

Marc Trümper, PTS Group, diskutiert mit SAP-Bestandskunden Uwe Schmitz von C. Melchers

Cloud Change Management

Change Management und Cloud sind die Megatrends. SAP-Chef Christian Klein erklärte im E-3 Sommergespräch 2019, dass die Herausforderungen des digitalen Wandels nicht nur eine Frage der Technologie sind, sondern auch einen kulturellen Wandel verlangen.

Worum es dabei konkret geht und welche Gewichtung dem Change Management und dem Cloud Computing beigemessen werden, hat der CEO der PTS Group, Marc Trümper, mit dem langjährigen Kunden C. Melchers im Interview mit Uwe Schmitz beleuchtet.

Marc Trümper: Herr Schmitz, bitte stellen Sie sich einmal kurz vor: Wer sind Sie, wo arbeiten Sie und welche Rolle nehmen Sie ein?

Uwe Schmitz: Ich arbeite seit 1998 für die Melchers-Gruppe und bin in meiner Position als Group Head of IT Ansprechpartner in allen Disziplinen der Digitalisierung. Damit trage ich Verantwortung für die Weiterentwicklung der IT Services der Melchers-Gruppe im Rahmen unserer digitalen Strategie.

Trümper: Wenn Sie morgens aufstehen, welche Themen beschäftigen Sie und was bewegt Sie in Ihrer täglichen Arbeit?

Schmitz: Unsere Mitarbeiter sind im beruflichen Alltag auf vielfältigen Kommunikations- und Informationskanälen unterwegs. Ihre Arbeit wird stark geprägt durch eine funktionierende Informationstechnologie. Diese bereitzustellen, sicher und kostengünstig zu betreiben und dabei stetig entsprechend den Bedürfnissen unserer Mitarbeiter weiterzuentwickeln bewegt mich den ganzen Tag.

Trümper: Und in der aktuellen Situation?

Schmitz: In der aktuellen Krise sehen wir sehr deutlich einen Wandel der Anforderungen an die Beschäftigten – viel mehr noch als zuvor. Wir erleben einen ungebremsen Anstieg der digitalen Kommunikation, Audio- und Videokonferenzen treten an Stelle



Marc Trümper
ist CEO von der PTS Group.



Uwe Schmitz
ist Group Head of IT bei C. Melchers.

des persönlichen Meetings. Die Mitarbeiter arbeiten vermehrt zeit- und ortsunabhängig. Die IT ist aufgefordert, den Wandel anzuführen und die Mitarbeiter zu begleiten. Das geht aber nur einher mit einem kulturellen Wandel in Unternehmen und Gesellschaft. Es muss Akzeptanz geschaffen und aufrechterhalten werden, um die Mitarbeiter nicht abzuhängen.

Trümper: Sie haben 2018 die Entscheidung getroffen, mit der PTS Group Ihre IT-Systeme in die Microsoft Cloud zu verlegen. Wann war für Sie klar, dass die Zukunft Ihrer IT-Landschaft in der Cloud liegt?

Schmitz: Zuerst war ein attraktives Angebot an Technologie in der Cloud seitens Microsoft vorhanden. Unsere Reise begann damit, dieses Angebot kennenzulernen und den Einsatznutzen für die Melchers-Gruppe

zu ermitteln. Dazu kam, dass einige veraltete Systeme dringend abgelöst werden mussten. Das passte gut zu der immer lauter werdenden Anforderung aus den Reihen der Mitarbeiter, mobil und flexibel arbeiten zu wollen.

Trümper: Was stand am Beginn?

Schmitz: Mit dem Produkt Office 365 und den darin enthaltenen Möglichkeiten der digitalen Zusammenarbeit und des Informationsaustauschs hatten wir den richtigen Ansatzpunkt. Der Wechsel unserer Exchange-Landschaft gab dann den Ausschlag und schuf Begeisterung. Den Mitarbeitern wurden die Vorteile dieser Produkte im täglichen Einsatz schneller bewusst als in langwierigen Schulungen. Mobilität und zeit- und ortsunabhängiges Arbeiten waren schon vor der Coronakrise angefragt und konnten auf diesem Wege ermöglicht werden.

Trümper: Also der Beginn eines Change Management, oder?

