



SAP Applikations- Benchmarking

axeba ag
Professional IT Consulting
Räffelstrasse 10
8045 Zürich

+41 44 455 63 63
info@axeba.ch
www.axeba.ch

axeba ag



Markus Elsener



Konrad Risch



Heino Schneider



Thomas Frei



Karsten Brumme

axeba

Professional IT Consulting

Gründung	Januar 2002
Inhaber	Markus Elsener und Konrad Risch
Anzahl Mitarbeiter	5
Kunden	mittlere und grössere Firmen aus allen Branchen

Kernkompetenzen	
IT-Services (SLA)	57 Projekte
IT-Prozesse	23 Projekte
IT-Kostenverrechnung	27 Projekte
Benchmarking EWP	97 Firmen, 350 000 PC
Benchmarking SAP	17 Firmen, 40 000 User
Outsourcing	21 Projekte
Benutzerzufriedenheit	44 Firmen, 100 000 User
IT-Strategie	33 Projekte

Kerngeschäft von axeba

- **Benchmarking:** Benchmarking des Gebietes Electronic Workplace und SAP inkl. Aufzeigen von Optimierungspotenzial bei über 97 Firmen und öffentlichen Verwaltungen mit insgesamt über 350 000 Arbeitsplätzen.
- **Anwenderzufriedenheit:** Erhebung der Anwenderzufriedenheit mit der standardisierten Kundenumfrage Nase im Wind inkl. Aufzeigen von Verbesserungspotential aus Kundensicht bei 44 Firmen und öffentlichen Verwaltungen mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **IT-Strategie:** Erarbeitung der IT-Strategie bei 33 Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen. Herausarbeitung und Klärung der in der Firma vorhandenen kontroversen Fragestellungen bezüglich der IT-Strategie.
- **Servicemanagement:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von Informatik-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung bei 57 Kunden mit insgesamt über 100 000 Benutzern.
- **Servicemanagement Circle:** Im Service Management Circle der axeba treffen sich regelmässig die IT-Leiter, IT-Infrastrukturverantwortliche, Verantwortliche für IT-Servicemanagement und IT-Controller von rund 20 Firmen.
- **IT-Kostenverrechnung:** Hochautomatisierte und verursachergerechte Verrechnung der IT-Kosten mit unserer Softwarelösung axeba SMS (axeba Service Management Suite) bei 27 Kunden.
- **Outsourcing:** Unterstützung und Beratung beim Outsourcing von IT-Leistungen in insgesamt 21 Projekten.
- **IT-Prozesse:** Einführung, Review und Optimierung der Servicemanagement-Prozesse gemäss ITIL bei 23 Unternehmen.

Inhalt

Agenda

1

Kurzvorstellung axeba

2

Herausforderungen beim Benchmarking

3

SAP-Benchmarking

4

Benchmarking-Aussagen: Auswertungen

Äpfel und Birnen

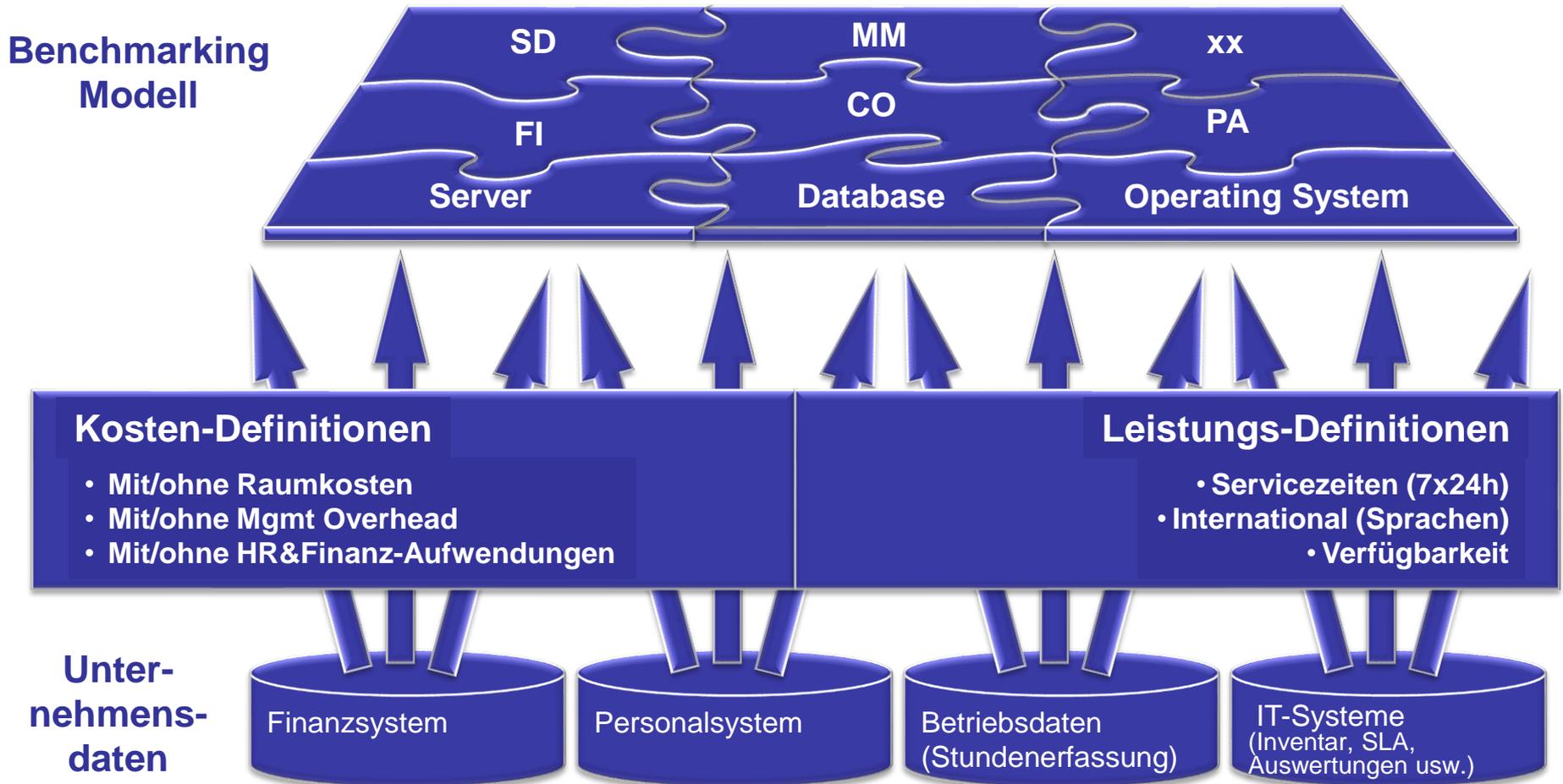


- Abschreibungen auf 5 Jahre
- Ohne SAP-Lizenzen
- Personalkosten bestehen nur aus Salären
- Support durch Poweruser der Fachabteilungen
- ...



- Abschreibungen auf 3 Jahre
- Mit SAP-Lizenzen
- Personalkosten inkl. Sozialleistungen & Ausbildung
- Support durch SAP CCC oder IT Service Desk
- ...

