

Success Story | Einführung SAP ILM

DSGVO-konforme SAP Systeme? So geht's!

Vattenfall vertraut bei der ILM Implementierung in ihren SAP Systemen auf das Know-how von Nativion

Wie mache ich meine Systeme am besten DSGVO-konform? Eine Frage, mit der sich alle Unternehmen auseinandersetzen müssen, die personenbezogene Daten verarbeiten. So auch Vattenfall. Als einer der größten Energieversorger Deutschlands ist Vattenfall für mehr als 15 Millionen Kundendaten verantwortlich. Um diese zu schützen und keine Datenschutzrisiken einzugehen, sollten nachhaltige Sperr- und Löschroutinen in den SAP Systemen implementiert werden. Die Data-Management-Experten von Nativion begleiteten das Projekt.



Spätestens seit Inkrafttreten der DSGVO ist das Thema Datenschutz in Unternehmen allgegenwärtig. Um die gesetzlichen Vorschriften einzuhalten, Strafzahlungen zu vermeiden und für Kunden- und Behördenanfragen gewappnet zu sein, gilt es, den bisherigen Umgang mit Daten zu überdenken und Prozesse anzupassen. Auch Vattenfall stand vor dieser Herausforderung. Und beschloss, das SAP-Standardframework für Datenschutz und Datenmanagement „Information Lifecycle Management (ILM)“ in ihrem SAP CRM und IS-U System einzuführen. Das Ziel: Wenn ein Kunde kein Kunde mehr ist, sollen – unter Berücksichtigung gesetzlicher Aufbewahrungsfristen – auch keine Kundendaten mehr im System vorhanden sein. Dafür hat man nach einer ersten internen Datenbestandsaufnahme den Kontakt zu Nativion gesucht. Mit Nativion hatte Vattenfall bereits gute Erfahrungen in vorangegangenen Migrationsprojekten gemacht und man wusste um die DSGVO- und SAP-Expertise. Noch dazu kannte Nativion bereits die Systemlandschaft von Vattenfall, was ebenfalls hilfreich für das geplante ILM-Projekt war.

Hard Facts

Unternehmen

Vattenfall Europe Sales GmbH

Hauptsitz

Hamburg, Deutschland

Industrie (Konzern)

Versorgungsunternehmen

Produkte & Services (Konzern)

Erzeugung, Verteilung und Vertrieb

Umsatz (Konzern)

180.119 Mio. SEK (2021)

Mitarbeiter (Konzern)

