP ERP (angolul)	Vladimir Orlik
11:50	Operatív döntésmenedzsment, üzleti szabályok kezelése	Tóth Bálint
12:10	ebéd	



Az „üzleti folyamat” top vállalati prioritás

Hatékonyabbá tenni üzleti folyamatainkat

56%

Új IT-vezérelt termékek és szolgáltatások bevezetése saját ügyfeleink számára

40%

Jobb üzleti intelligencia biztosítása, gyorsabban, több munkatárs számára

36%

Alacsonyabb IT és üzleti költségek

36%

A Web műveletek és a kapcsolódó ügyfél-élmény javítása

34%

Ügyfélkiszolgálás javítása

26%

Ügyfelek elérése új módokon

24%

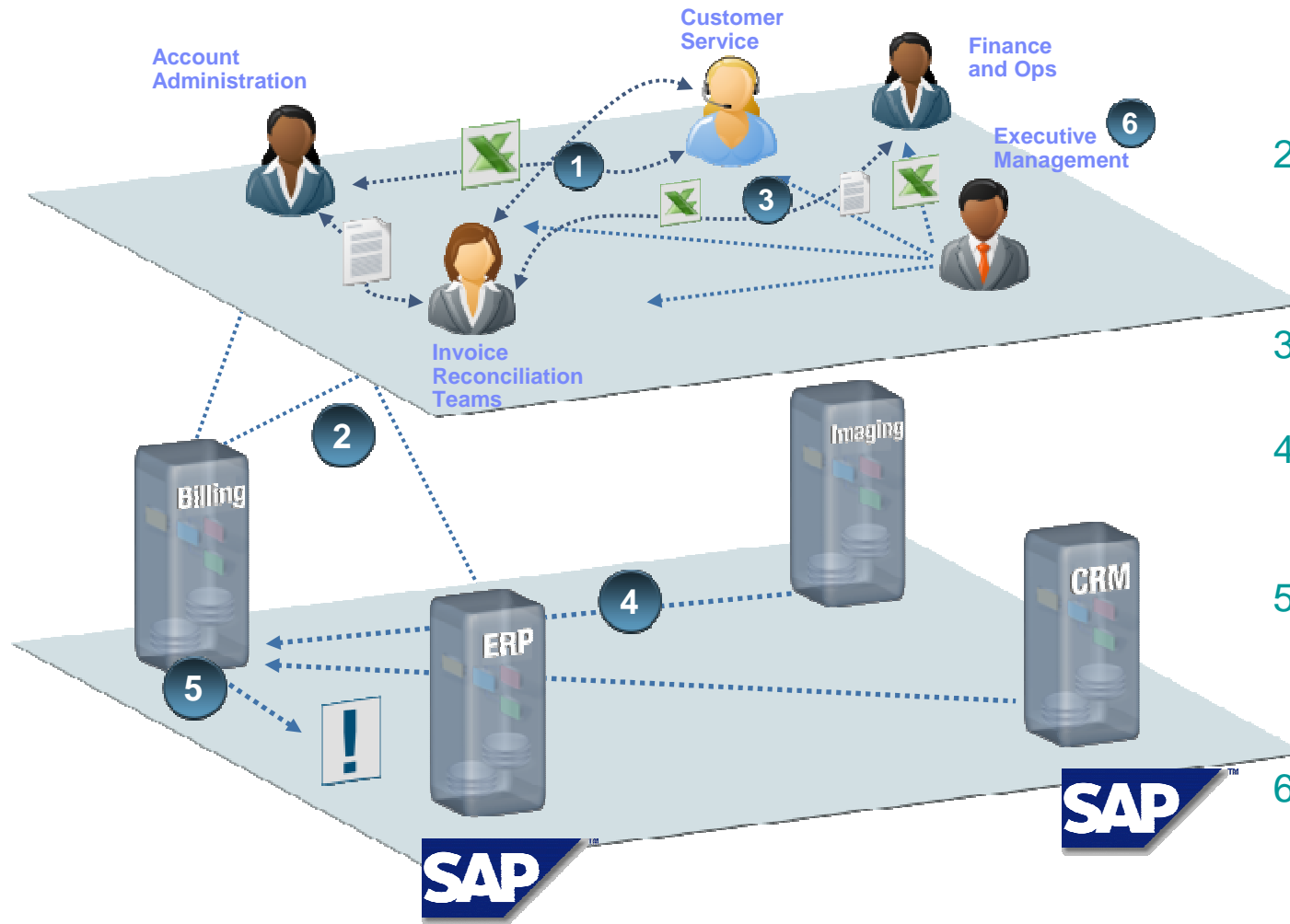
Gartner.

