

INFORMATION UND BILDUNGSARBEIT VON UND FÜR DIE SAP®-COMMUNITY



Cloud-Evolution

Chano Fernandez ist Co-CEO bei Workday und erklärt den evolutionären Weg einer Cloud-only-Transformation – ganz ohne Disruption. Das Cloud-native Konzept von Workday ermöglicht einen resilienten und agilen Weg von On-premises in das Cloud Computing. Chano Fernandez bringt die nachgefragte Cloud-Orientierung in die SAP-Community. Ab Seite 38

**Führende IT-Dienstleister
in Deutschland**

Seite 22

**TM- und
EWM-Integration**

Seite 56

**Security mit
Dashboards**

Seite 61

Cloud-Evolution

Was mir auffällt: Ein Cloud-nativer Anbieter wie Workday geht das Thema Transformation wesentlich ruhiger und souveräner an als ERP-Weltmarktführer SAP. Auf Basis eines ausgereiften Cloud-only-Ansatzes bietet man den Anwendern eine wohldurchdachte Evolution. Naturgemäß agil und resilient, nicht disruptiv und hektisch. SAP zaubert halbjährlich neue Konzepte aus dem Zylinder, was Bestandskunden irritiert: Es fehlt an Orientierung! Die notwendige Orientierung in der Cloud liefert diese E-3 Coverstory, entstanden gemeinsam mit Chano Fernandez und Jens Krüger von Workday.

Von Peter M. Färbing

Auf der Website von Workday ist die Rede von den „Fesseln traditioneller ERP-Systeme“. Welche Fesseln müssen abgeworfen werden? „Traditionelle ERP-Systeme sind komplex, starr und langsam. Sie können immer nur eine fragmentierte Sicht auf Daten bieten“, erklärt Chano Fernandez zu Beginn des E-3 Gesprächs. „Und obendrein erfordert jede Änderung an einem ERP-System eine Reihe von Ressourcen, Budget und Monate oder Jahre für die Implementierung.“

Die SAP-Community kennt das Problem: Angesichts der zunehmenden Geschwindigkeit von Veränderungen müssen Anwender in der Lage sein, schneller zu agieren, eine einheitliche Sicht auf das Unternehmen in Echtzeit zu erhalten und mit datengesteuerter Präzision zu handeln. „Um diese Herausforderungen zu meistern, müssen Führungskräfte von traditionellen, veralteten ERP-Systemen auf moderne, Cloud-basierte Technologien umsteigen, die genug Agilität aufweisen, um mit dem kontinuierlichen Wandel Schritt zu halten“, definiert Fernandez.

Experten innerhalb und außerhalb von SAP sind sich einig, dass die digitale Transformation eine neue ERP-Architektur braucht. Bei SAP versucht man es mit einem Redesign von ECC 6.0 auf Basis der In-memory-Datenbank (IMDB) Hana. S/4 soll bis 2030 die Bestandskunden in die Cloud führen – nur dann ist dieses ERP-System auch schon wieder über zehn Jahre alt. Somit fragen sich viele SAP-Bestandskunden, ob ein Wechsel auf diese „alte“ ERP-Technik noch zeitgemäß ist. Bei Workday verwendet man den Begriff Enterprise Management Cloud. Inwiefern unterscheidet sie sich von ERP? „Der Begriff ERP wird oft mit langwierigen, komplexen Projekten assoziiert, die nicht

die Geschwindigkeit oder die Erkenntnisse liefern, die man braucht, um in der heutigen, sich schnell verändernden Welt erfolgreich zu sein“, beschreibt Chano Fernandez den aktuellen Status. „Wir sehen die Enterprise Management Cloud als die Antithese zu ERP. Es geht darum, unseren Kunden eine echte digitale Transformation zu ermöglichen, indem wir Finanzwesen, Ausgabenmanagement, Personalwesen, Planung und Machine-Learning-gestützte Analytik in einer einzigen Cloud zusammenbringen.“

Antithese zu ERP

Viele Unternehmen haben heute Schwierigkeiten, mit dem Tempo der Veränderungen Schritt zu halten, was durch die Ereignisse der vergangenen anderthalb Jahre nur noch verstärkt wurde. „Ihnen fehlen letztlich die Tools, Systeme und Ressourcen, um die vor ihnen liegenden Chancen zu nutzen“, weiß Workday-Co-CEO Fernandez aus zahlreichen Kundengesprächen. „Ich habe die Grenzen des traditionellen ERP-Systems ja bereits erörtert. Wir sind der Meinung, dass eine neue Softwareklasse, die wir Enterprise Management Cloud nennen, benötigt wird, um Unternehmen erfolgreich zu machen. Sie baut auf einer reibungslosen Grundlage auf und ermöglicht datengesteuerte Entscheidungsfindung und kontinuierliche Neukalibrierung, damit Unternehmen dem beschleunigten Wandel voraus sein können.“

Was sagen Workday-Bestandskunden? „Mit Workday können wir kritische Geschäftsprozesse auf eine Weise bereitstellen, die mit unserem bisherigen Ökosystem undenkbar gewesen wäre. Der virtuelle Go-live gestaltete sich absolut nahtlos. Wir konnten unseren Leistungs- und Gehalts-



Chano Fernandez verantwortet als Co-CEO bei Workday den gesamten Bereich Customer Relationship, der Akquise, Services, Customer Success und Kundensupport umfasst. Er ist außerdem Mitglied im Board of Directors des Unternehmens. Zuvor war Fernandez als Co-President bei Workday tätig und war vor dieser Zeit Executive Vice President für den globalen Vertrieb sowie Präsident für EMEA und APJ. Bevor er 2014 zu Workday kam, war er sieben Jahre lang als Senior Vice President und Head of Innovation Sales bei SAP EMEA tätig. Davor war er als Vice President of EMEA Sales bei Infor für globale Großkunden zuständig. Fernandez war außerdem Gründungspartner und General Manager von Blue C sowie Senior Consultant bei McKinsey & Company. Fernandez hat einen Master of Business Administration vom Instituto de Empresa und einen Bachelor in Physik der Universität Salamanca.

Das Ergebnis der DSAG-Umfrage zeigt, wie wichtig der einfache Zugang zur Cloud und zu den Preis- und Leistungsbeschreibungen ist.

Thomas Henzler,
DSAG e. V. Fachvorstand
Lizenzen und Wartung



planungszyklus ohne Unterbrechung abschließen und einen neuen Ansatz für das Performancemanagement einführen – alles mit Workday“, berichtete Paul Davies, Head of People Operations bei GE. Mit einem Cloud-nativen und Cloud-only-Ansatz ergibt sich eine neue Herangehensweise an die digitale Transformation, die aber nicht nur die Technik selbst umfasst, sondern die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation positiv beeinflusst.

