

User Experience als unterschätzter Erfolgsfaktor bei der Einführung von SAP S/4HANA

Die erfolgreiche Implementierung von SAP S/4HANA basiert auf mehr als nur der Wahl einer geeigneten Implementierungsstrategie (Brownfield beziehungsweise Greenfield) und dem Festlegen einer Deployment-Option (On Premise, SAP S/4HANA Cloud, Hybrid). Erst durch die Berücksichtigung der Bedürfnisse der End User, den Unternehmenszielen sowie der technischen Möglichkeiten, kann ein maßgeschneidertes Produkt eingeführt werden, welches dem Potential des Unternehmens gerecht wird.

Das Zusammenspiel von User Experience und User Interface

Unter User Experience (UX) oder auch Anwendungserlebnis versteht man alle Aspekte, die der Anwender bei der Interaktion mit einem Produkt erfährt. Der Begriff User Experience bezieht sich nicht auf das Aussehen eines Produkts, sondern auf das Gefühl, welches beim Nutzer durch die Anwendung ausgelöst wird. Dies umfasst beispielsweise Emotionen, Vorstellungen, Vorlieben und Wahrnehmungen, welche sich vor, während und nach der Nutzung des Produkts ergeben. Das User Interface (UI) bezeichnet hingegen die Oberfläche, auf der die Interaktion zwischen Anwender und Produkt stattfindet. Das erfolgreiche Zusammenspiel von UX und UI führt zu einer intuitiven Nutzung eines Produkts, wobei eine durchdachte UX dem Anwender eine positive Anwendungserfahrung ermöglicht, während ein gelungenes UI hierfür eine ästhetische Oberfläche bereitstellt.

An dieser Stelle wird bereits deutlich, dass der Erfolg der Einführung eines SAP S/4HANA Systems von dem entstandenen Anwendungserlebnis abhängt. Um eine gelungene User Experience zu kreieren ist es deshalb notwendig, alle Aspekte der UX zu verstehen und anschließend eine auf das Unternehmen zugeschnittene UX-Strategie zu entwickeln. Diese individuelle Strategie stellt die Ausgangsbasis für die anschließende Einführung von SAP S/4HANA dar und zielt darauf ab, mit dem neuen Produkt eine UX zu erschaffen, die den Nutzern das bestmögliche Nutzungserlebnis garantiert.

Der Nutzen einer gelungenen UX

Obwohl die UX einen großen Augenmerk auf die Interaktion des Nutzers mit dem Produkt legt, so ist der Nutzen viel weitreichender als zunächst vermutet wird. Eine gelungene UX trägt nicht nur zu einer hohen Benutzerzufriedenheit und einer gesteigerten Loyalität gegenüber einem Produkt bei, sondern führt auch unmittelbar zu monetären Vorteilen. Eine hohe Benutzerfreundlichkeit verringert die Komplexität von Prozessen und steigert auf diese Weise die Produktivität des Nutzers. Eine intuitive Bedienung verringert sowohl Schulungs- als auch



Abbildung 1: Monetäre und nicht-monetäre Vorteile durch eine gelungene User Experience

Supportkosten, und durch die frühzeitige Auseinandersetzung mit den Nutzeranforderungen werden teure Change Requests minimiert.

Die Hauptkomponenten der User Experience und ihre Messbarkeit

Die UX kann in die drei Komponenten Joy of Use, Funktionalität sowie Benutzerfreundlichkeit unterteilt werden. Die Benutzerfreundlichkeit beschreibt, wie ein Nutzer durch ein Produkt navigiert wird. Gemäß der Normenreihe DIN EN ISO 9241 in Teil 11 sind die wesentlichen Eigenschaften der Benutzerfreundlichkeit durch die Effizienz, Effektivität und Zufriedenheit gegeben. Dabei beschreibt die Effizienz, wie schnell ein Anwender seine Aufgabe erledigt, wohingegen sich die Effektivität mit der Unterstützung, die der Anwender bei der Bearbei-

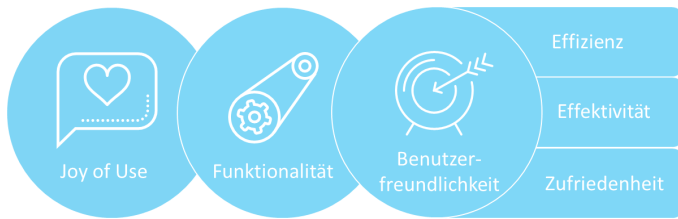


Abbildung 2: Komponenten der UX

tung einer Aufgabe durch das Produkt erfährt, befasst. Unter der Funktionalität versteht man alle Features und Möglichkeiten, welche dem Anwender durch das Produkt zur Verfügung gestellt werden. Als Joy of Use bezeichnet man den emotionalen Mehrwert, welcher der Nutzer durch die Anwendung des Produkts erfährt. Im Wesentlichen bilden die Benutzerfreundlichkeit und die Funktionalität die Basis eines erfolgreichen Anwendungserlebnisses. Als Krönung der UX fungiert hingegen der Joy of Use, die für den Nutzer unerwartete Komponente, mithilfe welcher seine Erwartungen an das Produkt übertroffen werden. Im Gegensatz zu der Benutzerfreundlichkeit und der Funktionalität zeigt sich der Joy of Use nicht nur während der Nutzung des Produkts, sondern kann auch vor und nach der Anwendung Auswirkungen auf die Emotionen des Nutzers ausüben.