Benchmarking Modell



Kritische Erfolgsfaktoren beim Benchmarking

1. Benchmarking-Modell

2. Referenzgruppe

3. Umsetzung der Massnahmen

„We do have a strategic plan, it's called doing things.“
Herb Kelleher, CEO Southwest Airlines

Inhalt

Agenda

1

Kurzvorstellung axeba

2

Herausforderungen beim Benchmarking

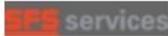
3

SAP-Benchmarking

4

Benchmarking-Aussagen: Auswertungen

Referenzen SAP Benchmark

Benchmarking Ablauf

Datenerhebung

Phase 1

Kick Off

2 Stunden

Phase 2

Daten Erhebung

Erhebung der Parameter mittels Fragebogen.
Aufwand 1 Tag pro Modulgruppe

2-4 Wochen

Phase 3

Plausibilisierung

Plausibilisierung und Aufnahme der Daten in die Benchmarking Datenbank

2-4 Wochen

Phase 4

Verifikation

gemeinsame Verifikation der Resultate

3 Stunden

Analyse und Bericht

Phase 5

Rohbericht

Beurteilen der Ergebnisse und Erstellen Bericht

2-4 Wochen

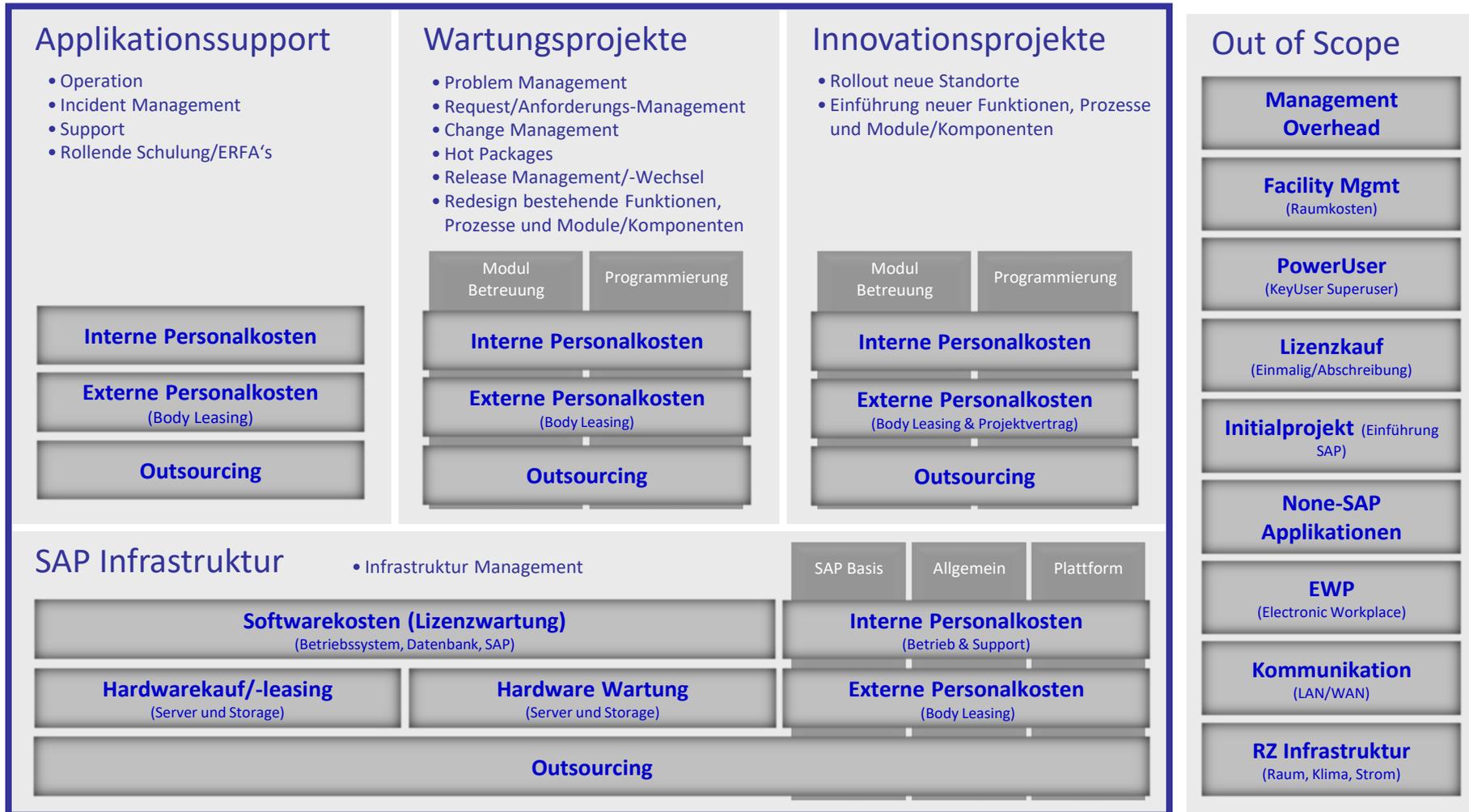
Phase 6

Schlussbericht

Präsentieren des Berichts

1.5 Stunden

Benchmarking-Modell: Abgrenzung der Kosten



Inhalt

Agenda

1

Kurzvorstellung axeba

2

Herausforderungen beim Benchmarking

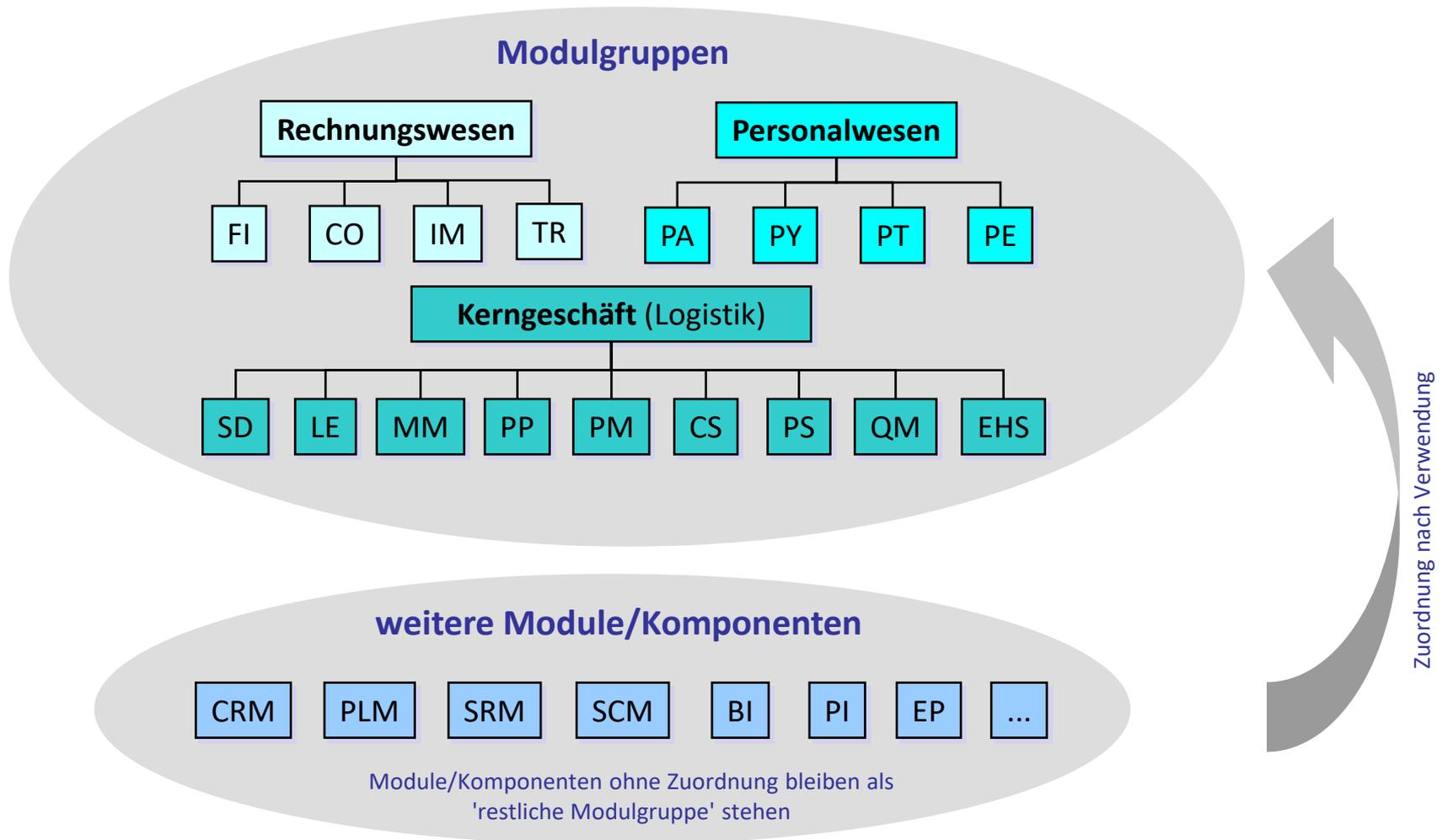
3

SAP-Benchmarking

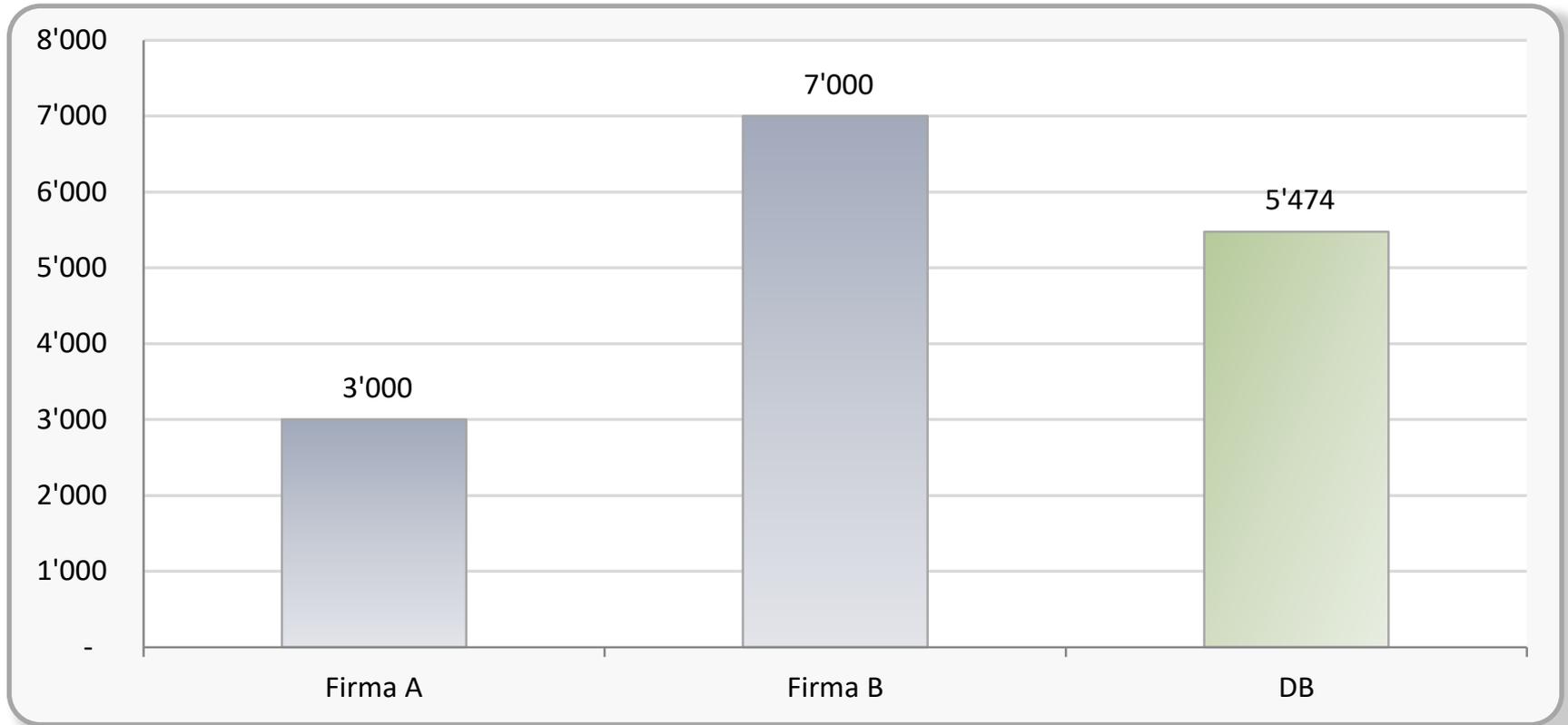
4

Benchmarking-Aussagen: Auswertungen

Module, Komponenten und Modulgruppen

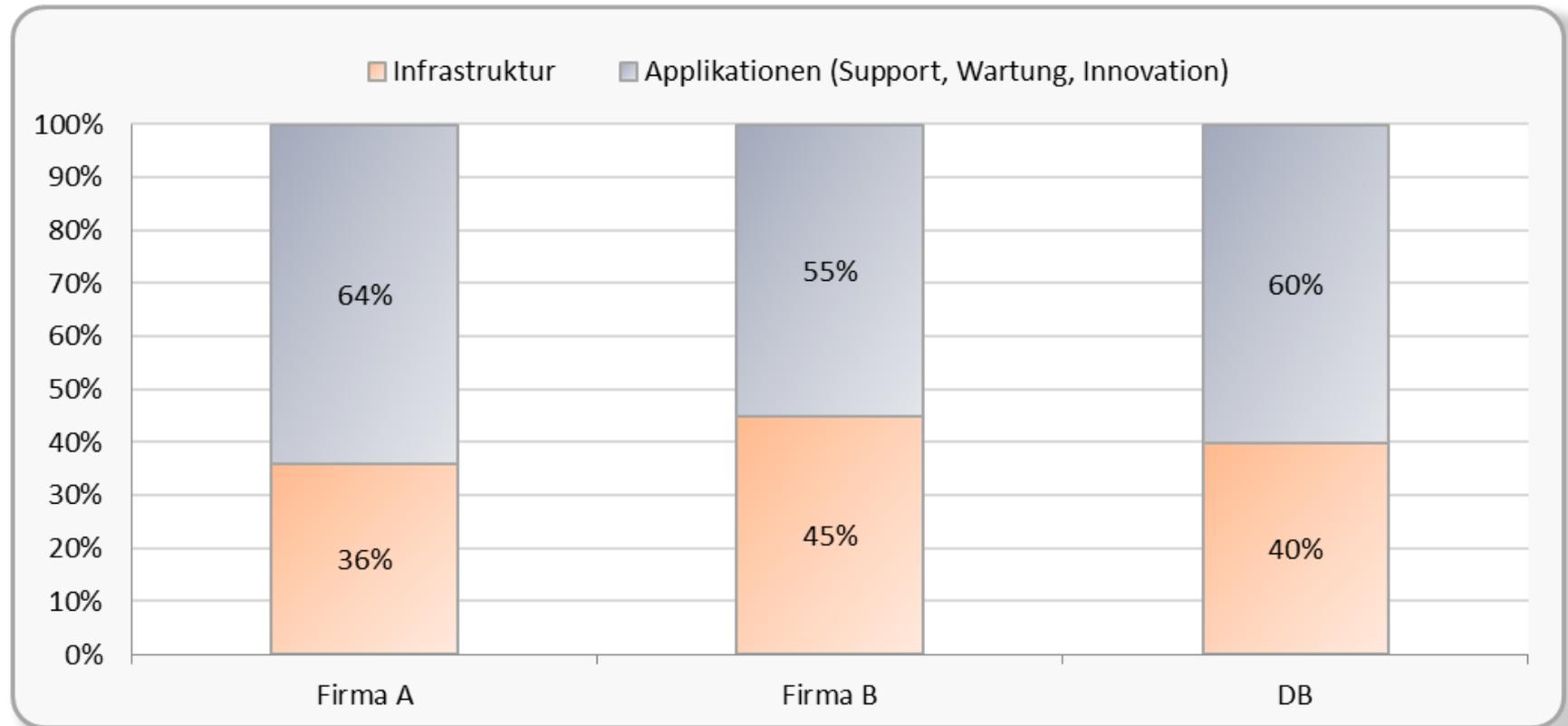


Kosten pro Benutzer und Jahr



- Woher kommen diese Unterschiede?