A „Process Improvement” a #1 prioritás a CIO-k számára – már 5 éve

Gartner, Inc, “Leading in Times of Transition: The 2010 CIO Agenda”

Data September 2011 Information Week 500 Survey

Tipikus folyamat-problémák



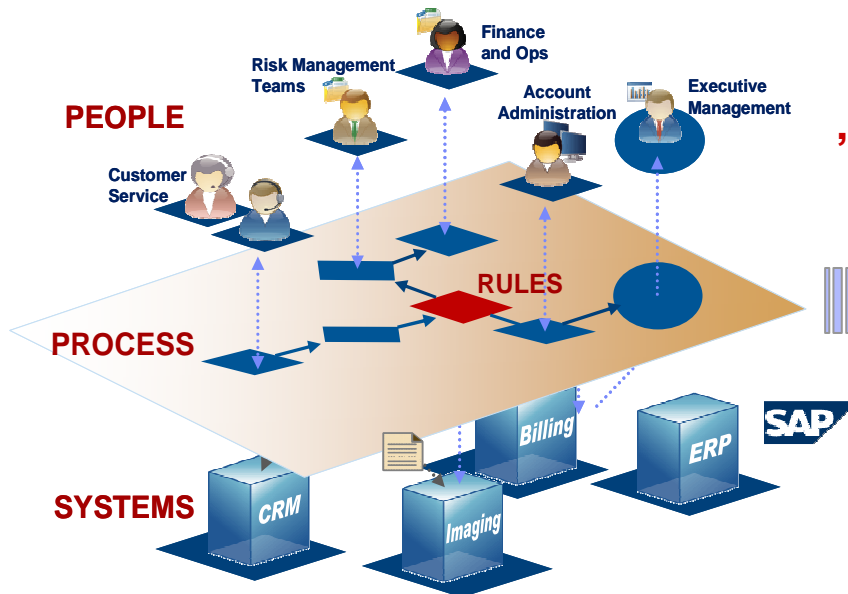
1. Struktúrátlan feladatok és kommunikáció (pl., papír vagy e-mail)
2. Több rendszeren átnyúló, nem hatékony munkakörnyezetek
3. Nem konzisztens prioritizálás
4. Pontatlan vagy hiányos adat-áramlás
5. Rendszerek és események feletti kontroll hiánya (pl. kivételkezelés)
6. Folyamat-hatékonyság nem mérhető

A SAP folyamatok gyakran 'informálisak' a dokumentum-centrikus megvalósítás miatt. ABAP személyreszabás segít a SAP folyamatok kezelésében és optimalizálásában.

BPM – Üzleti folyamatmenedzsment

- A BPM innovatív eszközzel és módszertant ad bármely, ma nem elég jól működő vagy nagyobb betekintést igénylő üzleti folyamat **megragadásához, megértéséhez, dokumentálásához, együttműködő működtetéséhez és optimalizálásához.**
- A BPM projektek **nem igényelnek a működést felforgató, több éves** beruházást.
- Az IBM BPM lehetővé teszi **végrehajtható folyamatmodellek** létrehozását és a kulcs folyamat metrikák és üzleti adatok megragadását **az erősebb láthatóság és kontroll** érdekében.

From Chaos ...to... Order



„A folyamatára maga az SAP folyamat...”

Draw a picture, create a smarter process.

"Within the first few hours of the first day, you can run a meaningful process - enabling direct process and decision management by business users."

➔ Schedule a live custom demo.



Az IBM BPM a folyamatok széles körét képes kezelni

Az **üzleti folyamat** egymással kapcsolatos feladatok/lépések összessége, amelyek egy adott üzleti cél érdekében hajthatók vére.

Automatizált tranzakció feldolgozás („Straight Through Processing”)
(Kifizetések, Kereskedelmi megállapodások)

Koordinált, időben tervezett

(Integrált ellátói lánc, ügykezelés)

Tartalom intenzív

(Papír alapú folyamatok, számlanyitás, igények)



Folyamatok

Megfelelőség

(Automatizált rekord & folyamat menedzsment)

Nem-determinisztikus, Esemény-vezérelt

(Visszaélés-detektálás, Merchandising)

Együttműködő, Ad-hoc

(Szerződés tárgyalás)

BPM alkalmazása üzleti programokban

A BPM segít optimalizálni:

- Stratégiai üzleti kezdeményezések
- CIO/CFO vezérelte programok
- Szabályozóknak történő megfelelés
- Outsourcing projektek
- ERP / CRM implementációk
- Business Performance Optimization kezdeményezések
- Business Process Reengineering (BPR) kezdeményezések
- Six Sigma programok
- Egyéb folyamat innovációs és folyamat-fejlesztő kezdeményezések
- Felvásárlások, összeolvadások, cégfelosztások
- Kockázat csökkentési és kezelő programok
- Infrastruktúra konszolidáció
- Human workflow management
- Beszállítói lánc optimalizációs programok
- Alkalmazás modernizáció

A BPM üzleti és IT kezdeményezések széles körére alkalmazható.

Az integrált üzleti alkalmazások erős értéket nyújtanak ...és az SAP ebben az egyik legjobb

- A stratégiák és a működés **összhangjának** növelése
- **Termelékenység** javítása
- Költségcsökkentés a **rugalmasság** növelésével
- **Megfelelés** a változó iparági követelményeknek
- **Kockázat csökkentése**
- Pénzügyi menedzsment és vállalati megfelelés
- IT költségek **optimalizálása**
- Gyorsabb megtérülés
- A kiemelkedő teljesítményű munkatársak megtartása
- Azonnali **hozzáférés** a vállalati információkhoz - a napi működés támogatásában és hosszútávú tervezésben egyaránt



Az SAP felhasználói a vezető integrált alkalmazás platformra építhetnek, amely standardizált folyamatokat és bevett iparági gyakorlatot nyújt.