Schmitz: Ja, das hat zu einem Umdenken geführt, da die bisherige IT-Landschaft in Zeiten der globalen Digitalisierungswelle diesen Anforderungen nicht gewachsen war. Die erforderliche Flexibilität bietet die Azure Cloud mit den verschiedenen IaaS-, PaaS- und SaaS-Angeboten. Uns sind dabei besonders wichtig die Skalierbarkeit der IT-Land-

Globaler Player mit Persönlichkeit

C. Melchers GmbH & Co. KG, 1806 in Bremen gegründet, gehört zu den führenden Dienstleistern für alle Unternehmen, die auf den Märkten der Zukunft Fuß fassen wollen. Insbesondere in Asien verfügt sie über Kenntnisse und Infrastrukturen, die im Laufe von 150 Jahren in ein breites Portfolio an

MELCHERS



Dienstleistungen und Handelskompetenz in unterschiedlichsten Geschäftsbereichen gewachsen sind. Ein Netzwerk aus über 50 Tochterunternehmen im In- und Ausland macht Melchers zu einem zuverlässigen, starken Partner für Off- sowie Online-Marktentwicklung.
www.melchers.de

schaft, die weltweite Verfügbarkeit, aber auch die Möglichkeiten der Kostenkontrolle und -reduzierung. Die Azure Cloud bietet Optimierungspotentiale.

Trümper Die grundlegende IT-Strategie muss verschiedene Komponenten berücksichtigen. Wenn Sie an die Entscheidungsphase denken, welches war Ihr erster Schritt in die Cloud?

Schmitz: Aller Anfang ist bekanntlich schwer. Der erste Schritt war die Informationssammlung und -auswertung zusammen mit kompetenten Partnern. In diesem Zuge waren wir auch direkt mit Microsoft in Kontakt. Dabei geht es darum, das Potenzial der Lösungen auszuloten und die Einsatzfähigkeit im Unternehmen zu beurteilen. Das ist ein holpriger Start, bei dem auch die richtigen Partner auf dem Weg in die Cloud ausgewählt und eingebunden werden müssen.

Trümper: Ein Bestandteil Ihrer Cloud-Strategie ist auch die Migration Ihrer SAP-Systeme in die Microsoft Cloud. Was versprechen Sie sich durch den Einsatz von SAP on Azure?

Schmitz: Beim Einsatz eines SAP-Systems in der MS Azure Cloud sehen wir verschiedene Vorteile: Ein wichtiger Faktor ist die Senkung der Betriebskosten. Hier spielt der Wechsel des Betriebssystems zu Linux eine Rolle, der zeitlich flexible Betrieb einzelner Komponenten der SAP-Landschaft, wie z. B. E- und Q-Systemen. Durch den Übergang vom Be-

trieb „on demand“ auf „reserved instances“ lassen sich Kosten planen. Die Flexibilität in der Skalierung der Systeme war bisher ein kritischer Faktor: Die stete Weiterentwicklung einzelner Systeme stieß an physikalische und virtuelle Grenzen. Der Rückbau von Erweiterungen war teils schlichtweg nicht möglich. Heute setzen wir auf die volle Flexibilität in Skalierung nach oben und unten.

Trümper: Neben dieser Flexibilität, gibt es weitere Verbesserungen?

Schmitz: Darüber hinaus erwarten wir eine deutliche Performance-Verbesserung bei unseren mobilen Anwendungen, die in dieser Form bisher nicht möglich war. Auch können wir Synergien schöpfen durch die Verlagerung des Betriebs und des SAP-Basis Supports auf einen Partner, wie die PTS Group. Letztendlich verlangt der SAP-Betrieb in der Azure Cloud im Rahmen unserer IT-Security-Strategie auch eine abgestimmte Netzwerksegmentierung und eine Absicherung zum Internet und anderen Netzwerkbereichen in unserer hybriden Infrastruktur.

Trümper: Sie haben schon die umfassende Vorbereitung angesprochen und auch mit der Umsetzung allein ist es nicht getan – die beste Technologie funktioniert nur, wenn der Mensch sie auch annimmt.

Schmitz: Vor allem mit Information, die dazu dient, den Mitarbeiter über die Chancen des digitalen Wandels aufzuklären. Au-

ßerdem setzen wir auf Begleitung: Wir zeigen den Einsatz neuer Technologien in alten und neuen Prozessen und die damit verbundenen Optimierungspotentiale auf. Wir versuchen eine neue Awareness bezüglich der Risiken der Cyberkriminalität zu schaffen. Es ist ein Gesamtpaket, um unsere Mitarbeiter auf dieser Reise mitzunehmen.

Trümper: Mensch, Kultur, Orte, Technologie – all das sind Faktoren, die die Reise bestimmen. Melchers ist ein traditionsreiches Unternehmen mit großem Einfluss aus Asien und hat damit einige Erfahrungen in Bezug auf technologischen Wandel und kulturelle Unterschiede.

