

## AGRANA Beteiligungs-AG Beschwerdemanagement

Das österreichische Industrieunternehmen AGRANA hat seit Langem ein Beschwerdemanagementsystem im Einsatz.



Die zunehmende Diversifizierung und die Internationalisierung des Konzerns, der mit 9400 Mitarbeitern an 58 Standorten 2,6 Milliarden Euro umsetzt, führten das

„Mit unserem .Net-System standen wir vor dem klassischen Problem einer über Jahre organisch gewachsenen Software, die noch dazu von unterschiedlichen externen Entwicklern stammte.“

erklärt AGRANA-Projektleiter Markus Besau

System aber zunehmend an seine Grenzen.

Die Benchmark-Unterkante für das neue System war also Performance und Leistungsumfang des bestehenden Beschwerdemanagement, als weitere wesentliche Ziele wurden die reibungslose Integration in die vorhandene SAP-ERP-Infrastruktur und die weitestgehende Konfigurierbarkeit durch die Fachbereiche definiert.

In der Endversion sollte das neue System in der Lage sein, vier verschiedene Arten von Beschwerden innerhalb der vier Unternehmensbereiche – den drei Divisionen Zucker, Stärke und Frucht und dem Joint Venture Austria Juice – mit vier unterschiedlichen ERP-Systemen zu bewältigen.

Abhängig vom Einzelfall sind dabei bis zu acht Abteilungen – vom Kundenservice über Produktion und Qualitätsmanagement bis hin zu Vertrieb und Logistik – und hunderte Benutzer betroffen. Benutzerrollen, Workflows und Arbeits-

schritte mussten also weitgehend konfigurierbar sein, Skalierbarkeit und Wartungsfreundlichkeit waren zu gewährleisten.

Zudem hatte man sich bei AGRANA dazu entschieden, mittels SAP Landscape Transformation (SLT) relevante Daten aus den verschiedenen SAP-Systemen in Echtzeit auf ein neu aufgesetztes, zentrales System zu synchronisieren.

Die gewünschten Businessanwendungen sollten mit dem Business Object Processing Framework (BOPF) modelliert und entwickelt, die Daten zwischen Back-End und Front-End über das Open Data Protocol (OData) ausgetauscht werden.

Schon die ersten konzeptionellen Überlegungen legten daher die Realisierung mit SAP Fiori und Erweiterungen von Fiori Apps auf Basis des SAP-UI5-Frameworks nahe.

Aufgrund der Anforderungen ergab sich ein erhöhter Bedarf an kundenspezifischen Eigenentwicklungen.

Um diese sehr ambitionierten Anforderungen sauber zu definieren und in der Folge umzusetzen, kam schon in der Anforderungsanalyse Scrum zum Einsatz.

Wenn gleich der Einsatz von agilen Methoden innerhalb eines klassischen Projektmanagements immer für Herausforderungen Sorge, wie AGRANA-Manager Besau erklärt.

Deswegen und um die Anforderungen klar zu identifizieren, wurde ausreichend Zeit in mehrere Sprints für Mock-up-Phasen investiert.





„Diese Vorgehensweise haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter extrem gut angenommen. Das Team ist während des laufenden Projekts noch auf Anforderungen eingegangen und unsere Fachabteilungen konnten sich in Abläufe und Priorisierungen einbringen. Dadurch haben sie sich extrem gut abgeholt und verstanden gefühlt!“

beschreibt Besau den Ablauf.

Einzige Einschränkung: Der zeitliche Aufwand für das Testen der Applikation und der zugehörigen Services wurde von den Fachebenen teilweise zu niedrig eingeschätzt.

Nach knapp 15 Monaten Entwicklungszeit ist im März 2019 auch im letzten der vier Geschäftsbereiche das neue Reklamations- und Beschwerdemanagementtool in Betrieb gegangen. Die Herangehensweise an das auch für die snap als Berater beeindruckende Projekt hat sich letztlich als die bestmögliche herausgestellt. Professionelles Requirement Engineering, agiles Entwickeln, ausreichend Zeit für Mock-ups und Feedback sowie Gelegenheit zur Repriorisierung waren neben erstklassigem Technologie-Know-how die Erfolgsfaktoren. Auch in die Entwicklung der Architektur knapp 100 Manntage zu investieren hat sich letztlich als richtige Strategie herausgestellt.

Es gab beim neuen Complaint Management System im gesamten Projektverlauf weder zeitkritische Fehler noch Show-Stopper – und keine einzige Beschwerde vonseiten des Kunden.



**GOLD**

**QUALITY  
AWARD**

**AGRANA**

Zahlen, Daten und Fakten zum Projekt:

- Durchlaufzeit: ~1 Jahr
- Anzahl der Entwickler: 2-3
- Anzahl der User im System: aktuell ~300
- Anzahl an Rollen im System: 40

WEITERE INFORMATIONEN



+43 1 617 57 84 0



+49 811 1244 00