De a legtöbb SAP megvalósítás problémákkal küzd

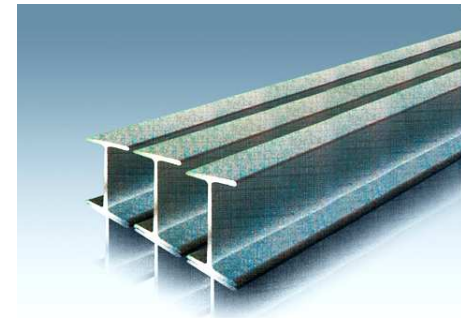
Projektcsúszások



Költségtúllépés



Túl merev folyamatok



Gyenge operatív rálátás



Eredetileg remélt megtérülés sérül



ERP implementációs kihívások

Jelenség	ÁTLAG
A bevezetés a vártnál tovább tartott	57%
A bevezetés túllépte a tervezett költségvetést	54%
A remélt előnyök több, mint 50%-a nem valósult meg	41%
A remélt előnyökből néhány nem valósult meg	22%
Működési zavarok az éles indulás környékén	40%
Elégedetlen vezetők	32%
Elégedetlen munkatársak	39%

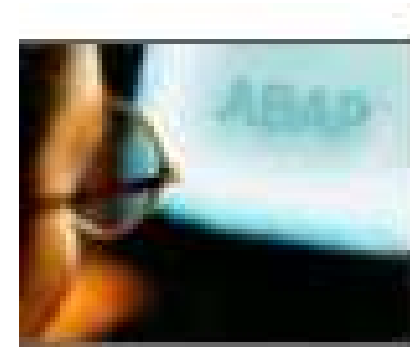
Source: Panorama Consulting 2010 ERP Report

Az SAP implementációs problémák tipikus okai



A legtöbb SAP bevezetési dokumentáció statikus és nem tükrözi a ténylegesen használt folyamatot...

...ami sok utólagos személyre szabást igényel



E	CRM_C_PFTREL	BP PartnerFunctionCat for Rel. Cat.
E	CRM_C_PRPS	BP Function Proposal Procedure
E	CRM_C_TAX_CUST_UPD	Maintain Condition Function in Cond.
E	CRM_C_ULPMASTER	Define Function Profiles
E	CU65	Create Function
E	CU66	Change Function
E	CU67	Display Function
E	CU68	Function List
E	CUFD	Distribute Variant Functions
E	KWSTAT	KW Statistics Functions
E	MGMT_SERVICE	Assign Agents to Monitoring Function
E	OOFUNC_AP	Functions - Appraisals
E	OOS	Functions
E	PAC0008	GUI Standard Functions
E	RSPFPAR RFC	Remote Function Call
E	RSPFL1	Start: Function Type Editing
E	SCFB	Role Manager: Start of a Function
E	SE37	ABAP Function Modules
E	SFV2	Business Function
E	SFV3	Business Function Set
E	SMDFM	Function modules for services only
E	SMDFMI	Function modules for services/ bdocs

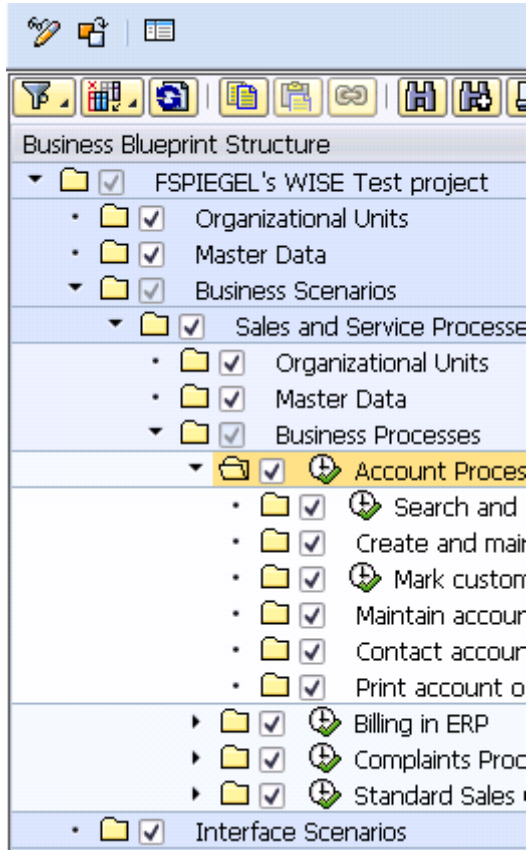
A legtöbb SAP folyamat a folyamat-dokumentációnak történő megfelelést részben informálisan a személyre hagyja...