ca. 20.000

Website

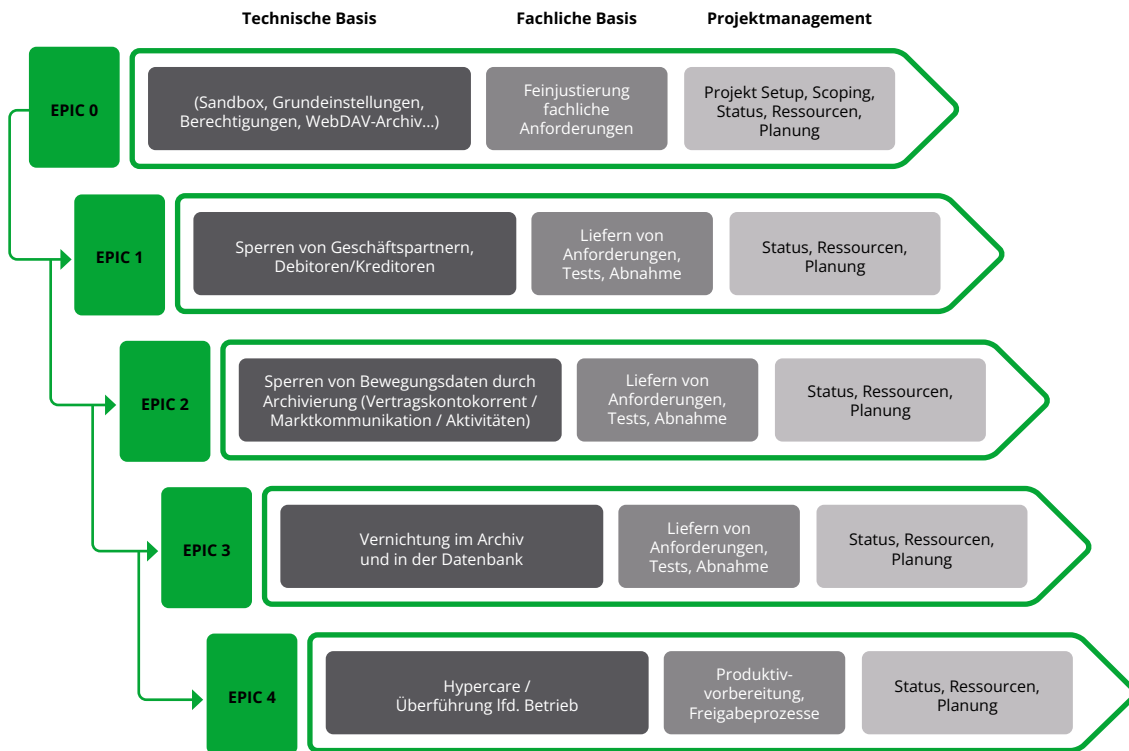
www.vattenfall.de

Nativion Leistungen

Implementierung SAP ILM

Erfolgsfaktor: Detaillierte Datenanalyse

Zu Beginn des Projekts standen die Planungen zum grundsätzlichen Vorgehen und eine detaillierte System- und Datenanalyse im Fokus. Denn das ist insbesondere bei einem so umfangreichen Datenbestand erfolgsentscheidend. Um eine sogenannte Sperr- und Löschmatrix aufsetzen zu können, muss klar sein: Welche Daten werden überhaupt in den Systemen verarbeitet, welche davon sind personenbezogen, wie muss man diese unterschiedlichen Daten strukturieren und welche Aufbewahrungspflichten gilt es zu beachten? Hierzu hatte Vattenfall schon Vorarbeit geleistet und ein erstes Datenclustering erstellt. Dieses wurde mithilfe von Nativion verfeinert und die Daten anschließend in Datenkategorien unterteilt. Diesen Kategorien wurden dann wiederum klare Sperr- und Löschfristen zugeordnet. So entstand die fachliche Basis dafür, wie das ILM konfiguriert werden sollte.