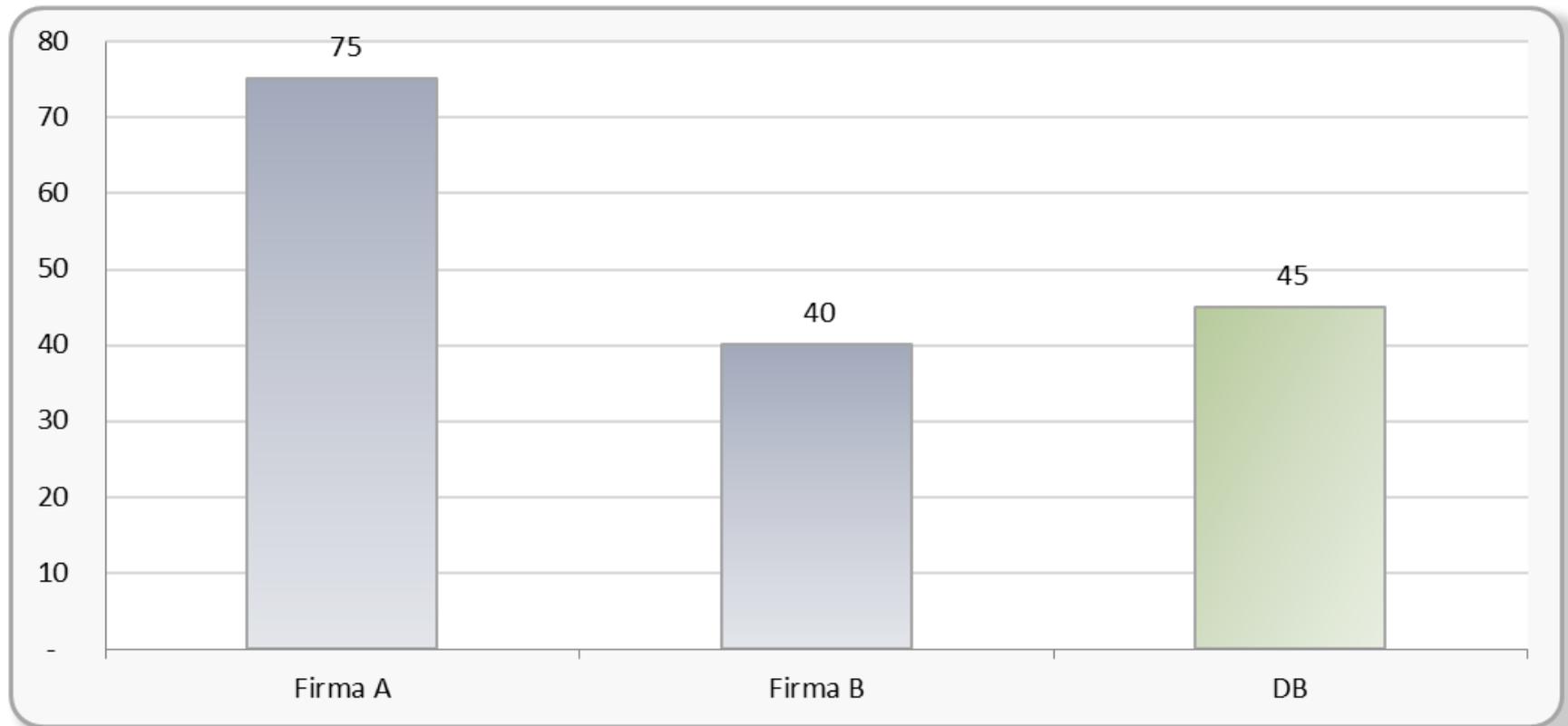
Verteilung der Gesamtkosten nach Kostenart



- Ein erster Unterschied lässt sich bereits hier erkennen, bei der Aufteilung der Gesamtkosten auf Applikation und Infrastruktur.

