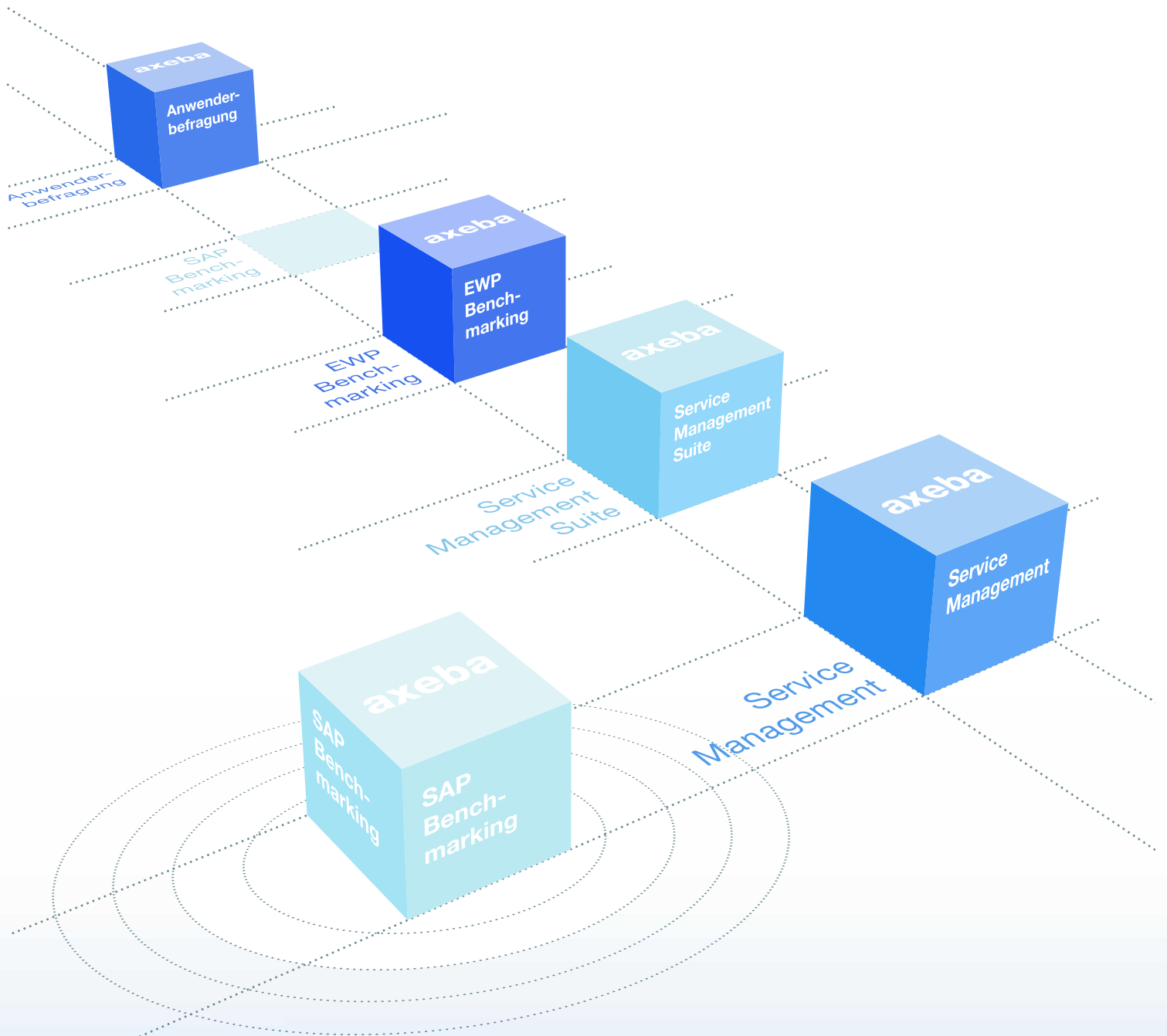


## Haben Sie Ihre SAP-Kosten im Griff?



**Kostentransparenz**

## SAP Benchmarking

Es gibt kaum eine Firma, die nicht SAP zur Unterstützung und Optimierung ihrer Geschäftsprozesse einsetzt. Mit der steigenden Bedeutung der Geschäftsprozesse wird SAP zu einem immer wichtigeren IT-System, das entsprechende Betriebs-, Wartungs- und Weiterentwicklungskosten verursacht. Damit stellt sich die Frage, wie hoch die SAP-Kosten sind, in welchem Verhältnis sie mit anderen vergleichbaren Firmen stehen und wie sie optimiert werden können. Um solche und ähnliche Fragen beantworten zu können, hat axeba das SAP-Benchmarking entwickelt. Dabei konnte auf den Erfahrungen von über 50 erfolgreich durchgeführten Benchmarking-Projekte im Bereich Electronic Workplace (PC-Arbeitsplatz) aufgebaut werden.

