SAP Screen Personas

Höhere Leistung durch weniger Klicks

[02.10.2017] In einem Pilotprojekt haben die Stadtwerke Münster die Benutzeroberflächen für SAP-Anwender angepasst. Sie können nun ihre Aufgaben in deutlich kürzerer Zeit erledigen.

Mit dem Tool SAP Screen Personas ist es möglich, die grafische Benutzeroberfläche SAP GUI (Graphical User Interface) ohne Programmierung attraktiv und ästhetisch zu individualisieren und somit den hohen Anforderungen der SAP-Nutzer gerecht zu werden. Denn eine gute Oberfläche zeichnet sich durch eine hohe Produktivität, einfache Bedienungsmöglichkeiten und durchdachte Anpassungsmöglichkeiten aus.

Pilot bei Stadtwerken Münster

Aus diesem Grund starteten die Firma items und die Stadtwerke Münster ein gemeinsames Pilotprojekt, um SAP Screen Personas einzuführen. Das Tool bietet komfortable Drag-and-Drop-Funktionen, Automatisierung von Klickfolgen mit der Nutzung von Daten aus dem Prozess und Skripting als Basis. SAP Screen Personas ermöglicht die Erstellung anwenderfreundlicher Benutzeroberflächen, die sich auf die relevanten Funktionen beschränken. Oberflächen, die viele Informationen enthalten, werden nach der 80 : 20-Regel auf das Wesentliche reduziert und Klickfolgen, die häufig genutzt werden, werden über mehrere Masken hinweg automatisiert. Dadurch können die Anwender ihre Aufgaben in deutlich kürzerer Zeit erledigen, da sie nur das sehen, was sie wirklich brauchen.
In einem gemeinsamen Kick-off-Meeting wurden erste Schritte zur Vorgehensweise besprochen und Überlegungen seitens der Stadtwerke Münster zum Einsatz angestellt. Fabian Badersbach aus dem IT-Management der Stadtwerke Münster erläutert: „Wir haben uns zuerst unsere Massenprozesse angeschaut und uns dann für die Prozessschritte ‚SEPA-Mandatspflege' und ‚Abweichender Zahler' entschieden, um diese mit SAP Screen Personas zu testen. Ziel war die Beschleunigung des Prozessschritts zur SEPA-Mandatsanlage. Dieser basiert auf der immer gleichen Klickfolge und kommt häufig im unmittelbaren Kundenkontakt vor. Daher erschien uns dieser Prozessschritt als ideal zum Testen." Aber auch beim Abweichenden Zahler war die Anlage inklusive SEPA-Mandat aufwendig. Hier sollte die Prozessstabilität durch Screen Personas deutlich verbessert werden.

Schnellere Bearbeitungszeit

Nach einer Testphase ist das Projekt SAP Screen Personas 3.0 nun seit Frühjahr 2017 produktiv und erste Ergebnisse können abgeleitet werden. „Wir konnten bei dem Prozessschritt der SEPA-Mandatsanlage die vorherige Klickzahl deutlich auf zwei Klicks reduzieren und erreichen somit eine erheblich schnellere Bearbeitungszeit", hebt Michael Henke vom Kundenservice der Stadtwerke Münster hervor. „Die Mitarbeiter erleben eine positive Systemerfahrung, da sie durch den Prozess geführt werden und der Schulungsaufwand sehr gering ist. Zudem können wir durch die Zeitersparnis Kapazitäten umverteilen. Sehr positiv ist auch die gesunkene Komplexität beim Abweichenden Zahler, die zuvor ein Problem darstellte", betont Henke. Das Fazit von Fabian Badersbach lautet: „Wir haben durch SAP Screen Personas einen deutlichen Mehrwert erreicht. Unser Fokus lag auf Pragmatismus und Prozesseffizienz, was wir mit dem Pilotprojekt erfüllen konnten."

()

Dieser Beitrag ist in der September-/Oktober Ausgabe 2017 von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, items, SAP Screen Personas, Stadtwerke Münster