

**SAP-Anwenderbefragung:
Digitalisierung in COVID-19 Zeiten**



Consult-SK GmbH (2021) |
www.consult-sk.com

INHALTSVERZEICHNIS

1	Vorwort	SEITE 3
2	Methodik	SEITE 4
3	Demografie	SEITE 4
4	Digitale Workflows	SEITE 5
5	Unsere Partner	SEITE 6
6	COVID-19 und Homeoffice	SEITE 7
7	Fazit	SEITE 9

Consult-SK GmbH

Die Consult-SK GmbH (CSK) mit Sitz in Minden ist seit 2013 deutschland- und europaweit als branchenübergreifende SAP® Prozessberatung tätig. Zu den Leistungen und Kompetenzen des SAP® Silver Partners zählen kundenspezifische Anpassungen von SAP® Addons, die Digitalisierung von Geschäftsprozessen in den Bereichen Purchase2Pay und Order2Cash sowie die Entwicklung eigener SAP® Softwarelösungen.

Krisensituationen geben uns die Möglichkeit, unsere Flexibilität auf den Prüfstand zu stellen.

Liebe LeserInnen,

das hinter uns liegende Jahr 2020 hatte es in sich: Unternehmen und Mitarbeiter mussten einen Weg finden, um mit der COVID-19 Pandemie organisatorisch, ökonomisch und kommunikativ so gut wie möglich umzugehen. In der SAP-Branche haben wir das große Glück größtenteils digital unterwegs zu sein und konnten die Teamarbeit mit unseren Kunden nach einer überschaubaren Findungsphase fernmündlich bewältigen. Wir sind als SAP-Prozessberater dankbar dafür, wie gut sich die Herausforderungen stemmen ließen und haben auch intern neue Wege gefunden, um die zwischenmenschliche Kommunikation trotz überwiegender Homeoffice-Tätigkeit genügend Raum zu geben. Wir konnten auf die Werkzeuge zurückgreifen, die wir zur Informationsweitergabe und Abstimmungen im Einsatz hatten.



Aber wir fragten uns: Wie stellt sich die Situation für SAP-AnwenderInnen im Allgemeinen dar? Konnte der Wechsel hin zu einer ortsunabhängigen Form der Arbeitsorganisation problemlos stattfinden? Wie weit sind wir in Sachen Digitalisierung in der SAP-Welt tatsächlich voran-geschritten?

Um diesen Fragen auf den Grund zu gehen, haben wir eine Online-Umfrage durchgeführt und möchten die Ergebnisse mit Ihnen teilen. Ohne zuviel vorwegzunehmen: Wir waren positiv überrascht von den Antworten und freuen uns darauf, SAP-AnwenderInnen da, wo hinsichtlich der Prozessoptimierung noch Luft nach oben ist, zu unterstützen.

Stephan Kaup, geschäftsführender Inhaber der Consult-SK GmbH

METHODIK

Für unsere SAP-Anwenderbefragung haben wir eine Online-Umfrage im Umfang von 18 Fragen (in deutscher Sprache) erstellt, die sich sowohl auf allgemeine Herausforderungen bei der Arbeit in SAP beziehen, als auch auf mögliche Einschränkungen bedingt durch die COVID-19 Pandemie im Jahr 2020. Im Fokus stehen dabei die Bereiche Purchase2Pay und Order2Cash, d.h. die Verarbeitung von Rechnungen und Bestellungen.

Die digitale Umfrage wurde mit Hilfe der Plattform Survey Monkey im Zeitraum vom 11. November 2020 bis 31. Dezember 2020 durchgeführt. Insgesamt haben 136 SAP-AnwenderInnen die Umfrage vollständig beantwortet.

Mit Hilfe einer Screening-Frage wurden die TeilnehmerInnen von der Umfrage ausgeschlossen, die SAP nicht nutzen (Gesamtzahl der TeilnehmerInnen 152). Der Link zur Teilnahme wurde über die CSK-eigenen Kanäle, relevante Social Media Gruppen und durch Partner-Newsletter verteilt.