**Modell**

## Benchmarking Modell

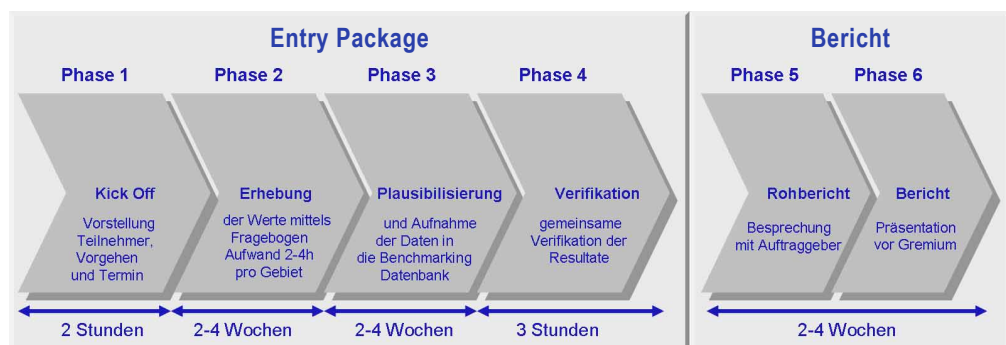
Zusammen mit dem SAP-Beratungshaus thinklab-consulting hat axeba ein praxiserprobtes SAP-Benchmarking-Modell entwickelt. Mit dem strukturierten Benchmarking-Modell wird sichergestellt, dass sämtliche Werte bei allen Firmen nach den gleichen Kriterien erhoben werden und dass die Vergleichbarkeit sichergestellt ist.



**Ablauf**

## Ablauf des Benchmarking

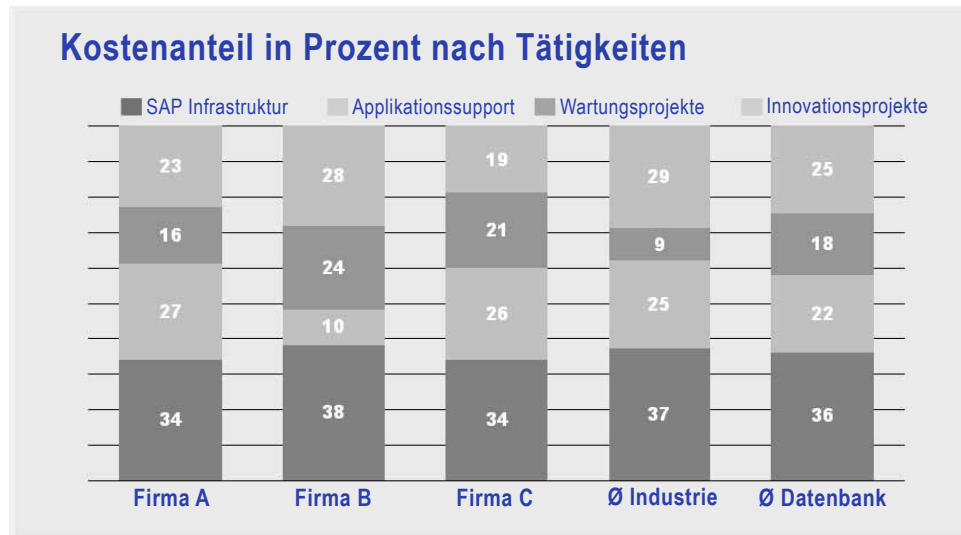
Das Benchmarking wird projekt-mässig nach dem unten abgebildeten klar strukturierte Vorgehen durchgeführt. Die Durchlaufzeit beträgt rund zwei Monate. Durch das optimierte Benchmarking-Modell betragen die Aufwände für die Erhebung der entsprechenden Benchmarking-Werte für das SAP CCC rund 10 Tage. Da sich diese in der Regel auf mehrere Personen aufteilen, fällt die Belastung pro Person verhältnismässig gering aus.



