



# HARTMANN GRUPPE

Unser Ziel war eine ganzheitliche und vor allem integrierte Nutzung der SAP Solution Manager-Prozesse. SNP hat uns dabei unterstützt, dass Prozessschritte auch tatsächlich an den betriebswirtschaftlichen und den IT-Anforderungen ausgerichtet wurden und nicht nur transaktionsorientierten Schritten entsprechen.

Stephan Hörger, Director Software Engineering, PAUL HARTMANN AG

# Optimierte Prozesse bei der HARTMANN GRUPPE

## Über die HARTMANN GRUPPE

Die HARTMANN GRUPPE ist einer der führenden europäischen Anbieter von Medizin- und Hygieneprodukten mit den Kompetenzschwerpunkten Wundbehandlung (z.B. Wundauflagen Unterdruck-Wundtherapie, Fixierbinden, Pflaster), Inkontinenzversorgung (z.B. Einweg-Inkontinenzslips und -binden sowie Produkte zur Hautpflege bei Inkontinenz) und Infektionsschutz (z.B. OP-Komplettssets, OP-Bekleidung, OP-Einweginstrumente und Desinfektionsmittel). Ergänzt wird das Portfolio durch Produkte für die Kompressionstherapie, Immobilisation und Erste Hilfe. Darüber hinaus bietet HARTMANN innovative Systemlösungen für professionelle Zielgruppen im Medizin- und Pflegebereich.

Weltweit ist das Unternehmen mit Sitz in Heidenheim, dessen Schwerpunktmarkt Europa ist, mit eigenen Gesellschaften marktnah aufgestellt. Im Jahr 2012 erwirtschafteten knapp über 10000 Mitarbeiter in der HARTMANN GRUPPE einen Umsatz von rund 1,75 Milliarden EUR.

Die PAUL HARTMANN AG in Heidenheim ist das Herz der Unternehmensgruppe. Sie gehört zu den ältesten deutschen Industriebetrieben und geht auf eine 1818 von Ludwig von Hartmann gegründete Textilfabrik zurück. 1873 begann unter dessen Sohn Paul Hartmann die Produktion von Verbandwatte. Später wurde das Unternehmen weltweit zum Flaggschiff einer expandierenden Verbandstoffindustrie. Zur HARTMANN GRUPPE gehören neben zahlreichen Auslandstochtergesellschaften u.a. BODE Chemie (Hamburg), Karl Otto Braun (Wolfstein), Sanimed (Ibbsbüren) sowie Kneipp (Würzburg).

Weitere Informationen: [www.hartmann.de](http://www.hartmann.de)

## Die Herausforderung

Die HARTMANN GRUPPE hatte sich zum Ziel gesetzt, die Dokumentation von Geschäftsprozessen einzuführen und weltweit auszurollen, um die bereits mit dem SAP® Solution Manager etablierten ITIL (Information Technology Infrastructure Library)-Prozesse zu optimieren und die Prozessinnovation zu stärken. Im Rahmen des Projektes galt es daher, einen „Single Point of Truth“ zu etablieren. Über diesen sollte die aktuelle Dokumentation aller Geschäfts- und IT-Prozesse und ihrer Änderungen für das gesamte Unternehmen weltweit abgerufen werden.





## Die Lösung

Im Rahmen eines Evaluationsprozesses verschiedener Produkte entschied sich die HARTMANN GRUPPE dafür, den SAP Solution Manager als zentrales ERP System und Lösung für die IT zu etablieren. SNP betreute die Konzeption und Einführung der Lösung und sämtliche ihrer Funktionen seit Beginn des Projektes. Um den permanenten Zugriff auf die aktuelle Prozess- und technische Dokumentation des Unternehmens zu gewährleisten, stand immer im Fokus, dass alle Module des SAP Solution Managers hochgradig miteinander integriert arbeiten.

Die Einführung des SAP Solution Manager inklusive sämtlicher Module und Funktionen erfolgte in mehreren Schritten, beginnend mit Funktionen aus dem Bereich Monitoring und Betrieb. Anschließend folgte der weltweite Rollout des Service Desks und Incident Managements an allen Standorten und direkt im Anschluss daran die Einführung eines Change Request Managements. Im Verlauf des Projekts wurden sämtliche Geschäftsprozesse der HARTMANN GRUPPE analysiert, strukturiert, auf Optimierungsmöglichkeiten hin geprüft und im SAP Solution Manager hinterlegt.

Der Aufbau der betriebswirtschaftlichen und technischen Dokumentation der genutzten betriebswirtschaftlichen Prozesse fand im Rahmen eines SAP Releasewechsels statt. Durch eine Erweiterung von SNP wurden der Implementierungsbereich und das Testmanagement mit dem Change Request Management vollständig integriert. So konnte bereits in den Änderungsanträgen ein direkter Bezug auf die betroffenen Geschäftsprozesse hergestellt werden, und umgekehrt. Durch die Nutzung von risikobasierten Testplänen, die mit Hilfe des Business Process

Change Analyzers (BPCA) automatisch generiert und in den Änderungsantragsablauf integriert werden, ließen sich die Testaufwände signifikant reduzieren.

---

## Die Vorteile

- Der SAP Solution Manager ist zentraler Punkt für den Zugriff auf die aktuelle Dokumentation der Geschäfts- und IT-Prozesse der HARTMANN GRUPPE
  - Die aufgebaute Struktur bietet neben der einheitlichen Sicht auf alle Geschäftsprozesse auch übersichtliche Darstellungsmöglichkeiten für die einzelnen Gesellschaften
  - Das zentrale Reporting und abgestimmte KPIs tragen wesentlich dazu bei die IT-Organisation zu steuern
  - Das zentrale Incident- und Change Request Management macht die Leitung der IT-Teams transparent und erhöht zudem die Systemstabilität
  - Mit Hilfe des SAP Solution Managers konnten Eigenentwicklungen im ERP System um 18 Prozent reduziert werden, ohne bestehende Prozesse zu beeinträchtigen
-