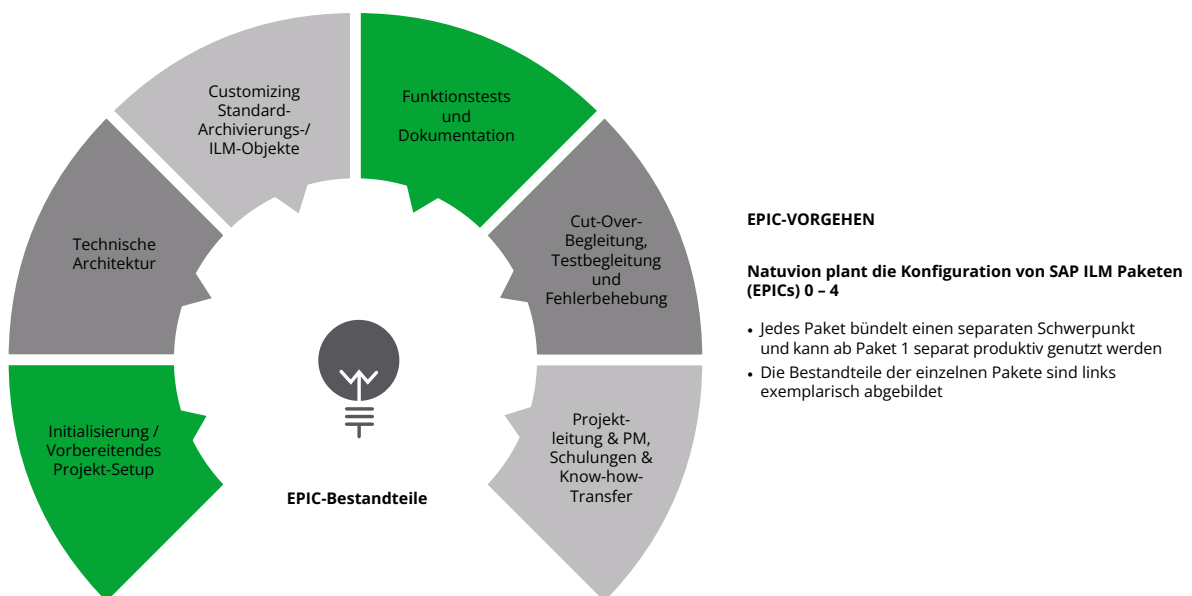


Vorstellung des agilen Vorgehensmodell zur Umsetzung von ILM im SAP IS-U und CRM

Um die letzten Feinheiten der Datenhaltung in dem Abrechnungs- und CRM-System der Vattenfall aufzuspüren, half ein Systemscan mit der Analyseplattform DCS Analyze. Das machte schnell deutlich, an welchen Stellen die Systeme vom Standard abweichen und in welchen kundeneigenen Entwicklungen noch personenbezogene Daten schlummern. Diese Daten mussten ebenfalls in die ILM-Logik eingebunden werden, um am Ende vollständige Datenschutzkonformität zu erreichen. Aufbauend auf den Analyseergebnissen und der entsprechend definierten Sperr- und Löschmatrix erfolgte das Mapping auf die ILM-Objekte, die dann technisch zum Löschen der Daten verantwortlich sind. Für Frank Bahr, den IT-Projektleiter für das DSGVO-Projekt IS-U/CRM bei Vattenfall, ist die Analysephase rückblickend „die wichtigste Phase überhaupt.“ Er ist sich sicher: „Man braucht erstmal das große ganze Bild. Ohne dem wäre es uns nicht möglich gewesen, Strukturen zu schaffen geschweige denn eine Sperr- und Löschmatrix zu entwickeln.“

Individualisierte ILM Konfiguration & reibungsloses Datensperren

Nachdem das konzeptionelle ILM-Vorgehen klar war, wurde die gesamte Umsetzung – nach dem bewährten EPIC-Ansatz von Nativion – in insgesamt vier EPICs unterteilt. Gleichzeitig prägte Nativion die verschiedenen Zustände, die ein Geschäftspartner bei Vattenfall haben kann, wie etwa *aktiver/inaktiver Kunde*, *Interessent* oder *Marketingkontakt*, entsprechend den definierten ILM-Regeln aus. Ein wesentlicher Vorteil: Nativion konnte den SAP ILM Standard in dieser Phase – wo nötig – anpassen, sodass alle individuellen Anforderungen berücksichtigt wurden. Bevor es dann tatsächlich an das Sperren und Löschen der Daten ging, stellten gründliche Testläufe und eine Generalprobe sicher, dass der Geschäftsbetrieb beim Go-Live nicht beeinträchtigt werden würde. Jedes EPIC beinhaltet insgesamt die nachstehend dargestellten inhaltlichen Leistungen:



Dass die vorab akribisch definierten und getesteten Sperr- und Löschroutinen funktionieren, zeigte sich positiv bei EPIC 1, der Stammdatensperre im Produktivsystem. Denn diese ging mehr oder weniger problemlos über die Bühne und alle relevanten Geschäftspartner wurden erfolgreich mit einem Sperrkennzeichen in der Datenbanktabelle versehen. Das ist ein essenzieller erster Schritt Richtung Datenschutzkonformität, da die Systeme so bereits ein sehr hohes Schutzniveau erreicht haben. Vorab hatte Vattenfall bereits mit Eigenentwicklungen im SAP CRM erste Schutzmechanismen geschaffen und dieses Know-how ebenfalls mit ins Projekt einfließen lassen. In EPIC2 sollten die Daten dann in ein Archiv ausgelagert und anschließend gelöscht werden. „Ich hatte nach der ersten Sperrung befürchtet, dass mein Telefon nicht mehr stillsteht. Doch nichts dergleichen war der Fall. Es kamen so gut wie keine kritischen Rückmeldungen aus den Fachbereichen. Wenn man über Monate an einem Projekt arbeitet, ist es toll zu sehen, wenn es am Ende aufgeht und sich die Arbeit auszahlt“, so Frank Bahr.