## Auswertungen

Die erhobenen Werte werden in übersichtlichen Grafiken den Werten von vergleichbaren Unternehmen gegenüber gestellt. Die folgende Grafik zeigt beispielhaft die Aufteilung der Gesamtkosten SAP nach verschiedenen Tätigkeiten.

Leistungen und  
Kosten vergleichen



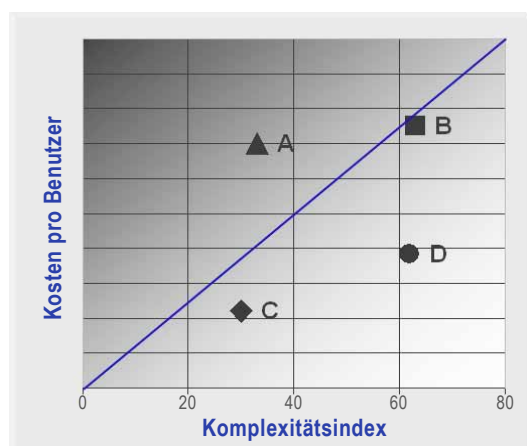
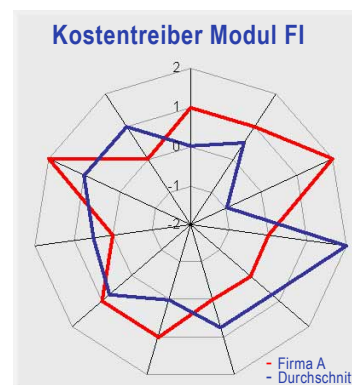
Neben den Kennzahlen zu den Kosten werden auch verschiedene Leistungsparameter ausgewertet und in einem übersichtlichen Bericht dargestellt.

## Kostentreiber

Die Kosten einer SAP-Umgebung werden durch die Anforderungen der Geschäftseinheiten bestimmt und sind das Resultat der entsprechenden Kostentreiber. Deshalb werden diese im Rahmen des Benchmarkings ebenfalls erfasst und mit anderen Firmen verglichen.

Optimierungs-  
potential

Als Kostentreiber gelten zum Beispiel: Abdeckungsgrad der Geschäftsprozesse, Koordinationsaufwand zum Business, Prozessvielfalt, Anzahl kundeneigener Objekte, Anzahl Supporttickets pro Benutzer, Komplexität der Schnittstellen, Komplexität der Formulare und Listen, Prozentanteil an Innovations- zu den Betriebskosten sowie garantierte Servicezeiten und einige mehr.



Die Kostentreiber werden für jedes Modul einzeln erhoben und als Kiviatdiagrammen dargestellt. Dieses liefert so wichtige Hinweise auf mögliches Optimierungspotenzial gegenüber einer bestimmten Vergleichsgruppe.

Aus der Summe aller Kostentreiber wird ein gewichteter Index gebildet. Dieser lässt sich verschiedenen Kenngrößen gegenüberstellen.

Die Grafik links zeigt dies am Beispiel der *Kosten pro Benutzer*. In diesem Beispiel erreicht D ein sehr positives Verhältnis zwischen Kostentreibern und Kosten pro Benutzer.