...ami nehezzé teszi a megfelelés, különösen változások esetén

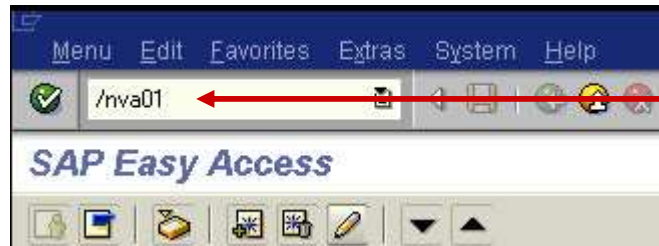
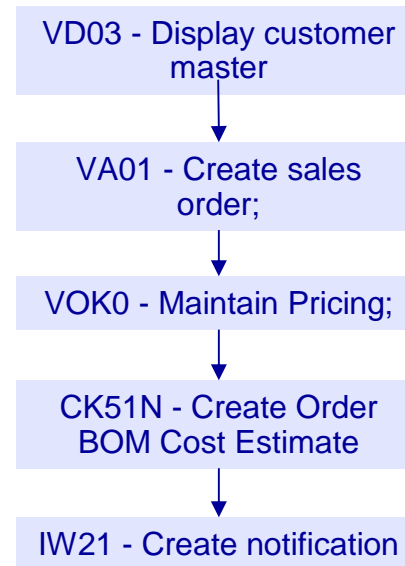


SOLUTION IMPLEMENTATION
SAP CONFIGURATION

Egy egyszerű SAP folyamat ma

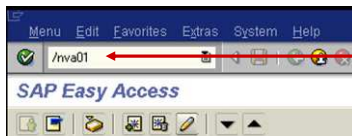
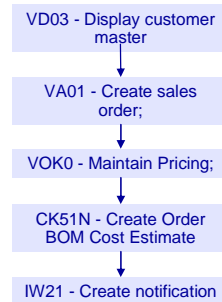
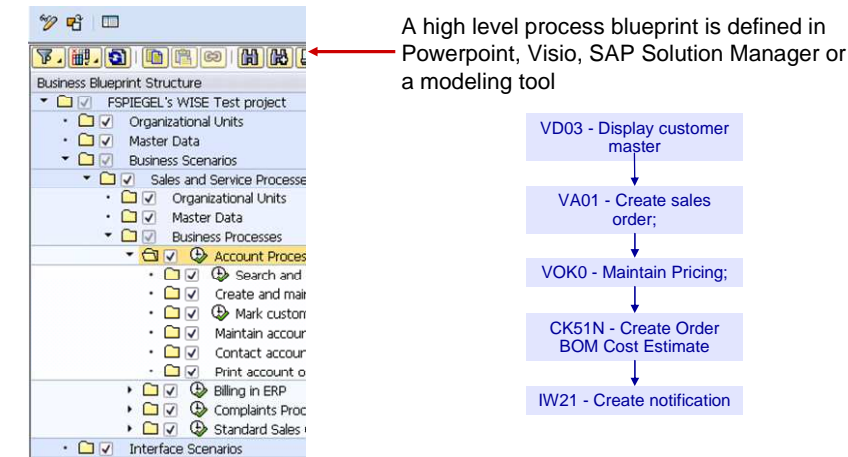


Magasszintű folyamat blueprint, melyet Powerpoint, Visio, SAP Solution Manager vagy egyéb modellező eszköz segítségével tranzakciós szintig definiálnak.



A helyes megvalósítás azon múlik, hogy vajon a felhasználók elolvasták, megértették és betartják és a folyamat-dokumentációt és a helyes SAP tranzakciókat hajtják végre.

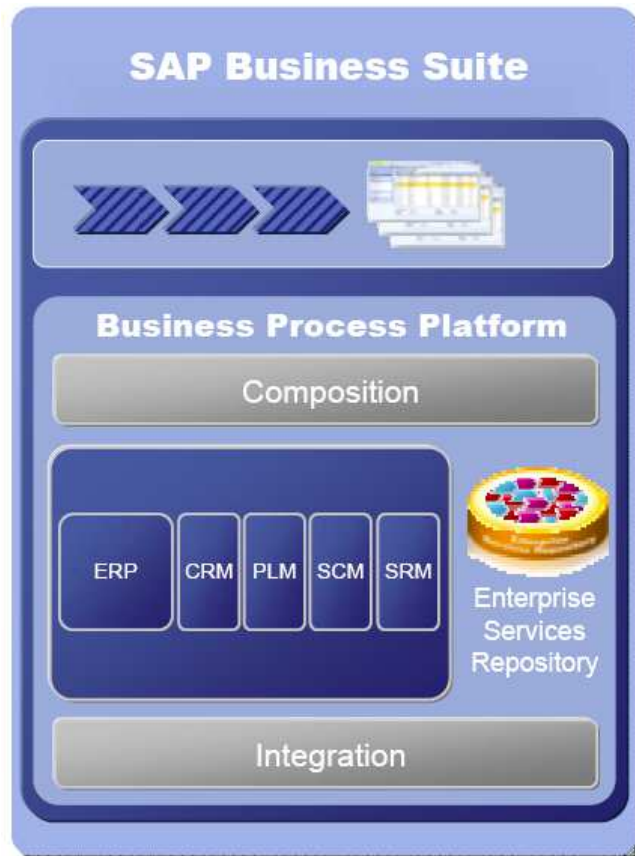
De ezzel a megközelítéssel hogyan lehet...?



Sok SAP ügyfél ezeket a problémákat további személyre szabással és egyedi SAP fejlesztéssel próbálja kezelni.

- ...gyorsan megtudni kulcs folyamatok aktuális állapotát?
- ...biztosítani hogy valóban a megtervezett folyamat valósul meg?
- ...valós idejű betekintést kapni, hogy hol alakultak ki olyan szűk keresztmetszetek, amelyek üzleti hatást okoznak?
- ...hatékonyan átirányítani feladatot kevésbé leterhelt kollégáknak?
- ...megtalálni, hogy milyen folyamatváltozások javíthatnák az üzleti teljesítményt?
- ..gyorsan bevezetni egy SAP folyamat változását?
- ...gyorsan integrálni új munktarásokat a csapatba és üzleti folyamatba?