Die UX kann durch eine quantitative Analyse dieser drei beschriebenen Komponenten bewertet werden. Mit Hilfe von benutzerspezifischen Kennzahlen wie beispielsweise der Abschlussquote für angefangene Prozesse, der Bearbeitungsdauer pro Prozess und der Anzahl getätigter Eingaben beziehungsweise Klicks, geben Rückschlüsse auf die Effizienz und Effektivität eines Produktes. Gemeinsam mit einer Nutzerbefragung sowie einem Funktionsvergleich mit alternativen Produkten kann quantitativ bestimmt werden, wie gelungen die kreierte UX ist. Diese Messgrößen erlauben die quantitative Bewertung der UX und können in einer Zeitreihenanalyse genutzt werden, um veränderte Benutzeranforderungen frühzeitig zu identifizieren.

Die UX-Strategie als vorgelagerter SAP S/4HANA Einführungsprozess

Die UX für SAP S/4HANA ist SAP Fiori. Mit SAP Fiori ermöglicht SAP seinen Nutzern eine ausgeklügelte, ganzheitliche User Experience. Durch individuelles Customizing, Eigenentwicklungen und durch das SAP Launchpad wird es bereits bei der Migration notwendig, die User Experience der SAP für das eigene Unternehmen weiterzuentwickeln. Die Einführung von S/4HANA ist somit unmittelbar mit der Entwicklung einer unternehmenseigenen UX basierend auf der UX von SAP verknüpft.

Da die UX einen wichtigen Beitrag für den Erfolg eines Produkts leistet, ist bereits vor der Entwicklung die frühzeitige Auseinandersetzung mit der gewünschten UX notwendig. Veränderungen des Nutzerverhaltens, wie zum Beispiel der Wechsel des Endgerätyps, können Auswirkungen auf die subjektive Wahrnehmung des Nutzungserlebnisses haben. Für eine erfolgreiche SAP S/4HANA Einführung müssen deshalb Einflussfaktoren auf die User Experience antizipiert und in einer zukunftsgerichteten UX-Strategie berücksichtigt werden.

Es ist weder möglich, alle Einflüsse zu identifizieren, noch können alle identifizierten Einflüsse vollständig in einer UX-Strategie berücksichtigen werden. Dennoch ist das Bewusstsein für potentielle Einflussfaktoren und deren Auswirkung ein wesentlicher Bestandteil bei der Entwicklung einer zukunftsfähigen UX. Bei der Einführung von SAP S/4HANA bedeutet das konkret, dass ein Unternehmen seine individuellen Einflussfaktoren, welche durch die Unternehmensvision, die technischen Möglichkeiten und die Nutzeranforderungen geprägt werden, analysieren und bei der Entwicklung einer UX-Strategie einfließen lassen muss.

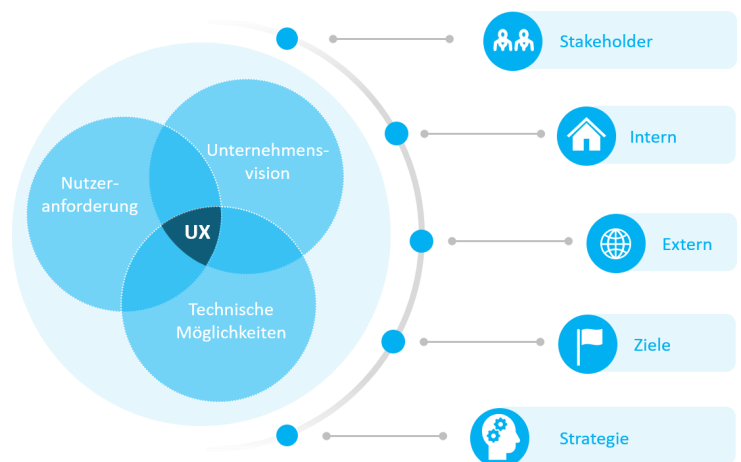


Abbildung 3: Mögliche Einflussfaktoren auf die UX

Die Umsetzung der eigenen UX

Mit SAP Fiori 3.0 hat SAP seinen Nutzern eine individuell anpassbare User Experience erschaffen. Dem End User wird ein applikationsübergreifendes, intuitives Interface zur Verfügung gestellt, mit welchem in Echtzeit komplexe Anwendungsfälle analysiert und bearbeitet werden können. Hierfür setzt SAP auf die folgenden fünf SAP Fiori Kernprinzipien:

- **Rollenbasiert:** Der Anwender hat lediglich Zugang zu den Anwendungen, welche für seine Aktivitäten notwendig sind. Dies wird durch den Hohen Grad der Individualisierbarkeit des Fiori-Launchpads

(Benutzeroberfläche) gewährleistet.