Schmitz: Die Melchers-Gruppe begleitet ihre Kunden als globaler Dienstleister auf dem Weg in die Märkte in Fernost, speziell auch nach China. Kommunikation, Zusammenarbeit und Informationsaustausch auf dem Weg in diese Märkte sind ein Schwerpunkt unserer Tätigkeit. Wir haben vor etwa zwei Jahren die Veränderungen eingeläutet. Zunächst mit Informationsveranstaltungen für Geschäftsleitung und Mitarbeiter.

Trümper: Haben Sie in der Vergangenheit schon Changes in der Größenordnung umgesetzt? Was haben Sie für Erfahrungen mitgenommen? Konnten Sie für sich Erfolgs- und Schlüsselfaktoren identifizieren?

Schmitz: Dem SAP-Projekt vorangegangen waren der Wechsel zu Office 365 und Exchange Online sowie der Aufbau einer sicheren Infrastruktur in Azure. Wir haben dann unsere EDI-Landschaft nach Azure migriert und Citrix on Azure aufgebaut. Das SAP-Projekt war und ist dennoch einzigartig und ein erster Schritt in die Richtung S/4 Hana. Trotzdem greifen wir auf die Erfahrungen und das Know-how aus den bereits durchgeführten Cloud-Projekten zurück.

Trümper: Zum Schluss noch ein Geschenk für die Leser unter dem Motto „Lernen von anderen“: Was kann man aus diesem Projekt mitnehmen? Was können Sie weitergeben?

Schmitz: Der Austausch von Erfahrungen und die Kommunikation über die Unternehmensgrenzen hinaus helfen, die Informationsflut zum Thema Azure Cloud zu ordnen und auf die eigenen Bedürfnisse zu adaptieren. In diesem Zuge sind auch Workshops mit Unternehmen in ähnlicher Größe und Beschaffenheit ein Mittel der Wahl sowie der direkte Austausch mit IT-Verantwortlichen anderer Unternehmen hilfreich. Darüber hinaus kann ich einen vertrauensvollen Austausch und die Zusammenarbeit mit Partnern, die diesen Austausch ermöglichen und unterstützen, empfehlen.

Kommentar Marc Trümper, CEO PTS Group

Das Beispiel der Melchers Group zeigt, dass die Transformation der IT-Infrastruktur und der Einsatz von Cloud-Lösungen nur eine Seite der Medaille sind und neben der technischen Komponente vor allem auch den Menschen betreffen. Der Dienstleister verlässt in seiner Leistungserbringung den Bereich der reinen technischen Implementierung und übernimmt als Partner ein größeres Beratungsspektrum und einen teilweise neuen Verantwortungsbereich. Hierbei hat er Lösungen für neue Fragestellungen zu erarbeiten. „Wie verliere ich auf dem Weg keine Mitarbeiter & mache sie Cloud-Ready?“, „Wie behalte ich einen Überblick über meine Kosten?“ und „Wie gewährleiste ich, dass meine Daten in der Cloud sicher sind?“ sind hier nur einige Beispiele. Cloud-Projekte dürfen nicht als starre Unterfangen oder als Forschungsprojekte mit einem Korsett an fixem Start und definiertem Ende gesehen werden. Sie sind als kontinuierlicher Prozess der Aufklärung zu verstehen. Denn Versäumnisse in technischen Digitalisierungslücken las-

sen sich einfacher beheben als Versäumnisse in der Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Die konsequente Berücksichtigung eines Adoption und Change Management ist erforderlich, um nachhaltigen kulturellen Wandel im Unternehmen zu unterstützen und die Reise in die Cloud für die Mitarbeiter nicht zum Blindflug werden zu lassen. Die Melchers Group hat, auch mit der Beratungsexpertise der PTS Group und weiteren Partnern, die Fokussierung auf das Kerngeschäft und rein technischen Angang der Digitalisierung innerhalb der IT-Organisation verlassen und durch beständige Arbeit an etablierten Strukturen die Öffnung für einen Kulturwandel vollzogen. Den Erfolg kann die Melchers Group jetzt ernten: Die Cloud-Awareness ist geschaffen, hybride oder rein cloudfokussierte Infrastrukturen sind keine Fremdkörper mehr. Digitalisierungsmaßnahmen werden voller Optimismus und Selbstvertrauen angegangen und interne Multiplikatoren stellen sicher, dass eines nicht vergessen wird: Nach dem Change ist vor dem Change.