DANONE GRUPPE

REIBUNGSLOSE UPGRADES MIT SAP® MaxAttention™

„Mit SAP MaxAttention konnten wir die komplexen Upgrades unter Einhaltung der Zeit- und Budgetvorgaben und ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts durchführen."

Jean-Michel Egu, Business Solution Director der Danone Gruppe

AUF EINEN BLICK

Unternehmen

- Name: Danone Gruppe
- Sitz: Paris, Frankreich
- Branche: Konsumgüterindustrie
- Produkte/Dienstleistungen: Milchfrischeprodukte, Mineralwässer, Babynahrung und medizinische Nahrung
- Umsatz: 15,2 Mrd. €
- Mitarbeiter: 80.143
- Internetadresse: www.danone.com
- Implementierungspartner: Accenture

Die wichtigsten Herausforderungen

- Schaffung von Grundlagen für neue Geschäftsfunktionen durch das Upgrade zentraler SAP-Lösungen
- Aktualisierung zentraler Geschäftsanwendungen an verschiedenen Standorten weltweit
- Unicode-Konvertierung

Projektziele

- Minimale Unterbrechung des Geschäftsbetriebs
- Minderung der Risiken eines hochkomplexen, globalen Projekts
- Beschleunigung der Unicode-Konvertierung

Lösungen und Services

- Supportoption SAP MaxAttention
- SAP Enterprise Support Services
- SAP Active Global Support (SAP AGS)
- SAP Consulting
- SAP Supply Chain Management (SAP SCM)
- SAP ERP

Highlights der Implementierung

- Hervorragende Zusammenarbeit zwischen dem Projektteam von Danone, SAP AGS und allen anderen Beteiligten
- Technical Quality Manager als zentraler Ansprechpartner bei SAP AGS
- Außergewöhnlich reibungsloses Projekt ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts

Entscheidung für SAP

- Positive Erfahrung mit SAP MaxAttention im laufenden Betrieb
- Schneller Zugriff auf überragenden Support und umfassendes Know-how

Hauptnutzen für das Unternehmen

- Realisierung aller Projektmeilensteine innerhalb der Zeit- und Budgetvorgaben
- Sehr schnelle Unicode-Konvertierung
- 41 % weniger Speicherplatzbedarf für die Datenbank (für SAP ERP)
- 75 % weniger Hardware für SAP SCM erforderlich
- 40 % weniger kundenspezifische Programme
- Solide technische Grundlage für neue SAP-Geschäftsfunktionen
- Unterstützung durch SAP MaxAttention bei der Konzeption einer IT-Strategie

Vorhandene Systemlandschaft

- ERP-Software von SAP
- SAP Advanced Planning & Optimization (SAP APO)

Integration von Systemen anderer Anbieter

- Datenbank: DB2
- Hardware: IBM
- Betriebssystem: AIX

DANONE

Kundenbericht
Konsumerindustrie

SAP®

Bei der Aktualisierung ihrer zentralen SAP®-Software musste die Danone Gruppe einen äußerst knappen Zeitplan einhalten. Mit SAP Active Global Support (SAP AGS) stand ihr dabei ein zuverlässiger Partner zur Seite. Dank einer leistungsstarken Kombination aus Services von SAP Enterprise Support und der Supportoption SAP MaxAttention™ konnte der Konsumgüterriese das komplexe globale Projekt unter Einhaltung der Termin- und Budgetvorgaben und ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts abschließen.

Die Danone Gruppe hat ihren Hauptsitz in Paris und gehört zu den weltweit führenden Herstellern von Milchfrischeprodukten, Mineralwässern, Babynahrung und medizinischer Nahrung. Zu den Marken des Konzerns zählen weltbekannte Namen wie Evian und Blédina. Innovation genießt einen hohen Stellenwert bei Danone, und die hohen Investitionen in Forschung und Entwicklung haben dem Konzern in den letzten Jahren zu starkem Wachstum verholfen. Mit über 80.100 Mitarbeitern an den weltweiten Standorten erwirtschaftete die Danone Gruppe 2008 einen Umsatz in Höhe von 15,2 Milliarden Euro.

Kontinuierlicher Ausbau der SAP-Landschaft

Der Erfolg des Konzerns gründet in erheblichem Maße auch auf dem Einsatz innovativer Software. Seit der Einführung von SAP-Software im Jahr 1999 wurde die SAP-Landschaft ständig erweitert. „Wir haben mit den klassischen Funktionen angefangen und darauf aufgebaut", sagt Jean-Michel Egu, Business Solution Director der Danone Gruppe. „Inzwischen arbeiten wir fast ausschließlich mit SAP-Software. Rund 10.000 Mitarbeiter auf der ganzen Welt nutzen die SAP-Lösungen für ihre tägliche Arbeit."