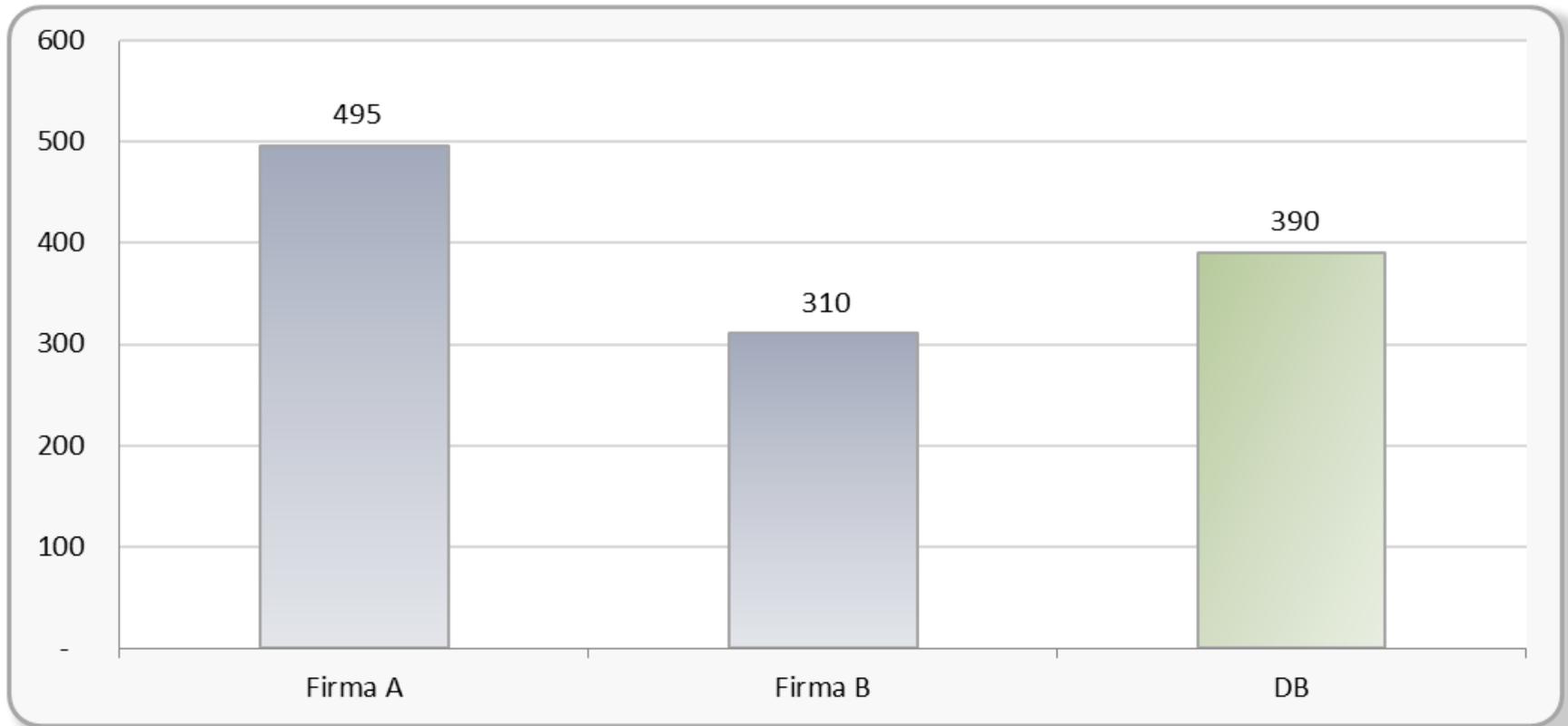
Anzahl Benutzer pro SAP Spezialist

Applikationsspezialisten ohne den Anteil für die Infrastruktur



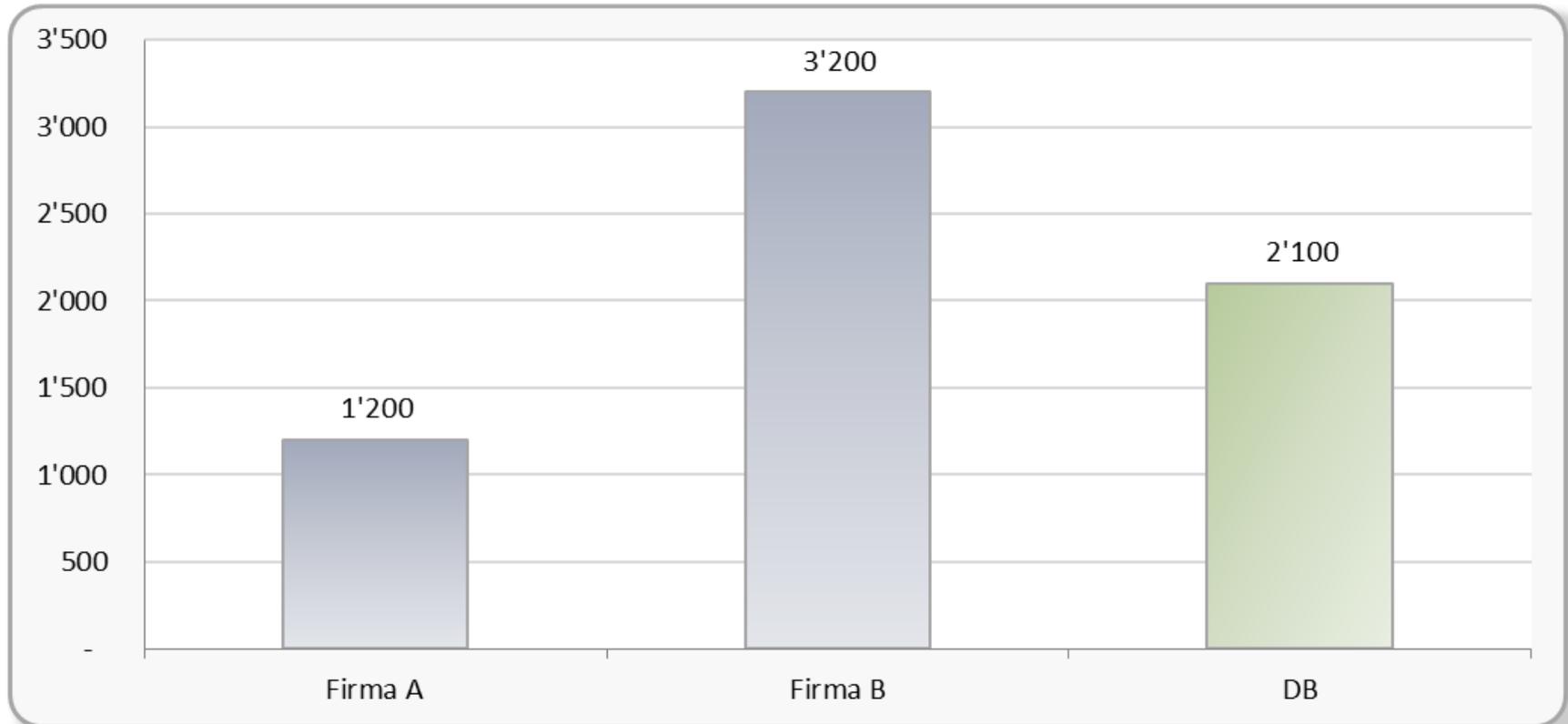
- Hier wird es konkreter – Firma B hat eine komfortablere Situation mit weniger Benutzern pro Applikationsbetreuer.

Anzahl Benutzer pro Infrastrukturbetreuer



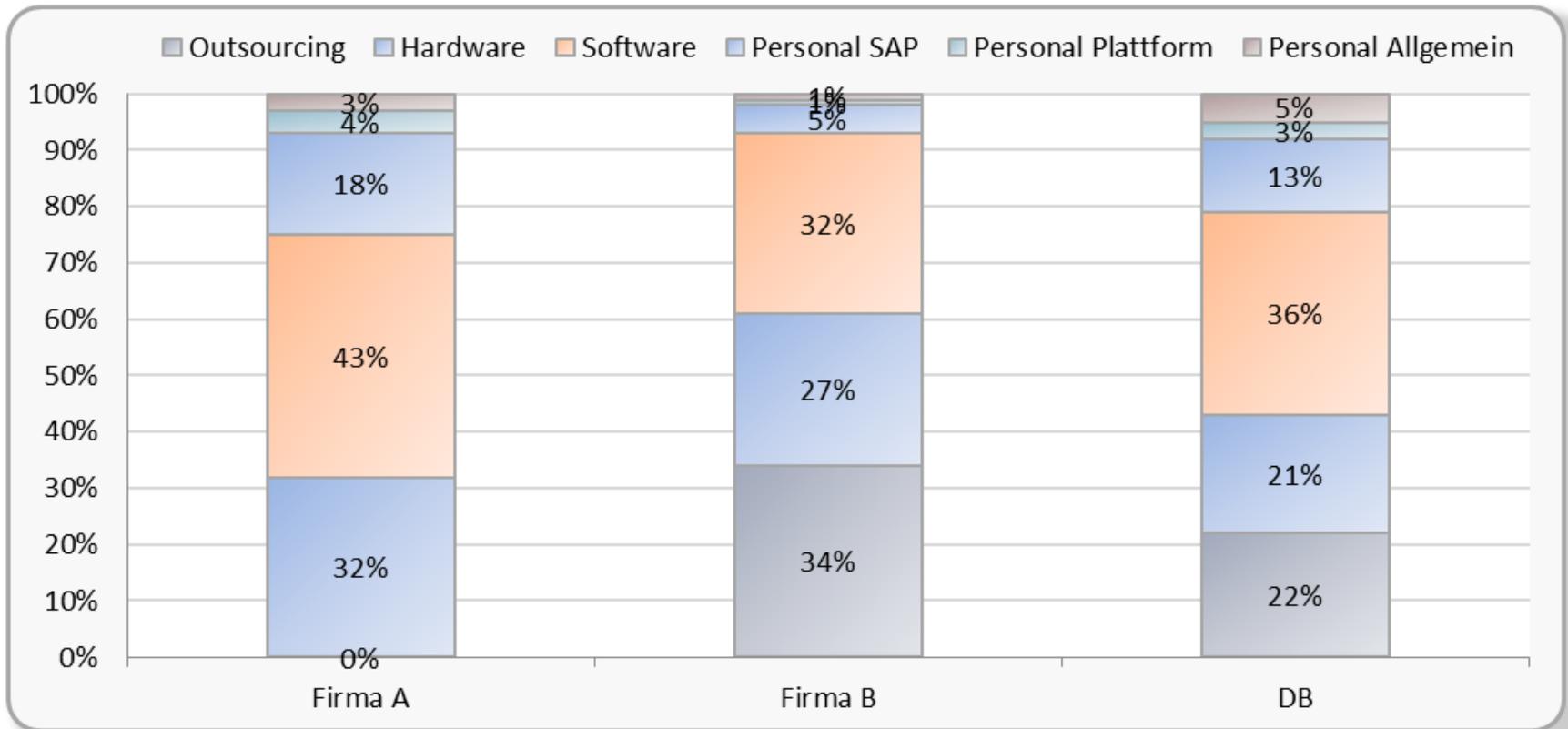
- Hier wird es wiederum deutlich – Firma B hat auch hier eine komfortablere Situation mit weniger Benutzern pro Betreuer.

Infrastruktur-Kosten pro Benutzer und Jahr



- Und hier wird es ganz deutlich, der Infrastrukturaufwand der Firma B ist sehr hoch – jener der Firma A sehr tief.