- **Adaptiv:** Das Arbeitsleben steht schon lange im Wandel. Anwender nutzen verschiedene Endgeräte mit unterschiedlichen Erwartungen. SAP Fiori funktioniert auf allen Endgeräten, Betriebssystemen und für vielfältige Use Cases.
- **Einheitlich:** Unabhängig von Use Case, Endgerät oder Anwendungsfall, bleibt das Nutzungserlebnis für den Anwender unverändert. Dadurch wird eine immerwährend intuitive Handhabung gewährleistet und der Fokus auf das Wesentliche gelenkt.
- **Einfach:** Durch Customizing-Optionen wird der Anwender direkt durch seinen Anwendungsfall geleitet. Auf diese Weise werden die notwendigen Klicks reduziert und in jedem Prozessschritt Mehrwert geschaffen.
- **Ansprechend:** Der Nutzer ist aus seinem privaten Umfeld ansprechende und schnell reagierende Apps gewohnt. Diese Anforderung überträgt sich unmittelbar auf das Arbeitsleben. SAP Fiori schafft mit seinem Launchpad ein Arbeitsumfeld, das diese Anforderung erfüllt.

Mit Hilfe der durchdachten UX-Strategie können die Unternehmensvisionen und die damit verbundenen Arbeitsweisen mittels SAP Fiori abgebildet werden. Die vorausgegangenen Überlegung hinsichtlich der genutzten Endgeräte, die Nutzungsart — wie beispielsweise sprachgesteuert oder manuell — sowie die Nutzung von intelligenten Assistenten, schränkt die Möglichkeiten von SAP Fiori ein und ermöglicht eine Fokussierung auf die wesentlich Features.

Das Verständnis über die Arbeitsweise der Endnutzer und die Abstimmung mit den Unternehmenszielen sowie den technischen Möglichkeiten, ist die Basis zur Entwicklung eine Roadmap für die Umsetzung von SAP S/4HANA und SAP Fiori.

Die movisco Beraterinnen und Berater unterstützen Sie während der gesamten SAP S/4HANA Migration. Unser Beratungsleistung beinhaltet sowohl die strategische UX-Planung, das Ableiten geeigneter SAP Features, die fachliche Berechtigungskonzeption sowie der technischen Umsetzung und Implementierung. Dabei verfolgen unser Berater einen ganzheitlichen, design-orientierten Entwicklungsprozess und unterstützt mit einem agilen Ansatz die Zusammenarbeit der verschiedenen Organisationseinheiten.

Autoren



Chiara Mazziotta ist Consultant bei der movisco AG Bonn.

Sie besitzt einen B.Sc. und einen M.Sc. in Mathematik mit dem Schwerpunkt Logik und numerische Simulationen. Ihr Themenschwerpunkt ist die Umsetzung von Reporting-Lösungen in den Bereichen Risiko und Finanzen unter Berücksichtigung von Datenqualitätsaspekten.



Sebastian Kares ist Consultant bei der movisco AG in Bonn.

Er besitzt einen Bachelor of Arts in Media Management sowie einen Master of Arts in Betriebswirtschaftslehre. Sein Themenschwerpunkt umfasst die Beratung von Finanzdienstleistern bei Digitalisierung des operativen Geschäfts mit Schwerpunkt auf SAP S/4HANA.

movisco AG

Die movisco AG ist eine spezialisierte Business- und IT-Beratung für Finanzdienstleister. Wir entwickeln Business Intelligence (BI) sowie Data-Warehouse-Lösungen und beraten unsere Kunden in den Bereichen Risikomanagement, Regulatorik, Unternehmenssteuerung und Finanzen.

Stellen Sie Ihre Fragen

movisco AG
Osterbekstraße 90a
22083 Hamburg
Tel.: +49 40 767 53 777

movisco AG
Fritz-Schäffer-Straße 1
53113 Bonn
Tel.: +49 228 9293 9145

movisco AG
Tanusanlage 8
60329 Frankfurt am Main
Tel.: +49 69 174 98 590

E-Mail: info@movisco.com
Internet: www.movisco.com
Fax: +49 40 767 53 377