Zum selbständigen ILM Betrieb befähigt

Alle Kundendaten, bei denen der Erhebungszweck entfallen ist, sind nun in den SAP Systemen der Vattenfall gesperrt und werden Schritt für Schritt von unten nach oben aus den Systemen gelöscht. Das heißt: Zunächst werden abhängige Belege gelöscht, dann Verträge und im letzten Schritt die Kundendaten selbst. Der Geschäftspartner ist damit am Ende komplett aus dem System entfernt, was auch den Vorteil mit sich bringt, dass sich das Volumen der produktiven Datenbanken erheblich reduziert. Nativion ist hierbei nur noch beratend aktiv. Denn für Vattenfall war von Anfang an klar: Der kontinuierliche ILM Betrieb sollte intern passieren. Deshalb fanden bereits während dem Projekt ausführliche, wöchentliche Know-how-Transfers zwischen Nativion und Vattenfall statt. Diese befähigen Vattenfall nun, den ILM-Betrieb zu übernehmen. Das Resümee von Frank Bahr: „Nativion war für uns an vielen Stellen eine große Unterstützung und die Kommunikation hat trotz der rein virtuellen Zusammenarbeit in den knapp zwei Jahren hervorragend funktioniert. Wir freuen uns, die ILM Zügel jetzt selbst in die Hand zu nehmen.“

Wie es weitergeht: Die weiteren Umsetzungsschritte sowie die laufenden ILM-Aktivitäten begleitet Nativion im Coaching-Verfahren. Regelmäßige Termine zum Know-how-Austausch geben den zuständigen Personen bei Vattenfall die notwendige Sicherheit in ihrer Arbeit.

Über Vattenfall



Vattenfall ist ein führendes europäisches Energieunternehmen, das seit mehr als 100 Jahren die Elektrifizierung der Industrie vorantreibt, Wohnungen und Häuser mit Energie versorgt und das tägliche Leben durch Innovationen und Kooperationen moderner gestaltet. Das Ziel von Vattenfall ist es, ein fossilfreies Leben innerhalb einer Generation zu ermöglichen.

Deshalb treibt das Unternehmen den Übergang zu einem nachhaltigen Energiesystem voran. Vattenfall beschäftigt rund 20.000 Mitarbeitende und ist überwiegend in Schweden, Deutschland, den Niederlanden, Dänemark und Großbritannien aktiv.

Über Nativion



Nativion ist ein digitales Umzugsunternehmen. Nativion zieht geschäftskritische Daten und Prozesse von einer technologischen Plattform auf eine andere um. Die Nativion Experten werden immer dann gerufen, wenn mittelständische und große Unternehmen ihre IT-Systeme modernisieren, optimieren, trennen, zusammenführen oder umbauen möchten. Dieses exklusive Know-how zur

technischen Transformation ermöglicht Nativion Kunden, ihre Daten und Prozesse immer auf den modernsten und innovativsten Technologien zu nutzen. Bei der Transformation von Daten unterstützt die Experten der Nativion die eigenentwickelte Software Nativion DCS. Nativion ist Gründungsmitglied der SAP S/4HANA Selective Data Transition Engagement Community und seit 2022 Teil der NTT DATA Business Solutions AG, einem weltweit führenden SAP-Beratungshaus.

Sie wollen ILM in Ihrem SAP-System implementieren? Sprechen Sie uns an!

Nativion GmbH
 Altrottstraße 31
 69190 Walldorf

info@nativion.com
www.nativion.com





Nativion Offices

Germany

Nativion GmbH

Altrottstraße 31
69190 Walldorf (Headquarter)

- Berlin
- Munich
- Leipzig

Austria

Nativion Austria GmbH

- Vienna

Switzerland

Nativion Schweiz AG

- Winterthur

Slovakia

Nativion Slovakia s.r.o.

- Bratislava
- Zvolen
- Košice
- Žilina

USA

Nativion Americas Inc.

- Miami (Florida)
- Malvern (Pennsylvania)

Australia

Nativion Australia & New Zealand Pty Ltd

- Sydney