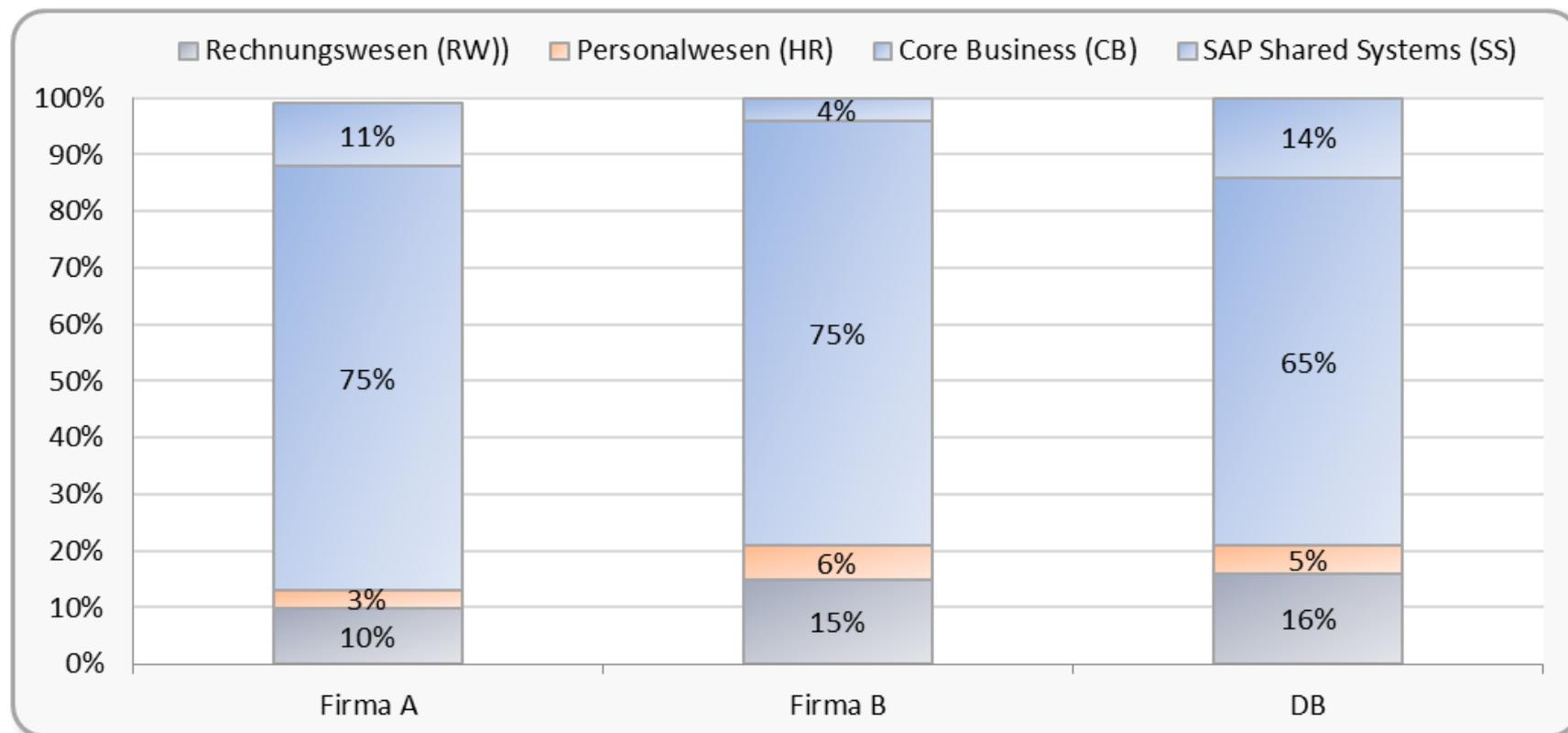
Kosten Infrastruktur in Prozent



- Dominanter Kostenblock im Bereich Infrastruktur ist die Software.
- Outsourcing und Hardware machen bei Firma B 61% aus.

Applikation-Personalkosten nach Modulgruppen

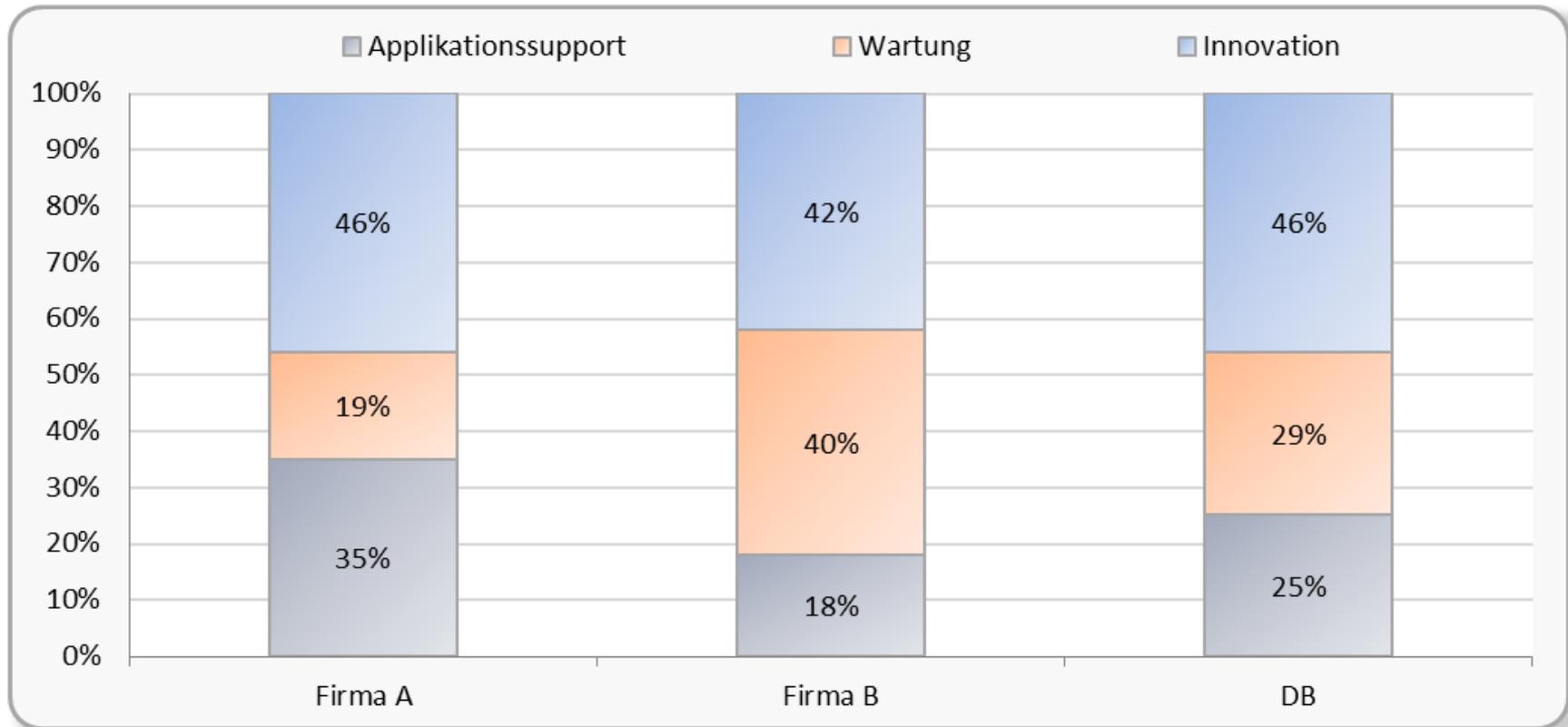
Ohne Infrastrukturkosten, inkl. Shared Systems



- Diese Verteilung zeigt: bei beiden Firmen ist der Aufwand im Core Business gleich dominant. Die anderen Werte sind sehr verschieden.