Workday ist anders

Auf der deutschen Website von Workday lautet die Frage: Warum sind wir anders? „Um in dieser sich wandelnden Welt erfolgreich zu sein, ist es entscheidend, dass Unternehmen ein viel höheres Maß an Agilität, Flexibilität und Resilienz aufweisen“, antwortet Chano Fernandez. „Dies kann durch ein modernes, Cloud-basiertes System wie Workday erreicht werden, das nahtlos mit Unternehmen skalieren kann und die Echtzeiteinsichten liefert, die Kunden benötigen, um fundiertere Entscheidungen zu treffen. Kunden können in einem einzigen System planen, ausführen und analysieren. Kundenservice ist ein zentraler Wert – zusammen mit Innovation – und wir sind der Meinung, dass unsere 97-prozentige Kundenzufriedenheit eine weitere Bestätigung dafür ist, dass wir anders sind.“

Indirekt adressiert Workday-Co-CEO Fernandez genau die Anliegen vieler SAP-Bestandskunden und DSAG-Mitglieder. In einer aktuellen Umfrage hat der SAP-Anwenderverein festgestellt, dass le-

diglich 37 Prozent zufrieden sind mit der Möglichkeit, Vertragsanpassungen zum Beispiel bei der Nutzerskalierung oder den Server-Ressourcen vorzunehmen. Jedoch waren 63 Prozent eher negativ eingestellt. Den Überblick über ihre subskribierten Cloud-Dienste in Bezug auf Kostentransparenz, Vertragslaufzeit, Änderungen an Services etc. halten 65 Prozent für eher positiv. „Die mehr als zwei Drittel, die insgesamt eher unzufrieden sind, bemängeln unter anderem, dass die Metriken nur nach oben wachsen können und die Einstiegshürden oftmals zu hoch sind. Der Wunsch nach möglichen kleinen Schritten ist weitverbreitet unter den Umfrageteilnehmenden“, fasst DSAG-Fachvorstand Lizenzen und Wartung, Thomas Henzler, zusammen. Wo es Sinn ergibt, dynamisch zu skalieren, muss jedoch von Produkt zu Produkt bewertet werden. Am Ende sollten die Anwender entscheiden können, ob sie sich für bessere Konditionen über längere Zeit zur Abnahme bestimmter Dienste verpflichten oder ob sie es vorziehen, Dienste beziehungsweise einzelne Lizenzen auch kurzfristig reduzieren zu können.

Flexibilität ist eine der aktuellen Forderungen aus der ERP- und SAP-Community. Wie reagiert demnach Workday auf diese Herausforderung? „Workday wurde in der Cloud entwickelt“, beschreibt Chano Fernandez die Ausgangslage, „was bedeutet, dass unser System im Kern flexibel bleibt, wenn wir neue Produkte und Funktionen hinzufügen, um die Anforderungen unserer Kunden zu erfüllen. Darüber hinaus führen wir wöchentlich und zweimal im Jahr Updates beziehungsweise Upgrades

durch, um die neuesten Innovationen zeitnah zugänglich zu machen. Dies ermöglicht es unseren Kunden, in einer zunehmend dynamischen Umgebung flexibel zu sein.“

Larry Ellison von Oracle hat gesagt, dass SAP-Systeme nicht schlecht sind, aber sie sind nicht für die Cloud geeignet und werden es auch nie sein. Workday als Cloud-natives Unternehmen ist anders, oder? „Ich weiß nicht, ob ich Larry Ellisons Aussage hundertprozentig zustimmen würde“, sagt Chano Fernandez im E-3 Gespräch, „aber ich denke, es ist definitiv einfacher, wenn man ohne Altlasten in die Cloud gehen kann. Als wir bei Workday anfangen, unsere Cloud-Applikation zu entwickeln, hatten wir noch keinen einzigen Kunden. Somit gab es auch keine Altsysteme, die transformiert werden, und keine Kompromisse, die wir mit unseren Bestandskunden aushandeln mussten. Somit konnten wir uns wirklich darauf konzentrieren, wie die ideale Cloud-Applikation für Human Resources und später Finance aussehen sollte.“

Das Ergebnis aus diesen Überlegungen erklärt Fernandez wie folgt: „Wenn man schon für die Cloud programmiert, dann gibt es keinen Custom Code. Meiner Meinung nach sind Unternehmen, die von Anfang an Cloud miteinbeziehen in ihre Planung, besser dran bezüglich Innovationsgeschwindigkeit, Agilität und Flexibilität.“

Cloud-only und virtuell

Im Zuge der Pandemie stellte Workday im März 2020 seine Implementierungen und Schulungen fast vollständig auf virtuelle Prozesse um. Als Cloud-native Plattform konnte Workday diesen Umstieg innerhalb weniger Tage und mit minimalen Disruptionen für geplante Go-lives vollziehen – ein enormer Vorteil für seine internationale Kundenbasis. Aufgrund der erfolgreichen Deployments in einer Vielzahl von Branchen und Regionen konnten Workday-Kunden vom Mittelständler bis zum Weltkonzern mit über 500.000 Arbeitnehmenden ihre digitalen Transformationsinitiativen vorantreiben und dabei die Kontinuität der operativen Abläufe aufrechterhalten.

Gibt es geschäftliche und organisatorische Voraussetzungen für den Einsatz von Workday, die ein SAP-Bestandskunde erfüllen sollte? „Natürlich kann es schwierig sein, sich für die Ersetzung von Altsystemen einzusetzen, denn es sind bis dato hohe Investitionskosten entstanden“, weiß Jens Krüger, Chief Product Architect bei Workday, um ein gewisses Beharrungsvermögen der SAP-Community. Aber Cloud-Produkte sind in den meisten Unternehmen und Branchen etabliert, vermeldete Ende Juni

dieses Jahres der Deutschsprachige SAP-Anwenderverein. Zu den wichtigen Details dieser DSAG-Umfrage zählt etwa die Forderung nach mehr Transparenz in der Preisgestaltung. Nur rund ein Drittel ist zufrieden mit der Flexibilität der SAP-Cloud-Dienste. Als ausreichend beurteilen die Befragten den Überblick über ihre subskribierten Cloud-Dienste.

Cloud wird Standard

Den Einsatz von Cloud-Anwendungen halten aber 91 Prozent der befragten DSAG-Mitglieder generell für möglich. Aber bekannte Themen wie Datenschutz und -sicherheit, auch in Verbindung mit der aktuellen Rechtsprechung, werden noch als Hindernisse erkannt. Gleiches gilt für die Integration mit Drittanwendungen wie zum Beispiel Computer-Aided-Design-(CAD-) Anwendungen. Von den Unternehmen, die Cloud-Lösungen bereits einsetzen, nutzen 63 Prozent entsprechende Cloud-Dienste von SAP, wie zum Beispiel Ariba, SuccessFactors, S/4 Cloud oder die Business Technology Platform (früher SAP Cloud Platform).

„Neue Technologien bieten Unternehmen die Möglichkeit, Prozesse neu zu bewerten und zu überarbeiten“, weiß Jens Krüger aus vielen erfolgreichen Projekten. „Wenn Kunden sich für Workday entscheiden, dann ist es nicht nur ein Wechsel von On-prem zur Cloud. Wer sich für den Kauf einer Workday-Lösung entschieden hat, hat eine Vision für Veränderungen. Es braucht in erster Linie eine transformatorische Denkweise – also digitales Mindset – und das Verständnis, Geschäftsprozesse zu verändern, um das volle Potenzial einer Cloud-basierten Software, wie sie Workday anbietet, auszuschöpfen. Seit Beginn hat sich Workday darauf konzentriert, einfache und updatesichere Konfigurationsmöglichkeiten zu bieten, als Alternative zu kostspieligen Anpassungen von Altsystemen.“

Agilität und Flexibilität

Beim Erfolg von Cloud Computing spielen viele Faktoren eine Rolle. „Wir bieten moderne Technologie, ein angenehmes User Interface und die Agilität und Flexibilität, Prozesse ganz einfach an gegebene Strukturen anzupassen“, beschreibt Chano Fernandez den Workday-Marktzugang. „Wir kommunizieren klar und offen mit unseren Kunden über den Wert, den bestimmte Innovationen bringen. Wir helfen ihnen dabei zu entscheiden, ob sie diese Innovation implementieren wollen oder ob das überhaupt für ihre Branche relevant ist. Unsere Community war und ist hier eine große Hilfe. Da beinahe alle Kunden durch die häufi-



Der Hauptgrund, warum Cloud Computing so erfolgreich ist, hat einfach mit Innovationsgeschwindigkeit und Flexibilität zu tun.