Im Rahmen eines strategischen Programms zum Ausbau der technischen Infrastruktur und des Funktionsumfangs ihrer SAP-Landschaft implementierte die Danone Gruppe vor Kurzem die neuesten Versionen von SAP ERP und SAP Supply Chain Management (SAP SCM). Die Aktualisierung ist nach Ansicht von Jean-Michel Egu mit vielfältigen Möglichkeiten verbunden: „Durch das Upgrade unserer SAP-Lösungen können wir neue Funktionen für zentrale Aufgaben einführen." Zudem bereiten die neuen Anwendungsversionen den Weg für innovative, geschäftsorientierte IT-Konzepte wie die serviceorientierte Architektur (SOA).

Ehrgeiziges Projekt mit knappem Zeitplan

Das Projekt war jedoch schon allein aufgrund seines Umfangs mit enormen Herausforderungen verbunden. Danone musste drei Systeme von SAP Advanced Planning & Optimization auf SAP SCM aktualisieren und sieben Produktivsysteme an Standorten auf der ganzen Welt auf SAP ERP umstellen. Für das Upgrade auf SAP ERP waren außerdem Unicode-Konvertierungen erforderlich.

Eine umfassende Globalimplementierung kam nicht infrage, weshalb sich der Konzern für eine schrittweise Aktualisierung in einem Zeitabstand von zwei bis vier Wochen entschied. „Um eine Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts zu vermeiden, mussten wir jede Umstellung auf SAP ERP in einem Zeitfenster von 72 Stunden abschließen", berichtet Ralf Steinbach, Direktor für Entwicklung und Integration bei der Danone Gruppe. „Vor allem bei den Unicode-Konvertierungen, die eine komplette Neuinstallation großer Datenbanken beinhalteten, war die Einhaltung des Zeitplans äußerst schwierig."

Kompetente Unterstützung durch SAP MaxAttention

Mit einer Kombination aus SAP Enterprise Support und SAP MaxAttention, der umfassendsten Supportoptionen von SAP AGS, konnte Danone diese Herausforderungen erfolgreich meistern. SAP MaxAttention bietet maßgeschneiderte Beratung und Unterstützung während des gesamten Lebenszyklus einer Anwendung – von der Planung und Implementierung über Betrieb und Optimierung bis zum Upgrade.

„Bevor wir dieses Projekt in Angriff genommen haben, nutzten wir SAP MaxAttention bereits für die Wartung unserer SAP-Software und waren sehr zufrieden mit den Ergebnissen", berich-

POWERED BY SAP NetWeaver®

„Im Rahmen von SAP Enterprise Support führten Experten von SAP AGS Bewertungen durch, die uns zeigten, dass wir die Umstellung im geplanten Zeitrahmen bewältigen konnten. Sie erarbeiteten außerdem einen detaillierten Plan mit allen Aufgaben für die Upgrades."

Ralf Steinbach, Direktor für Entwicklung und Integration bei der Danone Gruppe

tet Ralf Steinbach. „Für die Upgrades benötigten wir fundiertes Know-how zu den Lösungen und erfahrene Experten, die einen reibungslosen Projektverlauf gewährleisten konnten."

Das Erfolgsrezept

Vor dem Einsatz von SAP MaxAttention ermittelte SAP AGS die Ausfallzeiten und führte eine Bewertung der Upgrades durch. Damit verfügte Danone über eine solide Grundlage für alle weiteren Aktivitäten. „Im Rahmen von SAP Enterprise Support führten Experten von SAP AGS Bewertungen durch, die uns zeigten, dass wir die Umstellung im geplanten Zeitrahmen bewältigen konnten. Sie erarbeiteten außerdem einen detaillierten Plan mit allen Aufgaben für die Upgrades", so Ralf Steinbach.

Im Anschluss an diese Analysen gab es ein Kick-off-Meeting mit allen Projektbeteiligten, zu denen neben SAP AGS auch das interne IT-Team von Danone, SAP Consulting, der Hosting-Anbieter IBM und der Implementierungspartner Accenture zählten. Nach Einschätzung von Jean-Michel Egu war die enge Zusammenarbeit während des Projekts entscheidend für den Erfolg der Upgrades: „Die Rollen und Zuständigkeiten waren klar definiert, sodass es keine Missverständnisse gab und einzelne Schritte auch nicht mehrfach ausgeführt wurden. Wir waren ein eingeschworenes Team, in dem alle hervorragend zusammenarbeiteten."

Tatkräftige Unterstützung durch Experten

Da bei der Unicode-Konvertierung theoretisch Probleme auftreten konnten, berieten die Experten von SAP AGS gemeinsam mit IBM, wie sich die Konvertierung durch eine Verkleinerung der Datenbank beschleunigen ließe. Auch während der Implementierung von SAP MaxAttention standen erfahrene SAP-Experten bereit, um Danone bei Bedarf schnell und tatkräftig zu unterstützen.

Fachkundige Beratung und Unterstützung erhielt der Konzern außerdem von SAP Services in Form von Workshops, in denen die neuen Funktionen vorgestellt und die vielfältigen Möglichkeiten der neuen Anwendungsversionen aufgezeigt wurden. Regelmäßige Treffen zwischen dem Projektteam von Danone und dem Lenkungsausschuss sorgten dafür, dass die Ziele der Upgrade-Projekte erreicht wurden.