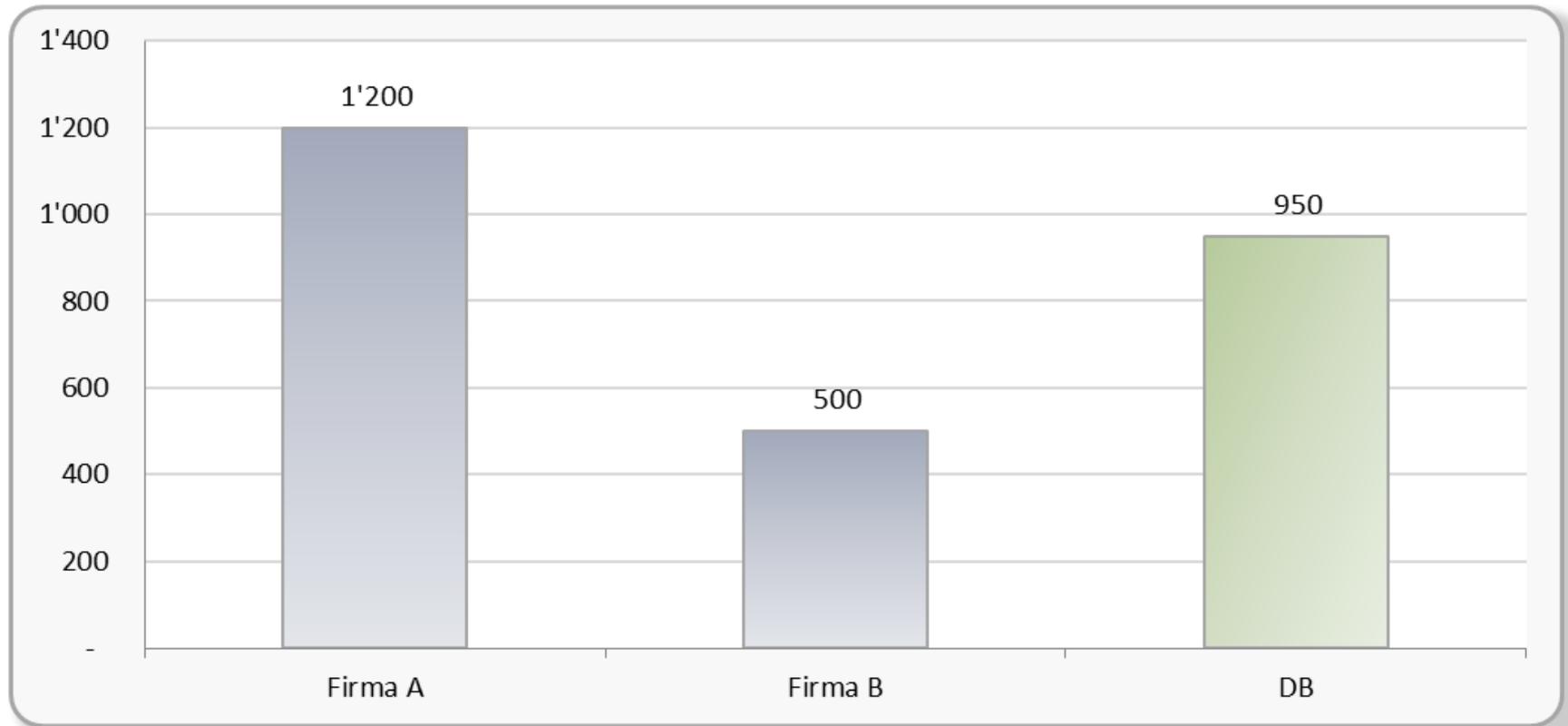
Applikation - Verteilung Personalkosten

Ohne Infrastrukturkosten, inkl. Shared Systems



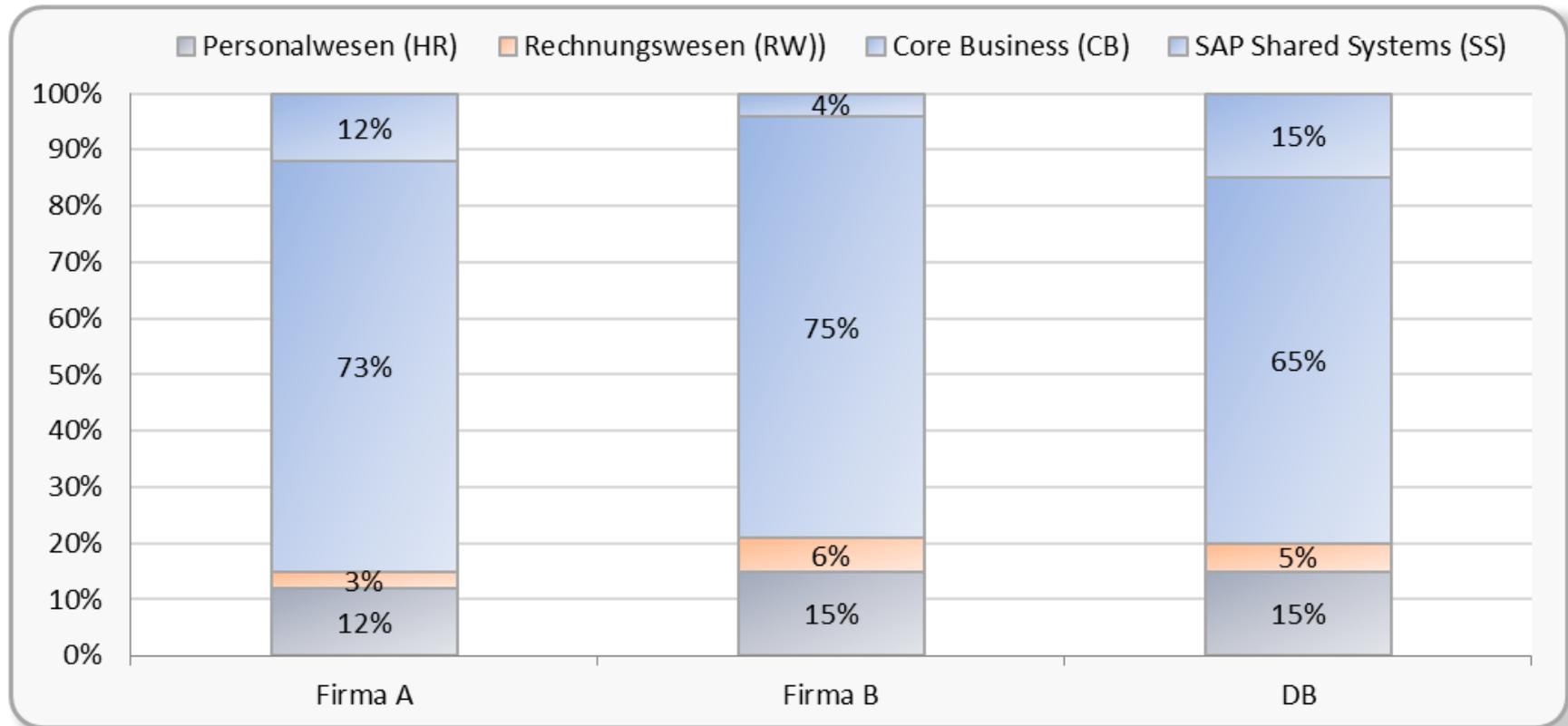
- Der Anteil Innovation ist gleichmässig verteilt.
- Grosse Unterschiede beim Applikationssupport und bei der Wartung.

Applikationssupport - Kosten pro Benutzer



- Die prozentuale Verteilung der Applikationskosten spiegelt sich hier: Firma A hat 35% und Firma B 18% Supportaufwand.

Applikationssupport – Aufteilung nach Modulgruppen



- Unsere beiden Beispielfirmen stecken gegenüber dem DB Schnitt mehr Aufwand in den Applikationssupport der Kernprozesse.

Kostentreiber pro Modul und Komponenten

Einzelwerte als Beispiel

PY_K01 Abdeckung Geschäftsprozess	2	sehr geringe Abdeckung SAP < 25% none SAP > 75%	geringe Abdeckung SAP = 25-45% none SAP = 75-55%	gleichmässige Abdeckung SAP = 46 - 54% none SAP = 55 - 46%	grosse Abdeckung SAP = 55-75% none SAP = 45-25%	sehr grosse Abdeckung SAP > 75% none SAP < 25%
PY_K02 Unterstützung durch Poweruser (PU)	3	sehr gross > 75% der Anfragen werden durch PU behandelt	gross 55-75% der Anfragen werden durch PU behandelt	gleiche Anteile PU und SAP CC	gering 25-45% der Anfragen werden durch PU behandelt	sehr gering < 25% der Anfragen werden durch PU behandelt
PY_K03 Prozessvielfalt intern	3		nur ein Land Prozessvielfalt gering/keine	mehrere Länder Prozessvielfalt gering/keine	mehrere Länder Prozessvielfalt hoch	mehrere Länder Prozessvielfalt sehr hoch
PY_K04 Prozessvielfalt extern	3		nur ein Land Prozessvielfalt gering/keine	mehrere Länder Prozessvielfalt gering/keine	mehrere Länder Prozessvielfalt hoch	mehrere Länder Prozessvielfalt sehr hoch
PY_K05 %-Anteil Innovation	2		< 20%	20 - 30%	> 30%	
PY_K06 Service Level Agreement (SLA)	1		Keine SLA vorhanden	SLA definiert, Leistungserbringung nach Best Effort	Überwachung und Gewährleistung der im SLA festgehaltenen Leistungen	Malusregelung bei Nichterreich der vereinbarten Leistungen
PY_K07 Verfügbarkeit gemäss SLA	2	< 99,5% (> 99 Minuten Ausfall pro Monat)		99,5 - 99,9% (20 - 99 Minuten Ausfall pro Monat)		> 99,9% (< 20 Minuten Ausfall pro Monat)
PY_K08 Garantierte Servicezeiten mit Personal im Einsatz (nicht Pikett)	2			Einschicht-Betrieb 40-60 Servicestunden pro Woche	Zweischicht-Betrieb 60-120 Servicestunden pro Woche	7 x 24h
PY_K09 Durchschnittliche Dialogantwortzeit	2		>700 MS	500-700 MS	300-500 MS	< 300 MS
PY_K10 Anzahl Sprachen an der Schnittstelle zur IT	1		1	2 - 3	> 3	