Chano Fernandez,
Co-CEO
Workday

gen Innovationszyklen auf demselben Release-Stand sind, ist es sehr einfach, relevante Informationen zu finden. Das hat sich bewährt, um unsere Kunden dabei zu unterstützen, sich auf neue Workflows einzustellen und vorzubereiten.“

Der Einsatz von Cloud-Produkten ist über alle Branchen und Unternehmensgrößen hinweg mittlerweile eine feste Größe, bestätigt die aktuelle DSAG-Umfrage. Bezüglich der generellen Transparenz der Preisgestaltung halten sich Pro und Contra ungefähr die Waage. Unzufriedenheit herrscht vorrangig bei den angebotenen Metriken. Und last, but not least wünschen sich SAP-Bestandskunden einen konsolidierten und einheitlichen Blick auf all ihre Cloud-Subskriptionen mit entsprechenden Reporting-Möglichkeiten.

Ist somit Best-of-Breed wieder in Mode und ist die Wahl von Workday durch einen ERP-Anwender ein Best-of-Breed-Ansatz? „In einem Spektrum, in dem das voll integrierte, aber unflexible ERP auf der einen Seite und der flexible, aber nicht integrierte Best-of-Breed-Ansatz auf der anderen Seite steht, kann Workday dazwischen verortet werden“, erklärt Jens Krüger. Ein ERP-System versucht, möglichst viele Funktionen integriert abzudecken, während Best-of-Breed sich auf einzelne, dedizierte Funktionen konzentriert. „Im Gegensatz dazu fokussiert Workday auf bestimmte Domänen und bündelt alle Funktionen innerhalb dieser, um den Sweetspot zwischen Integration und Flexibilität zu finden“, beschreibt der Chief Product Architect Krüger den Workday-Ansatz. Die Fakten hinter diesem Domänenfokus bei Workday: Geschäfts-

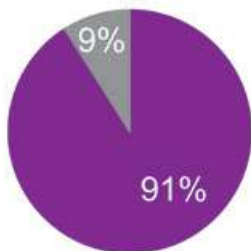
domänen sind untereinander unterschiedlich im Fortschritt der Digitalisierung; Prozesse finden meist innerhalb einer Geschäftsdomäne statt; Berichte und Analysen sind hauptsächlich domänengesteuert; und Aktionen werden innerhalb der Domäne ausgeführt. „All dies führt dazu, dass die nächste Generation von Unternehmenssoftware aus einem Verbund von domänenspezifischen SaaS-Lösungen bestehen wird – aber nicht als die nächste Version eines ERP-Systems existiert“, erklärt Jens Krüger die Vision von Workday.

Visionen und Alternativen

Die digitale Transformation wurde durch die Pandemie befeuert, somit sind diese Visionen eines kommenden ERP-Systems auch in den Fokus der SAP-Bestandskunden gerückt, die immer öfter evaluieren, ob der Schritt in Richtung S/4 aktuell nicht zu spät kommt und eine ERP-Alternative die bessere Lösung für einen Horizont jenseits von 2030 wäre. „Die Pandemie hat Unternehmen gezeigt, dass es immer schneller gehen muss, und Innovationen im System müssen sich dieser rapiden Marktgeschwindigkeit anpassen“, sagt dazu Co-CEO Chano Fernandez. „Die meisten Unternehmen – um nicht zu sagen alle – haben mittlerweile realisiert, dass sie digital transformieren müssen. Die wichtigsten Ressourcen in Unternehmen sind Mitarbeiter und Geld, also HR und Finance. Diese Prozesse zu transformieren war für viele eine Priorität. Als Enterprise Management Cloud ist Workday ideal positioniert, um Kunden hier zu unterstützen.“

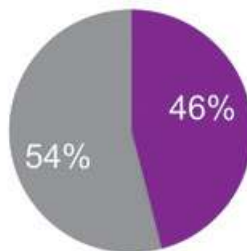


Einsatz von Cloud-Anwendungen im Unternehmen generell möglich



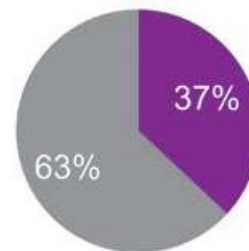
■ Ja
■ Nein/bin mir unsicher

In den angebotenen Metriken kann ich das für mich passende Modell finden.



■ Stimme (eher) bzw. (voll und ganz) zu
■ Stimme (eher) bzw. (überhaupt) nicht zu

Während des Produktvertriebs kann ich größtenteils für meine Bedürfnisse ausreichend Anpassungen in meinem Vertrag vornehmen.



■ Stimme (eher) bzw. (voll und ganz) zu
■ Stimme (eher) bzw. (überhaupt) nicht zu

Aus einer aktuellen DSAG-Mitgliederumfrage: Cloud wird von den Befragten akzeptiert und angenommen. 91 Prozent bekennen sich zu einem möglichen Einsatz. Mehr als die Hälfte der DSAG-Mitglieder findet kein passendes Lizenzmodell (Metrik) und viele scheitern an der funktionalen Anpassung.

Die Vergangenheit der SAP-Bestandskunden besteht aus R/2- und R/3-Rechenzentren. Der Wechsel von On-prem auf Cloud Computing ist eine technische und mentale Herausforderung. Wie resilient ist Cloud Computing gegenüber dem eigenen Rechenzentrum? „Wenn sich ein Unternehmen für Cloud entscheidet, spielt die Architektur eine wichtige Rolle – Legacy-Infrastruktur, hybride Cloud oder eine native Cloud“, weiß Jens Krüger. So bauen beispielsweise die Cloud-nativen Workday-Anwendungen auf einer einheitlichen Architektur auf, was Vorteile bietet: „Alle arbeiten auf einer aktuellen Softwareversion, es gibt eine durchgängige und einheitliche Benutzerbedienung auf unterschiedlichen Geräten, eine Datenquelle für Analysen und Berichterstellung mit einem einheitlichen, in allen Anwendungen gemeinsam genutzten Objektmodell. Und es gibt ein einheitliches Sicherheitsmodell“, definiert der Workday Chief Product Architect.

Resilienz und Elastizität

Bezogen auf die Resilienz, Elastizität und Innovation, bietet Cloud Computing den Vorteil, dass Anwendungen schneller und einfacher zu aktualisieren sind. Bei einer Cloud-nativen Anwendung ist zum Beispiel jede Änderung der zugrunde liegenden Plattform weitgehend unsichtbar für den Endanwender. Und Jens Krüger betont: „Hier ist zu klären, was denn unter Cloud verstanden wird, denn der Begriff wird sehr vielfältig eingesetzt – wenn wir es mit SaaS gleichsetzen, bietet Cloud nicht nur einen Zugriff auf die aktuellste Softwareversion, sondern der Service als Ganzes ist entscheidend – hier kommen dann die Vorteile von höherer Agilität, Flexibilität und kontinuierliches Update von neuesten Innovationen ins Spiel.“

Viele bestehende SAP-Kunden bevorzugen Cloud Computing auf AWS, Google

oder Azure, wenige gehen direkt in die SAP-Cloud. Was bietet die Workday-Cloud gegenüber den Hyperscalern und SAP? „Wenn Sie Ihr On-premises-System auf einen Hyperscaler verlagern, der eben nur die Infrastruktur bereitstellt, haben Sie als Kunde nur die Vorteile auf der Infrastrukturebene gewonnen“, antwortet Workday Chief Product Architect Krüger. „Aber auf der Software-Ebene ist es immer noch das alte ERP. Das bedeutet, dass das Unternehmen mit den bestehenden Prozessen arbeitet, aber die wirklichen Vorteile von SaaS – wie es Workday anbietet – wie Agilität, Flexibilität und Innovation nicht nutzen kann.“

Die SAP-Community lebt zu einem großen Teil vom Vertrauen unter den Marktteilnehmern. Wie schafft Workday das nötige Vertrauen, damit Kunden ihre Prozesse in die Cloud transformieren? Co-CEO Fernandez meint dazu, in den vergangenen Jahren im ERP-Markt sei zu beobachten gewesen, dass Unternehmen der Cloud immer mehr vertrauen, auch mit ihren HR- und Finanzprozessen.