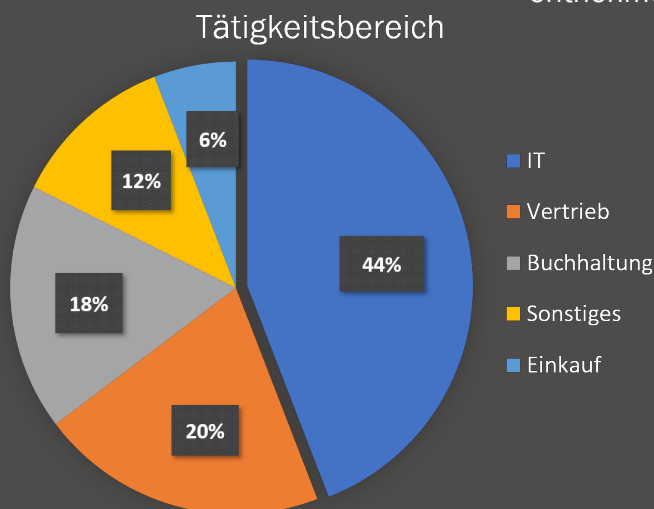
Aufgrund des Stichprobenumfangs und fehlender Randomisierung, erhebt diese Umfrage nicht den Anspruch repräsentativ zu sein. Vielmehr bestand unser Wunsch darin, einen branchenspezifischen Eindruck zu gewinnen.

Die in dieser Auswertung dargestellten prozentualen Angaben wurden auf volle Zahlen gerundet.

DEMOGRAFIE

97 % der Umfrage-TeilnehmerInnen arbeiten an einem Standort in Deutschland, 3 % in Österreich. Über die Hälfte der Befragten (76 TeilnehmerInnen) nutzen SAP in einem Großunternehmen mit mehr als 50 Mio. € Jahresumsatz oder einem mittelgroßen Unternehmen bis 50 Mio. € Jahresumsatz (29 %). Die aktuelle Position der Befragten im Unternehmen variiert von Berufseinsteigern bis zu

Eigentümern/Geschäftsführern/Vorstandsmitgliedern, wobei Mitarbeiter mit Erfahrung mit 38 % am häufigsten vertreten sind. Aus dem oberen Management stammen 20 %, aus dem mittleren Management 18 % und Berufseinsteiger sowie Eigentümer/Geschäftsführer/Vorstand bilden jeweils 12 % der Teilnehmergruppe. In welchem Tätigkeitsbereich die Befragten arbeiten, lässt sich der folgenden Grafik entnehmen.



Prozesse vereinfachen, Lösungen statt Baustellen finden - das ist unser Credo bei der CSK. Vereinfachen heißt auch für Transparenz zu sorgen und Prozesse, die teilweise noch auf Papier stattfinden, in das SAP-System zu integrieren.

Während in Ländern wie z.B. Finnland oder Schweden elektronische Rechnungsstellung mit e-Rechnungen längst Normalität ist, hängt Deutschland bei der Digitalisierung hinterher. Die Gründe dafür sind nicht nur fehlende technische Voraussetzungen seitens Rechnungssender und -empfänger, sondern auch kulturelle Unterschiede. In Deutschland hat eine gedruckte Rechnung, die per Post kommt immer noch eine andere Wertigkeit als eine E-Mail.

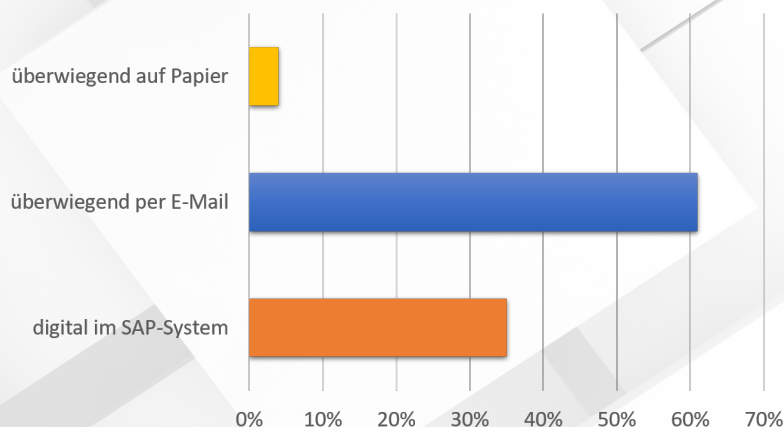
Auf die Frage „Wie erhalten Sie die Dokumente, die Sie für Ihre Arbeit benötigen?“ antworteten lediglich 35 % der Befragten mit „digital im SAP-System“.

Das heißt, die restlichen 65 % erleben in der Vorgangsbearbeitung zeitfressende Medienbrüche. Positiv ist jedoch zu erwähnen, dass diese mittlerweile kaum noch von Papier zum SAP-System stattfinden.

Lediglich 4 % der Umfrage-TeilnehmerInnen erhalten Dokumente überwiegend auf Papier. Ein Silberstreif am Horizont. Dementsprechend überschaubare Zeitfenster benötigen die Befragten täglich für das Einscannen, Ausdrucken und den Versand von Rechnungen und/oder Bestellungen. 88 % verwenden weniger als eine Stunde ihrer Arbeitszeit pro Tag für diese vermeidbaren Tätigkeiten. 12 % gaben jedoch an, mehr als zwei Stunden am Tag dafür aufzuwenden.