„Bei der Einführung von Unicode rechnet man in der Regel mit einer Steigerung des Speicherplatzbedarfs um 30 bis 50 Prozent. Durch Ausnutzung der Komprimierungsfunktionen unserer DB2-Datenbank konnten SAP AGS und IBM den benötigten Speicherplatz sogar noch reduzieren."

Ralf Steinbach, IT-Leiter der Danone Gruppe

Einhaltung der Zeit- und Budgetvorgaben bei allen Upgrades

Am Ende zahlte sich die Kombination aus sorgfältiger Vorbereitung und enger Teamarbeit aus. „Mit SAP MaxAttention konnten wir die komplexen Upgrades unter Einhaltung der Zeit- und Budgetvorgaben und ohne Beeinträchtigung des Tagesgeschäfts durchführen", so das Fazit von Jean-Michel Egu. Den Experten von SAP AGS gelang es, die Projektaufgaben auf verschiedene Weise zu beschleunigen: Ausgehend von den Erfahrungen aus den ersten Upgrades verringerten sie beispielsweise die Anzahl der Proben für den Produktivstart von drei auf nur noch eine, wodurch der Upgrade-Prozess insgesamt deutlich beschleunigt wurde.

Dank des gemeinsamen Engagements von SAP AGS und IBM konnte Danone die Unicode-Konvertierung problemlos innerhalb des gesteckten Zeitrahmens bewältigen. Ein weiterer Vorteil war, dass die Experten den Bedarf an kostspieliger Hardware verringern konnten. „Bei der Einführung von Unicode rechnet man in der Regel mit einer Steigerung des Speicherplatzbedarfs um 30 bis 50 Prozent", erläutert Ralf Steinbach. „Durch Ausnutzung der Komprimierungsfunktionen unserer DB2-Datenbank konnten SAP AGS und IBM den benötigten Speicherplatz sogar noch reduzieren." Neben einer Verkleinerung der Datenbank für SAP ERP um 41 % halfen die Experten von SAP AGS der Danone Gruppe auch, den Hardwarebedarf für SAP SCM um 75 % und die Anzahl der kundenspezifischen Programme um 40 % zu reduzieren.

Schneller Zugriff auf Expertenwissen

Jean-Michel Egu zieht Bilanz über den Nutzen der Upgrades für die Danone Gruppe: „Mit SAP MaxAttention haben wir die beruhigende Gewissheit, dass wir jederzeit sachkundige Beratung und Unterstützung in Anspruch nehmen können. Damit sind wir in der Lage, unsere eigenen Vorgaben zu erfüllen." Dies ist nicht zuletzt auch das Verdienst des Technical Quality Managers. „Unser Technical Quality Manager von SAP AGS ist ein echter Gewinn", resümiert Jean-Michel Egu. „Er ist ein vollwertiges Mitglied unseres Teams und unser zentraler Ansprechpartner, der uns den Zugang zu umfassendem Know-how ermöglicht. Wenn wir eine Frage oder ein Problem haben, verweist er uns sofort an den richtigen Experten."

Nach den erfolgreichen Upgrades möchte die Danone Gruppe nun ihr strategisches IT-Programm vorantreiben. Im Laufe des Jahres 2009 soll eine Roadmap für die Einführung neuer SAP-Lösungen und Geschäftsfunktionen entwickelt werden. Eine Machbarkeitsstudie für die Einführung von SAP Extended Warehouse Management (SAP EWM) wurde bereits erstellt; derzeit wird untersucht, welchen Nutzen der Einsatz von SAP Customer Relationship Management und SAP NetWeaver® Business Warehouse mit sich bringen würde. Die IT-Experten von Danone planen außerdem, ihre internen Prozesse mithilfe der Anwendungsmanagement-Lösung SAP Solution Manager zu optimieren, insbesondere in den Bereichen des Testen und Überwachen von Softwareanwendungen.

Eine strategische Partnerschaft mit hohem Mehrwert

Danone wird auch in Zukunft auf die tatkräftige Unterstützung durch SAP MaxAttention setzen. SAP AGS führt derzeit vor Ort Workshops durch, in denen SAP EWM vorgestellt und der Nutzen der Anwendung für die Danone Gruppe aufgezeigt wird. „SAP MaxAttention hat sich als äußerst flexibel erwiesen", bescheinigt Jean-Michel Egu. „Anfangs haben wir die Supportoption zur Wartung unserer älteren Anwendungsversionen genutzt. Dann haben wir damit den reibungslosen Ablauf unserer komplexen Upgrades sichergestellt. Und nun machen wir uns die gute Zusammenarbeit mit SAP AGS zunutze, um den Mehrwert neuer Funktionen zu ermitteln. Aus der Zusammenarbeit ist eine echte strategische Partnerschaft entstanden."

SAP Deutschland AG & Co. KG
Hasso-Plattner-Ring 7
69190 Walldorf
T 08 00 / 5 34 34 24*
F 08 00 / 5 34 34 20*
E info.germany@sap.com

www.sap.de

* gebührenfrei in Deutschland

accenture
High performance. Delivered.

IBM

50 097 158 (09/09)
© 2009 SAP AG.
Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.