„Workday setzt außerdem auf die Success Stories unserer Bestandskunden“, erklärt Chano Fernandez. „Wir empfehlen jedem Interessenten, sich mit Workday-Kunden in Verbindung zu setzen und über unsere Lösungen zu beraten. Damit meinen wir nicht ausgewählte Kunden, die wir ihnen vorstellen, sondern einfach alle Bestandskunden, die zu einem Gespräch bereit sind. Bei diesen Gesprächen wird nicht rauskommen, dass wir perfekt sind – niemand ist das. Wir hoffen, dass durch die Success Stories unserer Kunden klar wird, dass wir unser Bestes geben und uns für den Erfolg unserer Kunden einsetzen. Unsere Unternehmenshistorie zeigt deutlich, dass Kundenzufriedenheit und Glaubwürdigkeit für uns an erster Stelle stehen: Wir tun genau das, was wir sagen, wir halten uns an Zeitplan und Budget und wir nehmen das Feedback unserer Kunden an.“

Viele SAP-Bestandskunden stehen vor der Herausforderung einer Hana- und S/4-Transformation. Auch wenn vielleicht S/4 der logische Nachfolger von ERP/ECC 6.0 ist, sind die Kosten des Releasewechsels und die notwendige DB-Transformation von AnyDB zu Hana eine gewaltige Herausforderung. Wie könnte die Alternative von Workday aussehen, also ein Releasewechsel von ERP/ECC 6.0 auf Workday? „Es handelt sich nicht um ein reines Software-Upgrade und ist in diesem Fall nicht einfach ein Eins-zu-eins-Austausch des Altsystems, wie es in seiner bisherigen Form besteht“, beschreibt Jens Krüger eine mögliche Roadmap. Die Workday Enterprise Management Cloud ist Teil einer förderierten SaaS-Landschaft.

Private versus Public Cloud

Der Umstieg auf S/4 Hana ist manchen SAP-Bestandskunden zu teuer, so dass sie sich nach Alternativen am Markt umsehen. Wechseln SAP-Kunden zu Workday? „Die meisten unserer Kunden migrieren von Altsystemen, das heißt SAP oder Oracle“, antwortet Chano Fernandez. „Wenn Kunden von On-premises-Systemen wie ECC 6.0 in eine Private Cloud wechseln, würden sie in Bezug auf Innovationsgeschwindigkeit und Agilität wieder stecken bleiben. Ein Wechsel in die Enterprise Management Cloud bringt hier Vorteile.“

Abschließend: Was hat Workday für die nahe Zukunft geplant? Workday-Co-CEO Chano Fernandez: „Wir sehen eine riesige Chance für uns am Markt. Wir werden weiterhin mit den Prozessen arbeiten, die wir bereits haben – Finance, HCM, Analytics. Im Moment planen wir keinen Vorstoß in andere Bereiche. Wir werden weiter in den oben genannten Bereichen sehr innovativ unterwegs sein und damit unsere Kunden bei ihrer digitalen Transformation unterstützen.“

Fachkommentar: Das kundenzentrierte Konzept von Workday als Cloud-nativ und True-Cloud

Der Cloud-Kunde im Mittelpunkt

Workday ist von Grund auf anders als andere große Cloud-Plattformen. Als wir die ursprüngliche Architektur von Workday entwarfen, betrachteten wir Agilität als eine grundlegende Anforderung.

Von Jens Krüger, Chief Product Architect bei Workday

Wir mussten sicherstellen, dass die Architektur flexibel genug ist, um technologische Änderungen, das Wachstum unseres Kundenstamms und regulatorische Änderungen zu berücksichtigen, ohne unsere Benutzer zu beeinträchtigen. Daraus entstand der Kern unserer Multi-Tenant-Architektur: Wir bieten allen Kunden eine Softwareversion, eine einheitliche Benutzeroberfläche, eine zentrale Datenquelle, ein einheitliches Sicherheitsmodell und eine einzige Community.

Cloud-nativ und SaaS

Workday investiert mehr als fünfzig Prozent der Entwicklungsarbeit in die zugrunde liegende Technologie und die Plattform. Die Architektur, unser Konzept von Software als Service und die Gestaltung als konsumentenfreundliche Plattformen sind unser Hauptunterscheidungsmerkmal gegenüber dem Wettbewerb. Daraus ergibt sich, dass die Architektur und die Lösungen von Workday im Kern Cloud-nativ und global sind.

Vieles wird unter dem Begriff Cloud zusammengefasst, zum Teil auch Altes in neuer Cloud-Verpackung. Aus der Perspektive der Unternehmenssoftware verstehe ich Cloud als gleichwertig mit Software as a Service (SaaS). Im Wesentlichen geht es um beides: die Software und den Service.

SaaS-Anbieter, die aus der Cloud hervorgegangen sind, haben ein Betriebsmodell, das darauf ausgerichtet ist, dem Kunden den besten Service zu bieten. Der Erfolg des Kunden steht im Mittelpunkt aller Aktivitäten von SaaS-Anbietern, die Software ist Mittel zum Zweck und muss vom ersten Tag an dafür architektonisch ausgelegt sein.

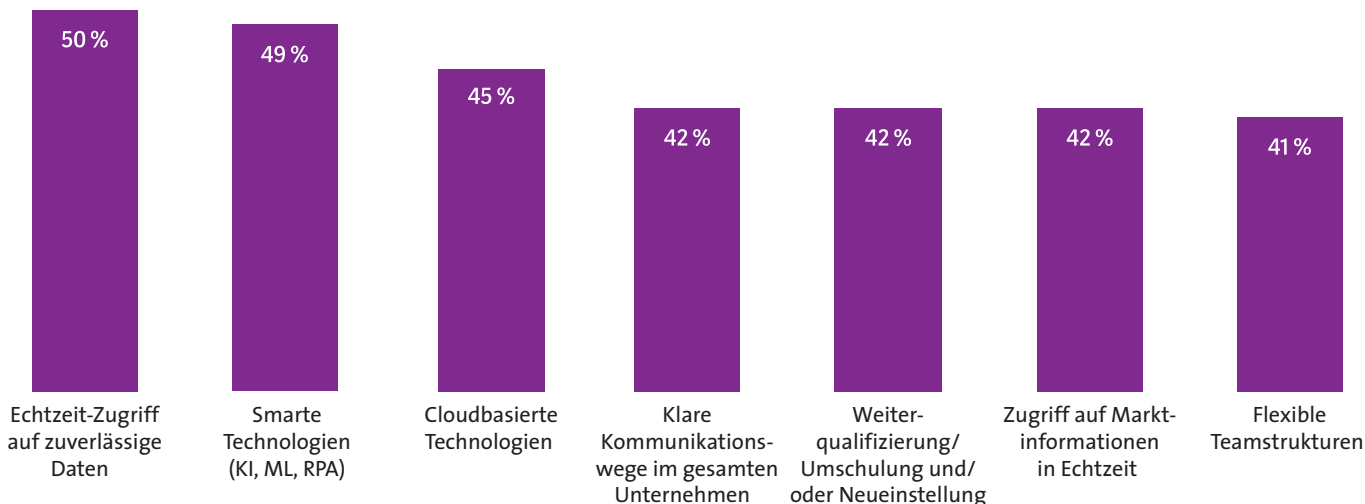
Neben Flexibilität und Schnelligkeit haben SaaS-Lösungen auch den Vorteil, dass IT-Abteilungen Kosten und Zeit einsparen können bei Softwareentwicklung und -wartung. Um diese Vorteile zu nutzen, sind jedoch neue Arbeitsgewohnheiten und Denkweisen erforderlich. Wir bei Workday glauben an „kompromissloses SaaS ohne Ausnahmen“, was bedeutet, dass wir wirklich Cloud-native Software schreiben. Software, die für den On-premises-Einsatz geschrieben wurde, kann nicht in Cloud-native Software umgewandelt werden, da dies eine komplett neue Architektur erfordern würde.