Ganz vom Tisch ist das Papier noch nicht und es hat die Eigenschaft geduldig zu sein. Es jammert nicht oder macht sich auf andere Weise bemerkbar, wenn es bei einem Kollegen im Postfach untergeht. Die Suche nach Unterlagen ist ein eher unbeliebtes Hobby und wir fragten nach: „Müssen Sie regelmäßig nach Papierdokumenten suchen, weil sich diese in Akten, bei anderen Kollegen oder in Postfächern befinden?“ 38 % der Befragten antwortete mit „nie“, 56 % gaben an, „hin und wieder“ auf die Suche zu gehen und nur 6 % fahnden noch täglich nach Dokumenten.

Wie erhalten Sie die Dokumente, die Sie für Ihre Arbeit benötigen?



UNSERE PARTNER

„Viele der AFI Solutions Bestandskunden haben rückgemeldet, wie froh sie sind, dass sie bereits vor Jahren auf eine digitale Lösung für SAP gesetzt haben. Damit ist flexibles Arbeiten dank elektronischer Daten einwandfrei möglich. Selbstverständlich treibt jetzt die Pandemie die Digitalisierung für die kommerziell-kaufmännischen Dokumente weiter voran. Je nach Branche erleben wir zum einen Unternehmen, die mitten in der Krise ihr Budget zurückhalten, jedoch direkt nach der Krise das Thema Digitalisierung auf Prio eins setzen wollen. Zum anderen gibt es Unternehmen, die jetzt stärker als zuvor die eigene Digitalisierung vorantreiben. Die AFI Solutions konnte allein in diesem Jahr durch eben diese Treiber der Digitalisierung über 50 Neukunden gewinnen.“

Jörg Günther, Mitglied der Geschäftsleitung und Gesellschafter der AFI Solutions GmbH



„Die aktuelle Lage erfordert einen immer stärkeren Fokus auf digitale Vertriebskanäle und damit Flexibilität auf allen Ebenen. Die Integration der Kernsysteme und -prozesse, mit digitalen Kanälen oder Marktplätzen ist ein maßgeblicher Bestandteil für den Erfolg. Der Plattform-Gedanke gewinnt dabei immer mehr an Bedeutung sowie die Betrachtung des Einsatzes von Cloud-Systemen und deren Interaktion mit den eigenen On-Premise-Systemen, den Geschäftspartnern und – ganz wichtig – den eigenen Kunden. Unser Motto ist: ‚Schnittstelle war gestern, API Management und Realtime Integration sind heute‘. Als Integrationsexperten mit über 30 Jahren Erfahrungen wissen wir, worauf es ankommt, um schnell, effizient und stabil in die „neue Welt“ zu kommen. Mit unserer Expertise im Bereich der SAP Cloud Platform Integration Suite (SAP CPI), der klassischen Integration



SAP PI / SAP PO und unserem Branchen-Know-how sind wir gefragter Ansprechpartner speziell für die Herausforderungen der „Neuzeit“. Mit DER Omnichannel Plattform der SAP „Customer Activity Repository“ (SAP CAR) gestalten wir seit vielen Jahren als Experten erfolgreich durchgängige Omnichannel-Prozesse in unseren Kundenprojekten. Preise, Echtzeit-Artikelbestände, Transaktionen usw. sind dabei nicht nur Grundlage sämtlicher Omnichannel-Prozesse, sondern ebenfalls Basis für Forecasting- oder Planungsszenarien. Gemeinsam mit der Consult-SK ist darauf aufbauend die ganzheitliche Lösung zur nahtlosen Integration von Verkaufsprozessen und der revisionssicheren Kassendatenarchivierung mit Receipt4S® entstanden.“

Frank Austel und Jürgen Werner, Branchenbereichsleiter Retail CAS AG

Im März 2020 stand fest, dass wir in Deutschland nicht von COVID-19 verschont bleiben. Bund und Länder einigten sich auf strenge Ausgangs- und Kontaktbeschränkungen. Millionen Deutsche arbeiteten nicht mehr oder arbeiteten im Homeoffice. Eine Situation, die nunmehr bis ins Jahr 2021 hineinreicht - ein Ende noch nicht absehbar.