Az SAP kínál olyan komponenseket, amelyek segíthetnek...



```
public String search(){
try {
// Retrieve an instance of the configuration port
EmployeeBasicDataByEmployeeQueryResponseIn port = service
.getEmployeeBasicDataByEmployeeQueryResponse_InSoapBinding();
// specify username and password issued for you via SDN
// to authenticate to the backend as follows
javax.xml.ws.BindingProvider bp =
(javax.xml.ws.BindingProvider) port;
Map<String, Object> context = bp.getRequestContext();
context.put("javax.xml.ws.security.auth.username", "username");
context.put("javax.xml.ws.security.auth.password", "password");
// Construct the input to be applied to the service call
EmployeeID employeeID = new EmployeeID();
employeeID.setValue(this.employeeID);
EmployeeBasicDataSelectionByEmployee employeeByEmployee =
new EmployeeBasicDataSelectionByEmployee();
employeeByEmployee.setEmployeeID(employeeID);
EmployeeBasicDataByEmployeeQueryMessage input =
new EmployeeBasicDataByEmployeeQueryMessage();
input.setEmployeeBasicDataSelectionByEmployee(employeeByEmployee);
// Invoke the business methods
EmployeeBasicDataByEmployeeResponseMessage output = port
.employeeBasicDataByEmployeeQueryResponseIn(input);
Employee employee = output.getEmployee();
//Get the response
this.employeeName = employee.getCommon().getName().getGivenName();
this.employeeLastname =
employee.getCommon().getName().getFamilyName();
this.employeeBirthday = employee.getCommon().getBirthDate();
this.employeeMaritalStatus =
employee.getCommon().getMaritalStatusName().getValue();
return "ok";
} catch (Exception e) {
//Clean the object and return an error
this.employeeID = "";
this.employeeName = "";
this.employeeLastname = "";
this.employeeBirthday = null;
this.employeeMaritalStatus = "";
return "error";
}
}
```

...azonban ezeket nehéz implementálni

Így a legtöbb SAP megvalósítás 'hagyományos' marad

- **Átlátszatlan** SAP folyamatok miatt nehezebb elemzés és folyamat-fejlesztés
- **Merev** SAP folyamatok miatt lassabb értékteremtés
- **Teljes** folyamatokat nehéz modellezni, szimulálni és menedzselni
- SAP **Enterprise Services** nehéz használhatók és nem teljesek
- A korlátozott valós idejű **láthatóság** az SAP folyamatokba KPI és SLA kockázatot rejt
- Az alig használt **operatív döntés-menedzsment** miatti termelékenység problémák



*Ezen problémák
némelyike szinte minden
SAP megvalósításban
megjelenik és
megoldásra vár*

Az IBM teljeskörű megoldást kínál az SAP folyamatproblémákra

Probléma	IBM megoldás
<p>Átlátszatlan SAP folyamatok miatt nehezebb elemzés és folyamat-fejlesztés</p>	<p>Iteratív modellező eszköz a transzparens folyamat definiáláshoz</p>
<p>Merev SAP folyamatok miatt lassabb értékteremtés</p>	<p>Közvetlenül végrehajtható SAP folyamatmodellek a rugalmas és gyorsan változtatható folyamatokért</p>
<p>Teljes folyamatokat nehéz modellezni, szimulálni és menedzselni</p>	<p>Könnyen komponálható heterogén folyamatok az egyszerű end-to-end kontrollért</p>
<p>SAP Enterprise Services nehéz használhatók és nem teljesek</p>	<p>Könnyen igénybe vehető SAP Enterprise Services üzleti szinten</p>
<p>A korlátozott valós idejű láthatóság az SAP folyamatokba KPI és SLA kockázatot rejt</p>	<p>Aktívan monitorozott és menedzsel valós idejű SAP és heterogén folyamatok</p>
<p>Az alig használt operatív döntés-menedzsment miatti termelékenység problémák</p>	<p>Jobb folyamat átbocsátó képesség, konzisztencia és válaszidő aktív folyamatba épített döntésmenedzsmenttel.</p>

Az IBM BPM-mel...

A folyamatábra maga az SAP folyamat...

Draw a picture, create a smarter process.

"Within the first few hours of the first day, you can run a meaningful process - enabling direct process and decision management by business users."

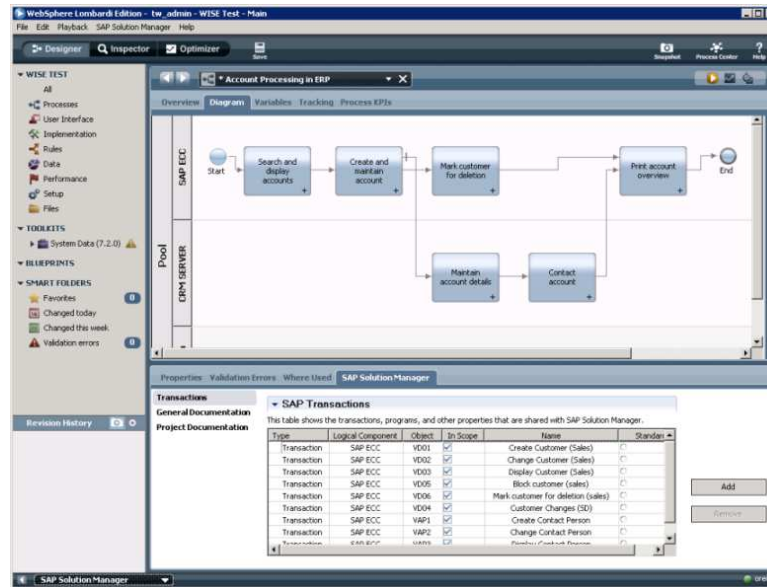
→ Schedule a live custom demo.