Kein „fertig“ bei SaaS

Für Workday ist Continuous Delivery ein Credo: Es geht nicht darum, Software-Produkte fertigzustellen, sondern unsere Entwickler sind ständig innovativ. Das bedeutet, dass wir unseren Code regelmäßig aktualisieren, neue Funktionen verpacken und diese zweimal im Jahr ohne zusätzlichen Installations-



Dr. Krüger verfügt über 15 Jahre Erfahrung in der Unternehmenssoftwarebranche und kam von McKinsey im März 2019 zu Workday. Vor seiner Position bei McKinsey & Company war Jens Krüger bei SAP als Senior Vice President verantwortlich für die Entwicklung der Produkte im Bereich Finanzen und leitete das Innovation Center in Potsdam. Davor war er in verschiedenen Entwicklungs- und Technologieberatungsrollen unterwegs, bevor er im Jahre 2006 zum Lehrstuhl von Prof. Hasso Plattner kam und dort Teil des Gründungsteams von Hana war. Jens Krüger hat den Dokortitel in Informatik des Hasso-Plattner-Instituts in Potsdam sowie einen Universitätsabschluss in Betriebswirtschaftslehre der Freien Universität Berlin.



Eine Workday-Umfrage: Welche Faktoren haben sich als wichtigste Treiber zur Implementierung eines kontinuierlichen Planungsmodells erwiesen? Aus der globalen Workday-Studie „Unternehmensweite Agilität: Roadmap für die digitale Beschleunigung“ (2021), Seite 9.

Kundenzufriedenheit

aufwand für unsere Kunden bereitstellen. Die Kunden können dann entscheiden, welche Funktionen sie wann nutzen möchten. Dieser nahtlose Übergang zu neuen Funktionen ist besonders wichtig für Unternehmenssoftware, insbesondere in den Bereichen Finanzen, Planung und Personalwesen, die Workday anbietet. Die Anpassung und Aktualisierung von Software ohne aufwändige Updates oder Releasewechsel ist für uns die Grundlage von SaaS. Zudem erhalten Workday-Kunden jeden Freitag Sicherheitsupdates. Darüber hinaus haben wir Workday auf objektorientierter Datenbanktechnologie aufgebaut, die unbegrenzte Drill-down-Möglichkeiten bietet, vordefinierte Datenbankbeziehungen überflüssig macht und den Kontext der Geschäftslogik nie verliert. Unserem Kreislauf folgend mit „Planen – Ausführen – Analysieren“ erweitern wir unsere fachliche SaaS-Anwendung mit einer einzigen Software, anstatt mehrere unterschiedliche und getrennte Anwendungsmodule miteinander zu verbinden.

Auch Workday hat eine Community

Alle Kunden haben automatisch Zugang zur Workday-Community – einer inspirierenden, interaktiven Plattform für Zusammenarbeit und Support. Da alle Bestandskunden dieselbe Version von Workday nutzen, können mehr als 150.000 Community-Mitglieder Erfahrungen, Best Practices und Ideen für neue Funktionen austauschen. Und für die Weiterentwicklung des Produktes sind inzwischen mehr als 2500 Anregungen abgegeben worden.

„Es gibt diese großartige Online-Community, in der man dazu angeregt wird, neue Ideen einzubringen. Deshalb waren wir uns nicht nur sicher, mit der Auswahl des besten Tools einen hervorragenden ersten Schritt gemacht zu haben. Wir

Ähnlich wie bei anderen Cloud-basierten Unternehmen und Organisationen, die abonnementbasierte Dienste ihren Kunden anbieten, ist bei Workday die Zufriedenheit unserer Kunden unser wichtigster Leistungsindikator (KPI) und nicht der Umsatz. Daher gehen wir proaktiv auf die Kunden zu, um herauszufinden, welche Änderungen wir an unserer Software vornehmen können, um ihre Wünsche noch besser zu erfüllen. Dazu gehört nicht nur eine optimale Kundenbetreuung vor dem Verkauf, sondern auch nach dem Verkauf unterstützen unsere Customer-Success-Teams alle Kunden und stellen sicher, dass sie ihren unternehmerischen Mehrwert erlangen. Eine hohe Kundenzufriedenheitsrate von 97 Prozent zeigt, dass Workday hier auf dem richtigen Weg ist.

Das Feedback unserer Kunden unterstützt uns bei der Feinabstimmung und bei der Schaffung von Mehrwert. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, Innovationen im B2B-Umfeld voranzutreiben. Adoption Analytics helfen uns dabei, ein schnelles Feedback darüber zu liefern, wie Kunden die Funktionen nutzen, während wir sie kontinuierlich bereitstellen. Im Vergleich zu traditionellen Software-Release-Zyklen erhalten wir so viel schnelleres Feedback.

waren auch davon überzeugt, dass dieses Tool der Konkurrenz eine ganze Zeit lang um einiges voraus sein würde“, zeigt sich Denis Sacré, ehemalige Vice President der HR-Abteilung bei Sanofi, begeistert. In mehreren Hundert regionalen oder produkt- und interessenbezogenen Benutzergruppen kann man sich mit Branchenkollegen, Partnern und Experten vernetzen, um Antworten auf ihre Fragen zu erhalten, Konfigurationslösungen zu finden und zu erfahren, wie andere Kunden ihre Ziele umgesetzt haben. Zusätzlich entscheidet die Workday Community aktiv mit, welche neuen Funktionen weiterentwickelt werden sollen, und macht Verbesserungsvorschläge.

Dieser Ansatz gilt auch, wenn zertifizierte Partner Workday für unsere Kunden implementieren. Wir beobachten die Kundenbedürfnisse sehr genau, und jede neue Produktversion basiert auf der detaillierten Analyse von Kundenerfahrungen und -nutzung. Als Abonnement-Anbieter ist es für uns essenziell, einen langfristigen Mehrwert für unsere Kunden zu bieten, da diese zu anderen Anbietern wechseln könnten. Das unterscheidet uns grundlegend von Anbietern eines klassischen Softwaremodells, das auf dem Verkauf einer Lizenz und auf die Einhebung einer wiederkehrenden Wartungsgebühr basiert.