Was bedeutet das konkret für SAP-AnwenderInnen, die täglich Zugriff auf das System benötigen? Sind wir schon so „durchdigitalisiert“, dass ein Wechsel zu überwiegend dezentralem Arbeiten flexibel möglich ist? Auf einer Skala von 1 (nicht möglich) bis 10 (problemlos möglich) wählten 58 % der TeilnehmerInnen auf die Frage „Wäre es für Sie problemlos möglich, Ihrer Arbeit in SAP auch im Homeoffice nachzugehen?“ einen Wert von 9 oder höher aus.

Optional konnten die TeilnehmerInnen auf die offene Folgefrage „Falls nicht, was hindert Sie daran?“ eingehen. 28 % haben diese Option genutzt und erwähnen „hin und wieder fehlende Papierdokumente aus dem Büro“, „fehlenden menschlichen Kontakt“ und „Informationsaustausch“. Auch aus Sicht von Führungskräften ergeben sich Hürden: „Mitarbeiterführung ist eine Herausforderung“, so ein befragter SAP-Anwender.

Wir haben darüber hinaus die offene Frage gestellt: „Wenn Sie Ihren Arbeitsalltag vor COVID-19 mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation vergleichen - welche Herausforderungen haben Sie im Hinblick auf die SAP-Nutzung besonders stark wahrgenommen?“

Die Hälfte der Befragungsteilnehmer gab an, keine Herausforderungen wahrgenommen zu haben. Hier scheint der Übergang also problemlos möglich gewesen zu sein.

Die andere Hälfte der Teilnehmer äußerte im Wesentlichen zwei Probleme: die Instabilität der

Internetverbindung **und die fehlende Kommunikation.**

So lautete eine Antwort: „Aus dem Homeoffice über VPN oft Abbrüche, da Internet weg und SAP dann leider auch.“ Andere formulierten: „Anwendung in privatem Netzwerk oft nicht performend“ oder „kein stabiler Zugriff von Daheim aus“. Das leidige Thema der zu langsamen und nicht konstanten Internetverbindungen in Teilen Deutschlands... Und das auch 2020 noch.

Obwohl Tools wie Microsoft Teams, Zoom, Slack & Co. sehr bekannt sind und gemeinsames digitales Arbeiten ermöglichen, fiel uns bei der Auswertung der Umfrageergebnisse auf, wie häufig Themen wie „Kontakt zu Kollegen“ und „Kommunikation“ auftauchen. Ein Teilnehmer, der in der IT-Abteilung seines Unternehmens tätig ist, kommentierte: „Abstimmung mit Kollegen bei Auftreten von Problemen ist komplizierter, da man nicht gemeinsam an einem Rechner sitzen kann“.

Fehlender Zugriff auf SAP-Systeme (unabhängig von der Internetverbindung) wurde dagegen von keinem Befragten explizit als Problem genannt. Das stellt aus Sicht der SAP-Branche eine positive Entwicklung dar.

SAP-technologisch sind die befragten AnwenderInnen also (mit Luft nach oben) grundlegend gut aufgestellt. Die Kommunikation mit den Kollegen scheint jedoch der nicht zu unterschätzende Faktor zu sein, der für immerhin 15 der 136 wichtig genug war, um ihn bei einer vorgabefreien Fragestellung zu nennen. Die Möglichkeit flexibler von Zuhause aus arbeiten zu können, trägt in COVID-19-Zeiten zur Aufrechterhaltung der betrieblichen Prozesse bei und es wird einige ArbeitnehmerInnen geben, die schon lange auf diese Option der Arbeitszeitgestaltung warten. Auch unabhängig von einer Pandemie. Aber man darf dennoch nicht

Dabei darf man nicht vergessen, dass dies nicht für alle die ideale Lösung ist. Auf die Frage „Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit, im Homeoffice arbeiten zu können?“ wählte fast ein Drittel der TeilnehmerInnen (32 %) die Antwort „ich bevorzuge die Arbeit im Büro“, während sich demgegenüber nur 16 % dafür aussprachen, am liebsten von Zuhause aus zu arbeiten.

2,9



Die persönliche Bedeutung des Homeoffice konnte mit einer Vergabe von bis zu 5 Sternen zum Ausdruck gebracht werden. Der TeilnehmerInnen-Pool von 136 Befragten generierte dabei eine durchschnittliche Bewertung von 2,9 - nur geringfügig über dem Mittelwert.

Dieses Ergebnis weist auf eine wichtige Erkenntnis hin: Auch wenn Homeoffice eine risikoarme Möglichkeit ist, das Weiterarbeiten im Pandemiefall zu gewährleisten, ist es nicht für jeden SAP-Anwender das Mittel der Wahl. Hier gilt es, als Führungskraft die Bedürfnisse der Mitarbeiter abzuklopfen und ggf. individuelle Lösungen zu entwickeln, um die Mitarbeiterzufriedenheit und damit letztlich einen zufriedenstellenden Output zu gewährleisten.