- 21 Kostentreiberparameter
- Einzelnen gewichtet und bewertet

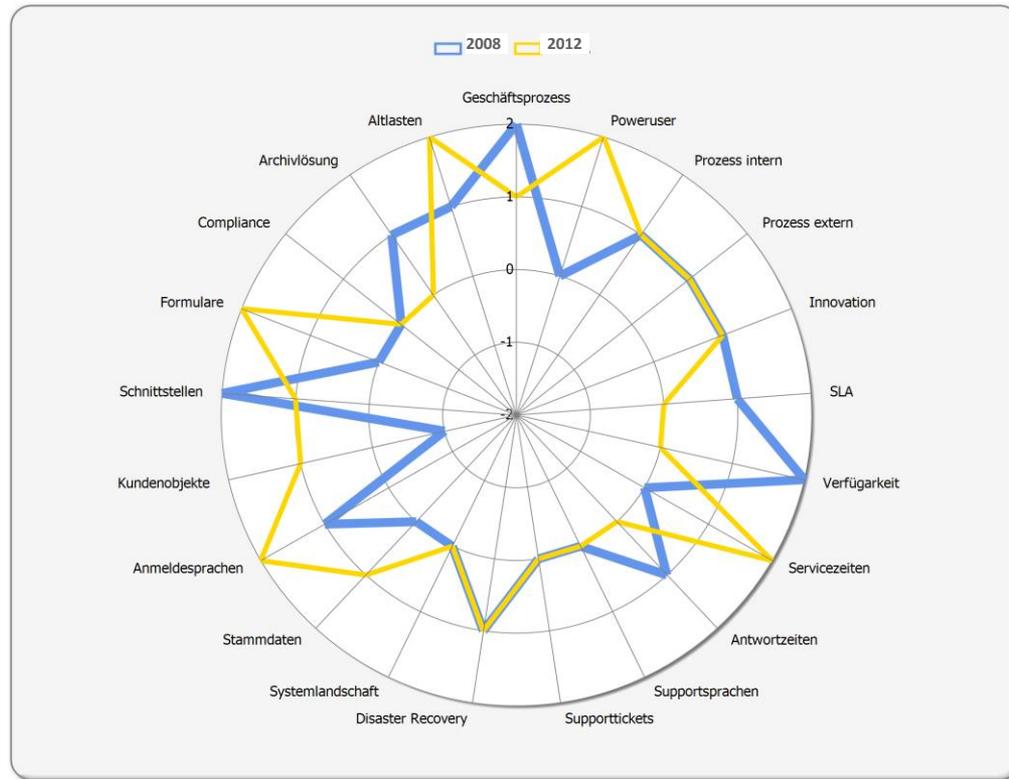
ein Tag
wenige einfache
> 4 Sprachen aktiv im SAP

Wert beide Jahre identisch

Wert aktuelles Jahr

Wert Vorjahr

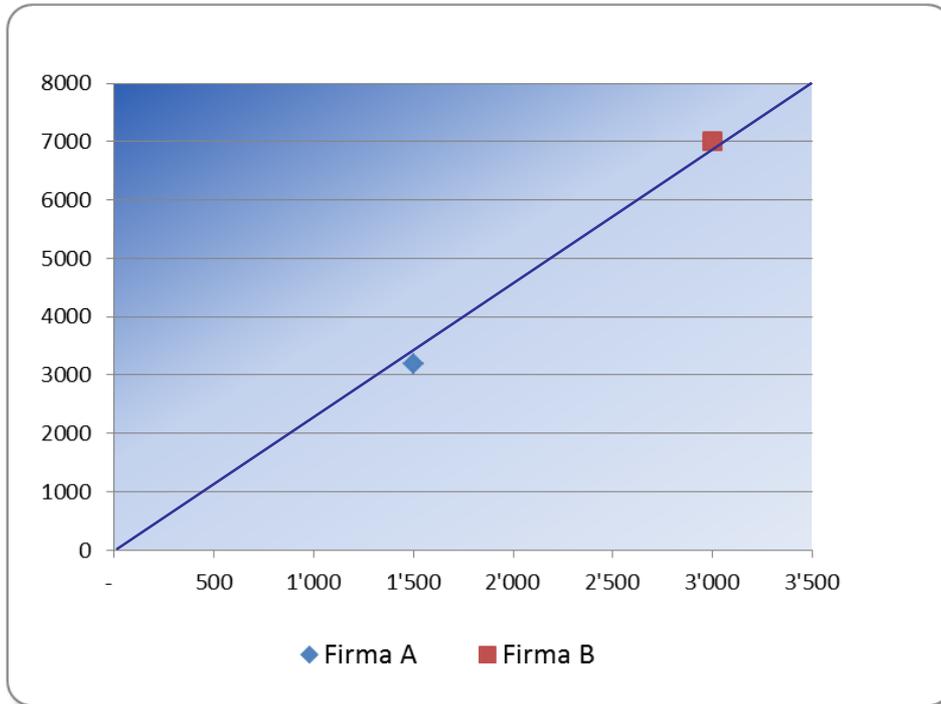
Kostentreiber pro Modul und Komponenten



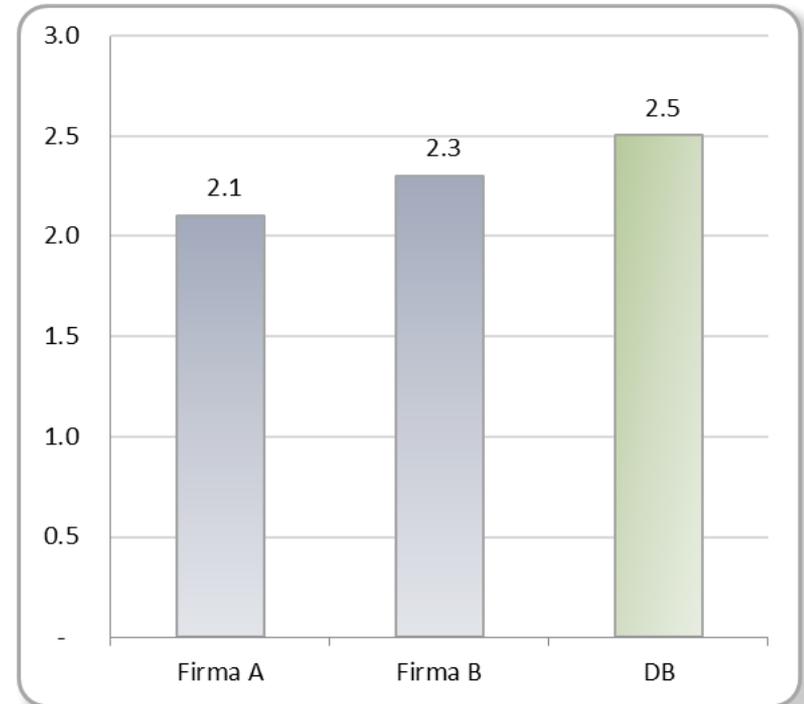
- Pro Modul bzw. Komponente werden die Werte summiert.
- Die Summe fließt über den Kostenanteil gewichtet in die Gesamtbetrachtung ein.

Kostentreiber vs. Kosten pro Benutzer

Gesamtübersicht Kostentreiber



Verhältnis Kosten zu Kostentreiber



- Die höhere Komplexität führt zu einem höheren Kostentreiberindex.
- Das Verhältnis Kostenindex zu Kostentreiberindex ist bei den zwei Beispiel-Firmen sehr ähnlich. Beide liegen zudem unter dem DB-Schnitt.

axeba
Professional IT Consulting