Echte Cloud-Architektur

Es existiert eine Vielzahl von Begriffen rund um Cloud Computing, wobei Cloud als Tool, als Plattform oder einfach als strategisches Unterscheidungsmerkmal bezeichnet werden. Alle von uns, die in den erfolgreichen Tagen von On-premises dabei waren, wissen, welchen Einfluss die Architektur auf die Einsatzmöglichkeiten der Software hat. Auch bei Cloud-basierten Softwarelösungen, die als Service genutzt werden, ist die Architektur entscheidend. Wir sprechen daher von einer „True Cloud“ – einer echten Cloud, die CIOs und deren Teams hilft, auf sich ändernde Anforderungen rasch zu reagieren.

Das vergangene Jahr hat gezeigt, komplexe IT-Projekte müssen sich in Tagen und nicht in Wochen reibungslos umsetzen lassen. IT-Abteilungen erwarten heute, dass Software ein digitales Erlebnis bietet, das mit der Zeit immer besser wird, ohne Störungen oder lange Wartezeiten, und die kontinuierliche Innovation unterstützt. CIOs brauchen Lösungen, die vom IT-Team selbst gut angepasst werden können, statt externer Services oder kostspieligen Re-Engineering-Projekte.

Diese echte Cloud-Architektur wird entlang der folgenden fünf Schlüsselparameter definiert: Sie muss belastbar und skalierbar, konfigurierbar und langlebig, offen, einbindend und agil sein. Diese fünf Eigenschaften zeichnen eine echte Cloud-SaaS-Lösung aus, die die Ziele des CIOs in Bezug auf nachhaltige Geschäftskontinuität, schnelle Bereitstellung von Innovationen und Schaffung einer vertrauenswürdigen und ansprechenden Mitarbeitererfahrung unterstützt.

Immer wieder taucht die Frage auf, wie die ERP-Landschaft der nächsten Generation aussehen wird. Die meisten ERP-Systeme wurden in den frühen 2000er-Jahren implementiert und erreichen früher oder später ihr Lebensende, während sich der Markt für Unternehmenssoftware im letzten Jahrzehnt dramatisch verändert hat und die Auswahl viel komplexer geworden ist als je zuvor. Früher war das monolithische ERP die erste Wahl, später entwickelten sich Best-of-Breed-Lösungen und schließlich reifte SaaS zu umfassenden domänenorientierten Lösungen. Darüber hinaus macht es eine Vielzahl von Begriffen rund um Cloud Computing noch schwieriger, eine Strategie zu definieren.

Ich glaube, dass die Kombination einer Reihe von echten Cloud-Domäne-spezifischen SaaS-Lösungen das ERP der Zukunft sein wird. Diese Landschaft basiert auf der Tatsache, dass erstens die Mehrheit der Prozesse hauptsächlich innerhalb einer Domäne bleibt, zweitens fast alle Berichte und die meisten Analysen auf den Daten innerhalb einer Domäne basieren und drittens abgeleitete Aktionen innerhalb der Domäne ausgeführt

werden. Aus geschäftlicher Sicht erleichtert so eine Landschaft die unterschiedlichen Transformationsgeschwindigkeiten, die jeden Bereich vorantreiben, und ermöglicht gleichzeitig organisatorische Agilität innerhalb der Geschäftsbereiche aufgrund der integrierten Natur der Prozesse und Daten.

Cloud-ERP-Evolution

Die Ablösung des traditionellen monolithischen ERP wird jedoch nicht über Nacht geschehen. Die Änderung der Unternehmensarchitektur ist eine Reise, nicht das Ziel. Echte Cloud unterstützt auch die Unternehmenstransformation, aber das kann nur mit einem kompletten Systemwechsel und einer Transformation der Arbeitsgewohnheiten erreicht werden. Der Versuch, eine reine Softwarelösung um des SaaS willen zu implementieren, wird nicht erfolgreich sein.

Uns ist bewusst, dass viele Unternehmen ein hybrides System – Cloud-basierte SaaS in Kombination mit On-premises – in Erwägung ziehen, da Teile der Anwendungslandschaft mangels Nutzen nicht migrationswürdig sind. So ein hybrides

Setup ist für die meisten unserer Kunden ein Zwischenschritt. Nur ein „Full SaaS“ hilft den Kunden, vollständig in die Cloud zu migrieren und von den Vorteilen zu profitieren: Vom Ende der arbeitsintensiven Software-Wartung und kostenintensiven Implementierungen über Flexibilität bis hin zur Möglichkeit, die Unternehmenstransformation zu beschleunigen.

Fazit

Unternehmen müssen sich auch auf die organisatorische Agilität konzentrieren, um auf Marktveränderungen reagieren zu können. Dazu müssen sie ihren anfänglichen Widerstand gegen die Einführung neuer Arbeitsmethoden überwinden, was insbesondere die Abkehr von der langfristigen Planung und den mehrjährigen Release-Zyklen bedeutet, die für die meisten Unternehmen immer noch zur zweiten Natur geworden sind. Während das Verständnis für den Wert von SaaS und echter Cloud wächst, zeigen meine Gespräche, dass es für etablierte Unternehmen noch viel Raum gibt, um den Mehrwert zu nutzen.

workday.com

Die Workday-Cloud-Welt der fünf Elemente

Ausfallsicher und skalierbar

Die Cloud-Lösung muss nicht nur anpassungsfähig, sondern auch vertrauenswürdig, belastbar und skalierbar sein. Das ist eine Grundvoraussetzung, um den IT-Teams Geschäftskontinuität zu bieten, unabhängig vom Umfang der Änderungen. Viele Cloud-Systeme versprechen Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit oder behaupten, dass sie neue Innovationen einbringen können. Eine echte Cloud-Architektur ermöglicht es, Technologien im Laufe der Zeit anzupassen, die Skalierbarkeit zu erhöhen, belastbarer zu werden und die besten Betriebs-, Sicherheits-, Innovations- und Benutzererfahrungen zu nutzen, ohne die Geschäftskontinuität zu beeinträchtigen.

Konfigurierbar und langlebig

Die Architektur muss so konzipiert sein, dass sie schnell konfigurierbar ist, und diese Änderungen müssen dauerhaft sein. Damit ist gemeint, dass das IT-Team eng mit dem Business zusammenarbeitet und Änderungen an der Lösung vornehmen kann, die keine teure kundenspezifische Entwicklung, langwierige Serviceverpflichtungen

oder gar eine Neuprogrammierung erfordern. Dieses Konzept der Konfigurierbarkeit und Selbstbedienung ist der Schlüssel für eine IT-Organisation, die innerhalb von Tagen, nicht Monaten, auf sich schnell ändernde Geschäfts-, Benutzer- und Sicherheitsanforderungen reagieren kann.

Offen

Jede Organisation hat mehrere Cloud- und Legacy-Lösungen, die ihr Geschäft unterstützen. Um geschäftliche Veränderungen zu ermöglichen und ein ansprechendes Erlebnis zu schaffen, ist eine Cloud-Lösung erforderlich, die grundsätzlich offen ist und den Informationsfluss und die Orchestrierung von Prozessen über diese Systeme hinweg unterstützt, während sie für den Benutzer nahtlos erscheint.

Ansprechend

Eine Cloud-Architektur muss ein ansprechendes, vertrauenswürdiges und offenes Erlebnis bieten, das auf einer Daten- und Analysegrundlage aufbaut, die es den Entscheidungsträgern auf sichere Weise ermöglicht, zeitnahe Erkenntnisse zu gewinnen und bei jedem Schritt mit leistungsstarken Tools für die Zusammenarbeit und Analyse unterstützt zu werden. Entschei-

der erhalten so Echtzeit-Einsichten, die den Wert ihrer Urteilsfähigkeit deutlich erhöhen. Ohne das System zu verlassen, bleibt man handlungsfähig und effizient, zusätzlich gestärkt durch maschinelles Lernen.