Das Schlusslicht unserer Umfrage bilden Aussagen, die mit „stimme gar nicht zu“, „stimme eher nicht zu“, „stimme eher zu“ und „stimme voll zu“ beurteilt werden konnten. Der Aussage „Die COVID-19 Pandemie hat in meinem Arbeitsalltag nichts

verändert“ stimmten 70 % der Befragten gar nicht oder eher nicht zu.

Dem Satz „Seit dem Ausbruch der COVID-19 Pandemie ist es in meinem Unternehmen dringender geworden, digitale Lösungen zu finden“ pflichteten 43 % der TeilnehmerInnen mit „stimme eher zu“ bei, 20 % stimmten voll zu.

Wie bereits bei den Beantwortungen vorangegangener Fragen, zeigt sich auch hier noch Optimierungspotenzial, allerdings nur zum Teil auf die Umstellung von Papier auf digital bezogen. Denn der Aussage „Im Bereich Dokumentenverarbeitung (z.B. Rechnungen/Bestellungen) wird noch zuviel mit Papier gearbeitet“ stimmen genau so viele Befragte voll zu (17 %) wie gar nicht zu (17%). „Stimme eher nicht zu“ und „stimme eher zu“ wurden ebenfalls von jeweils 33 % als Antwort gewählt. Die gleiche Verteilung von Antworten erhielten wir zu der Aussage: „Daten, die ich für die Arbeit in SAP brauche, muss ich mir aus verschiedenen Quellen zusammensuchen“. Hier teilt sich das Meinungsmeer deutlich in zwei Hälften.

Den Wunsch nach „mehr Transparenz zum aktuellen Bearbeitungsstand meiner Vorgänge in SAP“ teilen 21 % der UmfrageteilnehmerInnen. 38 % „stimmen eher zu“. Lediglich 10 % finden sich in diesem Anliegen gar nicht wieder, 31 % „stimmen eher nicht zu“.

FAZIT

Für uns als Prozessberatung und SAP Silver Partner sind bei der Ergebnisanalyse der SAP-Anwenderbefragung aufschlussreiche Erkenntnisse zu Tage getreten. Obwohl wir in unserer täglichen Arbeit bei Kunden verschiedenster Branchen häufiger Papierprozesse in den Bereichen Purchase2Pay und Order2Cash erleben - und diese digital ins SAP bringen - ist das bei den befragten Anwendern kein zentrales Problem. Die Digitalisierung scheint auch in Deutschland endlich stärker angekommen zu sein.

Die Umstellung auf digital hat vielfach schon stattgefunden, jedoch gibt es weiterhin Optimierungspotenzial. Häufig werden betriebliche Prozesse noch nicht auf eine Weise ins Digitale übersetzt, die durchgängige Transparenz schafft. Nach wie vor wird noch gedruckt, gescannt und hin und wieder nach Unterlagen gesucht.

Es gilt die Transformation von der Fleißarbeit weg, hin zur wertschöpfenden Tätigkeit weiter zu befeuern und Medienbrüche weitestgehend zu vermeiden.

Für SAP-AnwenderInnen ist das Arbeiten unter Pandemie-Bedingungen aus technologischer Sicht hauptsächlich in Bezug auf mangelhafte Internetverbindungen eine Hürde gewesen. Der Faktor Mensch und dessen Kommunikationsbedürfnisse stehen tendenziell eher im Vordergrund. Wir tragen dem Rechnung, indem wir als CSK mehr wollen, als nur Softwareprodukte für eine spezifische Problemstellung zu verkaufen. In intensiven Workshops betrachten wir gemeinsam mit unseren Kunden komplette Prozesse wie z.B. die Rechnungsverarbeitung und ermitteln, wie und wo Informationen am effizientesten fließen sollten. Oft spielt die abteilungsübergreifende Kommunikation eine wichtige Rolle, um nach Projektabschluss nachhaltig weitergeholfen zu haben.



Wir suchen Lösungen,
keine Baustellen.

Consult-SK GmbH
Simeonsplatz 2
32423 Minden
www.consult-sk.com

Hinweis: SAP® und R/3® sind eingetragene Warenzeichen der SAP Deutschland SE & Co. KG. Alle anderen in dieser Studie erwähnten Produkt- und Firmennamen sind möglicherweise Marken ihrer jeweiligen Hersteller.

Copyright 2021 by Consult-SK GmbH