

Nydegger Peter: Evaluation SAP R/3 Einsatz bei Bundesverwaltung

Im Auftrag der Eidg. Finanzverwaltung wurde anlässlich der Rechnungsführer-Tagung vom 28.10.2002 die Zufriedenheit der rechnungsführenden Dienststellen der Bundesverwaltung mit der auf SAP R/3 basierenden Informatiklösung REFICO erhoben. Bei einem ausgezeichneten Rücklauf von 69% kann die Befragung als erfolgreich bezeichnet werden. Nach Einführung einer neuen Schnittstelle, die den Dienststellen wesentliche Verbesserungen bei den täglichen Arbeiten bringen soll, werden die Dienststellen ca. Ende 2003 ein zweites Mal befragt, um festzustellen, ob die Zufriedenheit zugenommen hat.

1997 hat der Bundesrat den Bundesstandard für Dienststellenbuchhaltungen auf der Basis von SAP R/3 beschlossen. Heute führen 85% der Bundesämter eine standardisierte Finanzbuchhaltung mit der SAP-Lösung REFICO. Die Dienststellenbuchhaltungen der Bundesämter sind über die Schnittstelle SKZ mit der Zentralbuchhaltung verbunden. Diese Schnittstelle wird im Rahmen des Projektes CS/2-Migration abgelöst. Die Funktionalität der neuen Schnittstelle FIS2002 bringt den Dienststellen Verbesserungen bei den täglichen Arbeiten und soll zu mehr Transparenz verhelfen. Anlässlich der Rechnungsführer-Tagung vom 28.10.2002 habe ich im Auftrag der Eidg. Finanzverwaltung eine Befragung der Teilnehmenden mittels Fragebogen durchgeführt. Bei dieser Befragung ging es darum, die Zufriedenheit der Anwender mit der heutigen SAP-Lösung REFICO im Allgemeinen und mit der Schnittstelle SKZ im Speziellen zu erheben.

Die Auswertung der Befragung ergibt, dass die REFICO-Anwender sowohl mit dem System, dem Support sowie der Schulung mehrheitlich zufrieden sind. Speziell zufrieden sind die Anwender mit der Kreditorenbuchhaltung und dem REFICO-Support (Vgl. Tabelle 1). Verbesserungsbedürftig erachten die Antwortenden die Schnittstelle SKZ, die Informationsqualität und die Kostenrechnung.

Tabelle 1: Zusammenstellung der wichtigsten Ergebnisse

Untersuchungsbereich	Anzahl Nennungen	Zufrieden (Noten 5&6)	Genügend (Note 4)	Unzufrieden (Noten 1-3)	Mittelwert	Standardabweichung
Kreditorenbuchhaltung	84	72,7%	20,2%	7,1%	4,9	0,8
Unterstützungsangebot REFICO	56	69,7%	21,4%	8,9%	4,8	0,9
Schnittstelle SKZ	79	46,8%	29,1%	24,1%	4,4	1,1

Quelle: Kundenbefragung anlässlich der Rechnungsführertagung der Eidg. Finanzverwaltung vom 28.10.2002

Für die Schnittstelle SKZ wurden insgesamt 33 Verbesserungsvorschläge eingereicht; 19 können bereits mit der Einführung der neuen Schnittstelle FIS2002 realisiert werden, die restlichen Verbesserungsvorschläge werden zur Zeit geprüft.

Der eingesetzte Fragebogen hat sich als äusserst tauglich erwiesen. Die Zufriedenheit mit der SAP-Informatiklösung REFICO ist heute bereits gross. Die Chancen stehen gut, die Zufriedenheit mit der neuen Schnittstelle FIS2002 zu erhöhen. Im weiteren plant die Eidg. Finanzverwaltung Verbesserungen bei der Information der Anwender und die Fortführung der geschätzten Support-Dienstleistungen des REFICO-Teams.

Die Befragung mittels eines 4-seitigen Fragebogens erwies sich als sehr zweckdienlich. Die Fragen waren gut verständlich formuliert und konnten rasch beantwortet werden. Für die Zufriedenheitsmessung nach Einführung der Schnittstelle FIS2002 sind daher nur kleine Änderungen am Fragebogen vorzunehmen.

Nach der bevorstehenden Einführung der Schnittstelle FIS2002 soll eine zweite Befragung mit einem leicht gekürzten Fragebogen durchgeführt werden, um feststellen zu können, ob die Bemühungen, die Anwenderbedürfnisse besser abzudecken, Früchte getragen haben und ob die Anwenderzufriedenheit gesteigert werden konnte. Ich hoffe, dass die Beteiligung bei der zweiten Befragung wieder ähnlich hoch sein wird.

Gegenstand

Vorgehen

Ergebnisse

Schlüsse

Ausblick