Agil

Eine echte Cloud-Architektur basiert auf den Prinzipien von Cloud-nativen Technologien und Prozessen. Sie entwickelt sich kontinuierlich weiter, wenn neue Technologien auftauchen oder eine Business Transformation stattfinden. Service-Nutzer profitieren von einer kontinuierlichen, das heißt wöchentlichen Bereitstellung von Innovationen und entscheiden selbst über den Zeitpunkt des Einsatzes. Da alle Anwender immer mit demselben Software-Release arbeiten, gehören veraltete Systeme der Vergangenheit an. Grundlegend für eine echte Cloud-Architektur ist die ständige Weiterentwicklung der zugrunde liegenden Technologie, um die Kundenbasis und -größe sowie den Anwendungs-Footprint der Lösung zu skalieren. Zusätzlich muss die Architektur kontinuierlich ein Höchstmaß an Sicherheit und Datenschutz bieten.

Workday Deployment – oder wie der SAP-Bestandskunde sagen würde: das Customizing

Implementierung mit exakten Zeit- und Budgetplänen

Ein wesentliches Kriterium bei der Entscheidung für oder gegen einen Software-Anbieter ist, ob die Einführung und Bereitstellung termingerecht, im vereinbarten Budgetrahmen und mit wenig Risiko erfolgen können. Diese Anforderungen stehen besonders bei mittelständischen Unternehmen im Fokus.

Der Einsatz neuer Technologie, die sich auf das eigene Kerngeschäft auswirken und gleichzeitig das Denken und die Arbeitsweise im Unternehmen grundlegend verändern können, braucht sorgfältige Recherche und Evaluierung, um einen innovativen Anbieter zu finden, der derzeitige und zukünftige Geschäftsanforderungen erfüllt und eine Deployment-Methode mit kontinuierlichem Kundensupport, Schulungen sowie regelmäßigen Updates bieten kann.

Eine neue Cloud-Technologie kann die Arbeitsweise der Mitarbeiter in der Aufbau- und Ablauforganisation grundlegend verändern. Nachdem die Wahl auf einen Anbieter und einen Implementierungspartner gefallen ist und die externen Ressourcen geklärt sind, gilt es interne Teams zusammenzustellen. Funktionale und technische Experten unterstützen das Deployment mit ihren Sachkenntnissen, während „Internal Champions“ die Akzeptanz bei den Mitarbeitern fördern, indem sie die Vorteile kommunizieren. Der Executive Sponsor sichert die Unterstützung dieses Change-Management-Projekts durch das Führungsteam, entwickelt den Eskalationspfad und hält die Unternehmensleitung auf dem Laufenden.

Am Anfang steht demnach ein ausführlicher Analyseprozess durch Workday oder einen Partner, um Einblicke in die Anforderungen und vorhandenen Daten und Systeme zu gewinnen. Kunden erhalten einen vorkonfigurierten Mandanten, der auf den Erkenntnissen aus dem Analyseprozess und auf Best Practices basiert, was die Planung beschleunigt und kostspielige Annahmen vermeidet. Die Kundendaten werden im Vorfeld in den Mandanten geladen und stehen in Echtzeit zur Verfügung. Im Anschluss können die vorkonfigurierten Prototypen erweitert und verfeinert, und so optimal an die Kundenanforderungen angepasst werden.

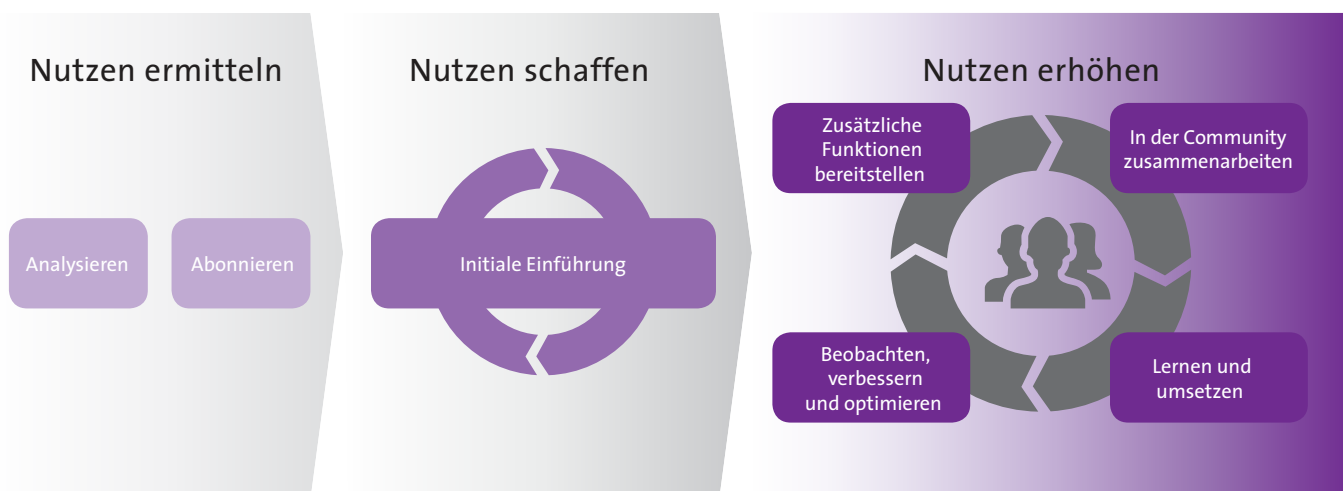
Prozessdesign und Daten

Workday und der Deployment-Partner unterstützen beim Prozessdesign und der Datenaufbereitung für die neue Lösung: Eine gründliche Bestandsaufnahme und Konsolidierung zahlen sich aus. Zuerst sollten jene Daten ermittelt werden, die bei der Migration höchste Priorität haben. Projektumfang sowie Zeit- und Budgetrahmen sollte man stets im Blick haben, denn Überschreitungen bei einem Punkt wirken sich immer auf alle Faktoren aus.

Neue Technologie bieten die Möglichkeit, interne Prozesse neu zu bewerten und zu überarbeiten, bedingen aber eine Prüfung der unternehmensweiten Auswirkungen. Das Ziel sollte sein, die Datenkonsistenz zu verbessern und gleichzeitig zu vereinheitlichen und vereinfachen, ohne dass Workflows grundlegend geändert werden müssen. Idealerweise werden die internen Prozesse an die neuen Technologie angepasst, während Sie neue Funktionen und Leistungsmerkmale schrittweise einführen.

Mit dem sorgfältig selektiertem Partner-Netzwerk stellt Workday eine erfolgreiche Einführung sicher. Aktuell werden über 75 Prozent der Einführungen von den Consulting-Partnern betreut. Dazu zählen gleichermaßen kleine, regionale Unternehmen wie auch große, global agierende Systemintegratoren und externe Prozess-Outsourcing-Anbieter. Aufgrund dieser großen Bandbreite kann Workday jedem Kunden genau die Unterstützung bieten, die er benötigt. Jeder Partner Consultant durchläuft ein strenges Zertifizierungsverfahren.