## Unsere Services in der Übersicht

Unsere pragmatischen Konzepte, Modelle, Empfehlungen und deren Umsetzung basieren nicht auf theoretischem Wissen, sondern auf mehrjähriger Praxiserfahrung beim Aufbau und Betrieb von mittleren und grossen IT-Infrastrukturen. Wir konzentrieren uns auf die folgenden Gebiete:

**Service management und SLA:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von IT-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung basierend auf unserem Standard-SLA. Unsere Erfahrungen basieren dabei auf über einem Duzend realisierter Projekte bei mittleren und grossen Unternehmen von 500 bis über 60 000 Benutzer.

**Verrechnung der IT-Kosten:** Suchen Sie eine einfache und effiziente IT-Lösung, um Ihre Services verursachergerecht zu verrechnen? Die axeba Service Management Suite wurde genau mit diesem Ziel zusammen mit dem Partnerunternehmen *itheca* entwickelt.

**EWP-Benchmarking:** Sind Ihre Servicepreise marktgerecht? Mit unserem EWP-Benchmarking bieten wir Unternehmen Gelegenheit, ihre IT-Leistungen und Kosten im Gebiet Electronic Workplace (EWP) mit anderen Firmen und Outsourcern zu vergleichen. Wir haben über 40 Unternehmen mit insgesamt mehr als 100 000 PC gebenchmarkt.

**SAP-Benchmarking:** Haben Sie Ihre SAP-Kosten im Griff? In welchem Verhältnis stehen die SAP-Kosten mit anderen vergleichbaren Firmen und wie können sie optimiert werden? Alle diese Fragen beantwortet unser SAP-Benchmarking.

**Anwenderzufriedenheit:** Mit der standardisierten Kundenumfrage *Nase im Wind* erheben wir für Informatikabteilungen wie ihre internen Kunden die IT-Leistungen beurteilen und wo Verbesserungspotential aus Kundensicht besteht.

**Benutzerbarometer:** Wollen Sie monatlich oder sogar wöchentlich wissen, wie sich die Zufriedenheit Ihrer Benutzer entwickelt? Wir messen diese hoch automatisiert, so dass sie bei einem Rollout oder Providerwechsel sofort merken, wenn Probleme auftreten.

**Shared Infrastructure:** Mit unserer Erfahrung beraten und unterstützen wir Unternehmen, die ihre Informatik konsolidieren wollen. Wir zeigen auf, in welchen Gebieten durch Skaleneffekte (Economy of Scale) die Kosten gesenkt werden können und bei welchen Themen bei einer Integration die Komplexität und damit die Kosten zu steigen drohen (Explosion of Complexity).

**Begleitung von Outsourcing-Projekten:** Wir begleiten Outsourcing-Projekte von der Pflichtenhefterstellung, über die Evaluation des geeigneten Partners bis hin zur Unterstützung im Transitionsprojekt und im laufenden Betrieb.

**Projekt- und Risikomanagement:** Wir reviewen oder coachen anspruchsvolle und komplexe Projekte. Mit unserer Projekt-Review Methode zeigen wir auf, wo die Projektrisiken liegen und wie diese überwacht und vermindert werden können. Mit unserer praxisorientierten Projektmanagement-Methode zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Projekte mit wenig Aufwand und mit einfachen Mitteln im Griff haben.

Bei unseren Tätigkeiten stehen die Menschen und nicht die Technik im Vordergrund. Wir verstehen IT-Vorhaben als komplexe soziale Systeme, bei denen nur das optimale Zusammenspiel aller Beteiligten zum Erfolg führt.

Weitere Informationen über axeba und unsere Leistungen finden Sie unter [www.axeba.ch](http://www.axeba.ch).

### Kontakt

axeba ag  
Binzstrasse 18  
8045 Zürich  
Schweiz

Telefon +41-44-455 63 63  
Fax +41-44-455 63 69  
E-Mail [info@axeba.ch](mailto:info@axeba.ch)  
Internet [www.axeba.ch](http://www.axeba.ch)