

CASE STUDIES

Innert Rekordzeit zum
globalen SAP-Outsourcing

SAP-Outsourcing eines internationalen tätigen Industriekonzerns

Im April 2007 war für diesen Industriekonzern die Zeit gekommen, die SAP-Umgebung global zu vereinheitlichen. Es galt die SAP-Releases konzernweit gleichzeitig auf den neuesten Stand zu bringen. Die Ausgangslage war komplex: eine Division hatte bereits früher ein Outsourcing vollzogen, wogegen die Systeme der beiden anderen Divisionen selbst betrieben wurden. Der Kunde überlegte sich daher, ob nicht auch die Zeit für ein einheitliches Sourcing-Konzept gekommen sei.

Sollte die gesamte Systemumgebung wieder inhouse oder ausschliesslich durch einen externen Partner betrieben werden? Da der Industriekonzern bereits Erfahrung mit Outsourcing hatte, standen für das Management nicht strategische, sondern operative Aspekte im Vordergrund. Die Hardware war veraltet, die Service-Qualität unbefriedigend und Kündigungen führten zu einem Know-how-Verlust. Man führte daher als erstes eine interne Analyse der Situation inklusive detaillierter Kostenaufstellung durch.

Schnelle Umsetzung dank erfolgreicher Zusammenarbeit

Der Konzern verhielt sich gegenüber externen Beratern in der Regel zurückhaltend: innerhalb kurzer Zeit sollte ein solcher Berater einen messbaren Mehrwert erzielen können. Das Unternehmen entschied sich am Ende für Active Sourcing aufgrund des pragmatischen Lösungsansatzes. Es galt, den Kunden bei der Anbieterselektion zu unterstützen sowie abzuklären, ob alle Kostenelemente bei der Situationsanalyse berücksichtigt worden waren. Active Sourcing erstellte das passende Pflichtenheft und erarbeitete gemeinsam mit dem Kunden die technischen Details sowie die Feinabgrenzung zwischen interner und externer Leistungserbringung.

«Sichere Umsetzung innert Rekordzeit, verbesserte Servicequalität und deutliche Kosteneinsparungen. Damit wurde das globale SAP-Outsourcing für den internationalen tätigen Industriekonzern ein voller Erfolg. Und damit auch für uns.»

Der Ausschreibungsprozess startete unter der Prämisse ambitionierter Zeitziele: nach einer Prüfung der eingegangenen Offerten zeigten

sich hinsichtlich der Preise nur geringe, hinsichtlich Qualität jedoch grosse Unterschiede. Gemeinsam wurde ein Bewertungsraster angefertigt, das als Grundlage für die weiteren Phasen des Ausschrei-

bungsprozesse insbesondere der Rückfragen diene. Am Ende konnten die finanziellen, rechtlichen und qualitativen Aspekte umfassend ausgewertet werden. Man entschied sich für eine Shortlist mit zwei Anbietern. Die detaillierten Vertragsverhandlungen konnten beginnen.

Nur vier Wochen später war der Vertrag für ein globales SAP-Outsourcing mit allen Einzelheiten unterschrieben. Das Geheimrezept für diesen Erfolg? Ein eingespieltes Team: die straffe Führung seitens des CIOs, gepaart mit der Kompetenz und Schnelligkeit von Rechtsanwalt und Berater waren ausschlaggebend für das Gelingen dieses Projekts.

Innovation durch KPIs

Active Sourcing riet dem Unternehmen, neben Service Levels das Leistungsverhalten der SAP Anwendung zusätzlich mittels Key Performance Indicators (KPI) messen zu lassen – was einen wichtigen Zusatznutzen dieses Projekts darstellte. Mittels einer End-to-end-Messung der SAP Anwendung (hierbei wird die Messanordnung vom Anbieter bis zum User des Kunden verlängert) kann der Kunde nicht nur die Leistung des Outsourcing-Partners gesamthaft überwachen. Zusätzlich kann er wichtige Rückschlüsse daraus ziehen, wie gut seine Mitarbeitenden im Com-

Referenzen und Ansprechpartner für Referenzauskünfte finden Sie unter:

www.active-sourcing.com/referenzen

petence Center die Applikationen entwickelt haben. Die Folge: verbesserte Qualität im Transaktions- und Dialogverhalten der SAP-Systeme.

Insgesamt verfügte der Kunde sehr rasch über detaillierte Entscheidungsgrundlagen und konnte wesentlich mehr Kosten einsparen, als im Vorfeld einkalkuliert. Ein Business-Case, der sich rechnet und die schnelle Umsetzung innert Rekordzeit bei gleichzeitiger Verbesserung der Service-Qualität – für den mittelgrossen, international tätigen Industriekonzern ein voller Erfolg. Und damit auch für uns.

www.active-sourcing.com