Wie bei jedem Change-Projekt sorgen IT-Implementierungen und die Verlagerung in die Cloud in der Regel für Unruhe in Unternehmen und benötigen daher zum



Das evolutionäre Deployment von Workday ohne Disruption und Deadlocks: dem Anwender nachhaltige Orientierung geben.

einen viel Erklärung und Training entsprechend der jeweiligen Unternehmenskultur. Zusätzlich müssen komplexe Themen und veränderte Arbeitsweisen in einer für alle verständlichen Sprache kommuniziert und Techniken und Tools erklärbar gemacht werden. Reine Informationsvermittlung reicht oft nicht aus, eine Kommunikationsstrategie und aktive und dialogorientierte Kommunikation und internes Marketing helfen bei der Umstellung und erhöhen entscheidend die Akzeptanz und Zufriedenheit aller Anwender.

Dynamisches Go-live

Das Go-live ist nur der Anfang eines Umstellungsprozesses. Entscheidend ist es, eine Dynamik aufrechtzuerhalten, die die sukzessive Einführung von neuen Funktionen und Funktionsbereichen erleichtert, um sie den sich wechselnden geschäftlichen Anforderungen rasch anzupassen. Workday und Partner stellen zudem einen Customer Success Manager zur Seite, der mit Business Reviews, Schulungsempfehlungen sowie bei Supportbedarf unterstützt, um das Know-how in Bezug auf die Lösung zu verbessern und die Abhängigkeit von externen Ressourcen zu reduzieren.

Ein Go-live mit Workday bedeutet: Vorkonfigurierte Standardpakete aus vergangenen Deployments ermöglichen eine rasche und risikoarme Einführung innerhalb

von vier bis sechs Monaten. Naturgemäß keine versteckten Zusatzkosten und Budgetüberschreitungen und kontinuierlicher Mehrwert und ROI durch umfassende Weiterbildung- und Enablement-Lösungen.

Im Rahmen der standardisierten Accelerated-Deployment-Methode bietet Workday über 270 vorkonfigurierte Geschäftsprozesse, die als Ausgangspunkt für eine individuelle Einführung genutzt werden können. Durch iteratives Prototyping haben Kunden die Möglichkeit, diese Prozesse für ihre konkreten Anforderungen zu optimieren. Dieser Ansatz ermöglicht eine für alle Kunden einheitliche Einführung und erleichtert die Kommunikation innerhalb des Netzwerks. Die Vorteile dieser Methode sind eine schnellere Amortisierung, eine bessere Abstimmung auf die individuellen Besonderheiten von Unternehmen und eine kontinuierliche Wertschöpfung nach dem Go-live.

Die Framework-for-Success-Serie ist Bestandteil des Abonnements. Es handelt sich dabei um eine Reihe von Onlineangeboten, mit denen sich Kunden auf die produktive Nutzung vorbereiten können. Um den bestmöglichen Nutzen aus der Lösung zu gewinnen, erhalten Kunden in der Vorbereitungsphase Informationen zur Administration, wie zum Beispiel über die erforderlichen Schlüsselrollen, und Vorschläge zur Gestaltung einer Supportorganisation. Unter dem Thema Updates wird

Schritt für Schritt beschrieben, was zu tun ist, wenn Workday seine Anwendungssuite aktualisiert.

Das Premiumservice Delivery Assurance für den Go-live ist ein Rundum-sorglos-Paket, mit diesem können Kunden ihre Konfigurationen und Integrationen bereits in den verschiedenen Implementierungsphasen von Produktexperten aus dem Netzwerk bewerten lassen.

Project Plan Review

Eine erfolgreiche Implementierung wird über folgende Schritte gesichert: Im Project Plan Review wird der Projektplan im Hinblick auf wichtige Aufgaben und Meilensteine überprüft, um die rasche Einführung gemäß der Accelerated-Deployment-Methode sicherzustellen. In einem weiteren Modul wird das Prozessdesign bereits ganz zu Beginn des Projekts überprüft. Dadurch soll sichergestellt werden, dass bereits vorhandene Best Practices für die anschließende Konfiguration berücksichtigt werden.

Sobald das erste Design sowie die entsprechende Konfiguration als Prototyp erstellt sind, werden diese evaluiert. Dies erfolgt vor dem ersten Systemtest, um eventuell später auftretende Probleme bereits frühzeitig zu erkennen. Im Integration Build Review werden die Programmierung und die Systemkonfiguration in allen Einzelheiten unter die Lupe genommen. Schließlich werden vor dem Produktionsstart Design und Konfiguration ein letztes Mal geprüft.

Das Wissensmanagement sorgt für optimal geschulte Anwender. Auch nach der Einführung bietet Workday einen umfassenden Service: eine große Auswahl an Schulungsmöglichkeiten – angepasst in Methode und Inhalt an die jeweilige Zielgruppe. Das Adoption-Toolkit ermöglicht Angestellten und Führungskräften eine schnelle und einfache Einarbeitung. Zu den Toolkits gehören ein Moderatoren-Leitfaden, Guides, FAQs sowie Demovideos.

In Präsenz-Trainings werden Kernprojektteams und Administratoren zur Konfiguration und Nutzung geschult. Technische Teams, Power-User und Administratoren erhalten in Virtual Classrooms Kenntnisse über die Einrichtung und Verwaltung von Sicherheitsmechanismen, die Definition von Geschäftsprozessen sowie die Nutzung der Reporting- und Integrationslösungen. Im On-Demand-Unterricht werden aktuelle und neue Mitarbeiter nach Bedarf mit den Prozessen vertraut gemacht, die sie für die Erledigung ihrer Aufgaben benötigen.

Schnelles Deployment in 45 Ländern

Workday-Bestandskunde Puma: „Das weltweite Deployment war in sieben Monaten erledigt.“ Im Dezember 2017 entschied sich Sportartikelhersteller Puma für Workday Human Capital Management, Recruiting, Talent, Performance, Compensation und Learning in 45 Ländern. Darüber hinaus führte Puma das Workday Payroll und Absence Management in 30 Ländern sowie Workday Time Tracking in zwölf Ländern ein.

„Das Projekt wurde von vier speziell dafür abgestellten Mitarbeitern geleitet. Zusätzlich arbeiteten vier regionale Teilzeitkräfte an dem Projekt, wobei sie die wechselseitige Kommunikation mit den Märkten unterstützten, um die verschiedenen Stakeholder in Bezug auf das Deployment auf dem Laufenden zu halten“, erklärt Dietmar Knoess, Global Director Human Resources and Central Services bei Puma.

Nach etwas mehr als einem Jahr verzeichnet das Unternehmen bereits die ersten positiven Ergebnisse des Work-

day-Deployments. Puma ist es gelungen, die Anzahl der Schnittstellen zwischen HR- und externen Lösungen zu verringern, während das Vertrauen in die Verfügbarkeit und Performance der Lösung aufgrund der Bereitstellung über die Cloud unternehmensweit erhöht werden konnte. Dietmar Knoess betont zudem, dass Führungskräfte überall und jederzeit auf Echtzeitdaten zugreifen können. Auch stehen Mitarbeitern und Managern verbesserte Self-service-Funktionen zur Verfügung, während alle Mitarbeiter uneingeschränkte Einblicke in ihre Personaldaten erhalten.

„Das Deployment war in sieben Monaten erledigt. Mit Workday ist Puma für den Weg in die Zukunft gerüstet.“ Dietmar Knoess ist begeistert: „Workday erleichtert ein einheitliches Vorgehen und hat die Art und Weise, wie wir arbeiten, grundlegend verändert.“ „Die Lösung macht das Leben unserer Mitarbeiter und Führungskräfte leichter.“