IBM Business Process Manager

Analyze. Define. Execute. Monitor. Improve.

Minden egy eszközben – elemzéstől a végrehajtáson át a továbbfejlesztésig

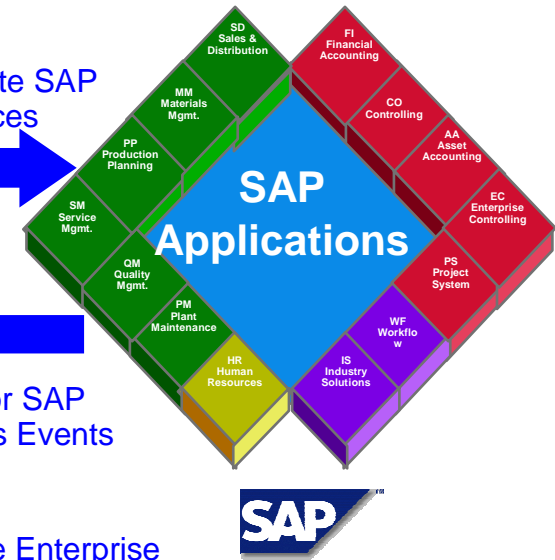
Az IBM BPM szorosan integrálódik az SAP rendszerrel



Orchestrate SAP Services

Monitor SAP Business Events

Retrieve Enterprise Service Definitions

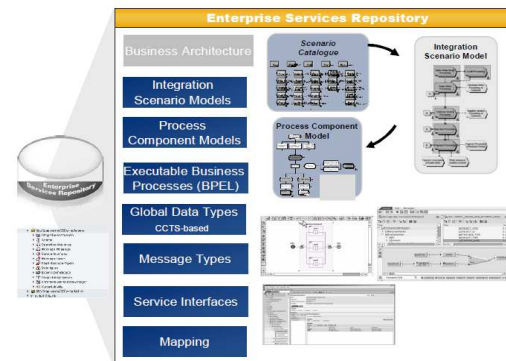


Download processes from Solution Manager

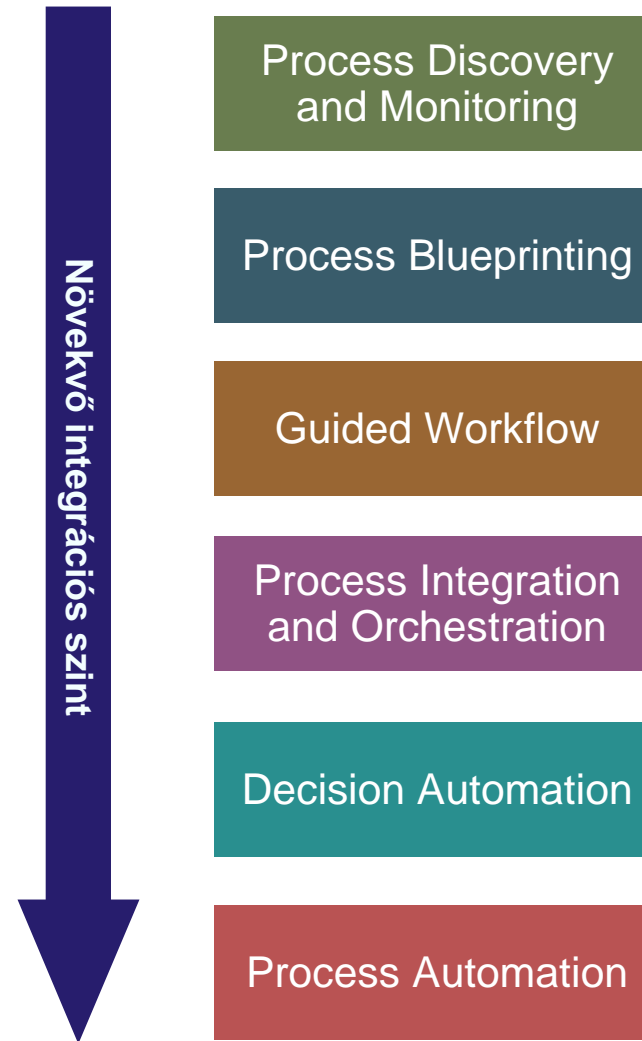
Upload processes to Solution Manager



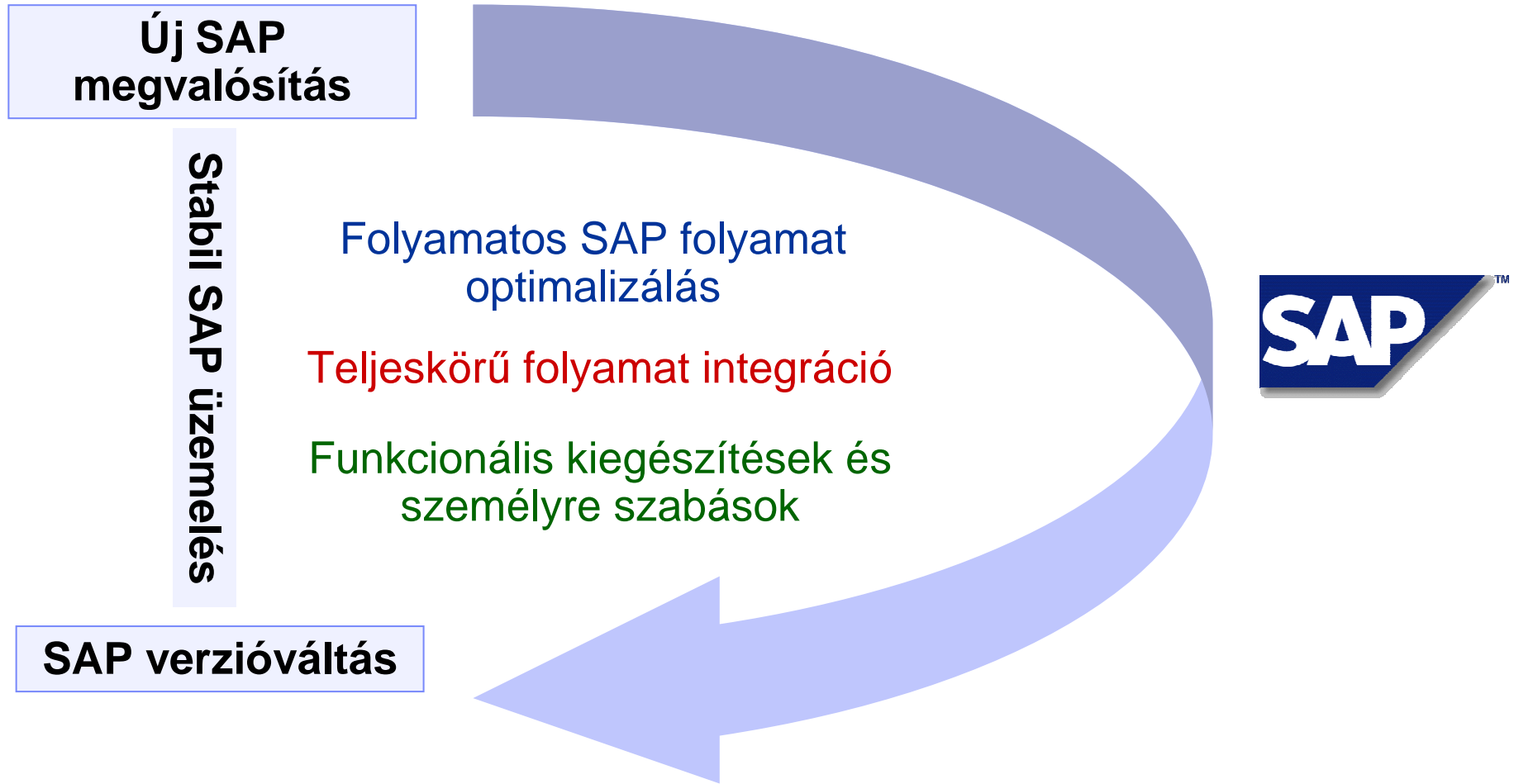
ES Repository Objects



Az IBM BPM képességei SAP környezetben

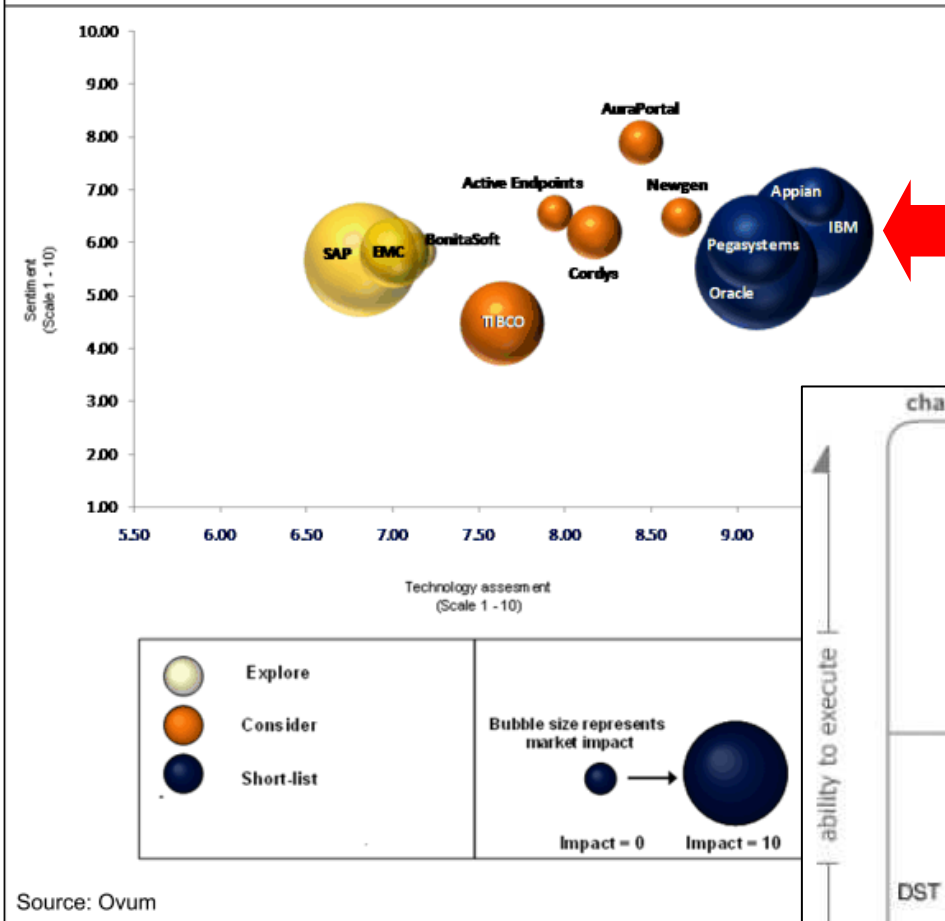


Az IBM BPM az egész SAP életről segít



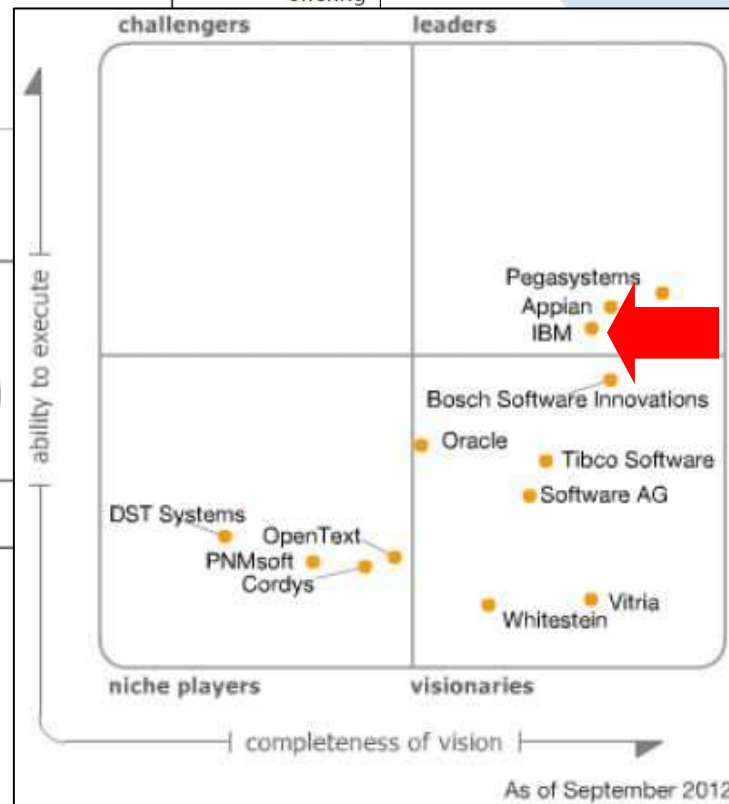
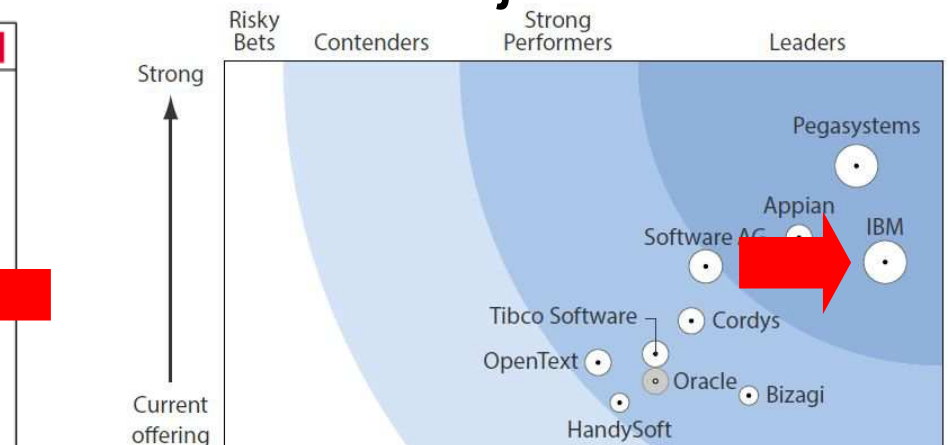
Az IBM a BPM megoldások vezető szállítója

Figure 1: Business process management Decision Matrix



Source: Ovum

Ovum, 2012



Forrester, 2013

Gartner, 2012

Néhány IBM BPM ügyfél SAP környezetben



Az IBM BPM előnyei SAP környezetben



Az SAP folyamatok minőségének, láthatóságának és agilitásának növelése a kivételes ügyfélműnyárt, a költségek csökkentéséért és az üzleti teljesítmény optimalizálásáért.

- **Üzleti teljesítmény**
- **Agilitás**
- **Rugalmasság**
- **Láthatóság**
- **Változtathatóság**
- **Menedzselhetőség**
- **Auditálhatóság**
- **Konzisztencia**