

TCO-Modell für SAP-Systeme am Beispiel mySAP CRM mit SAP Enterprise Portal

Methodischer Ansatz zur Berechnung

Inhalt

1 Einleitung	3
1.1 Problemstellung	4
1.2 Aufbau und Vorgehensweise	5
2 Begriffliche Grundlagen und Beschreibung des TCO-Modells	7
2.1 Grundlagen und Definitionen	7
2.2 Das Kostenmodell	8
Beschreibung des Kostenmodells	8
Definition Anzahl der User	9
2.3 Aufgabe des TCO-Konzepts	12
Einflussgrößen	13
Lebenszyklusanalyse der Infrastruktur	13
Empirische Untersuchungen	14
Gestaltungsempfehlungen	14
2.4 Definition Return on Investment	14
2.5 Definition und Leistungsmerkmale CRM	15
2.6 Definition und Leistungsmerkmale Portal	16
2.7 Zielgruppendefinition für die vorgestellten CRM- und Portalszenarien	17
2.8 Anspruch der Zielgruppen	18
2.9 Wertschöpfung der einzelnen Komponenten	19
Wirtschaftlicher Nutzen durch CRM	19
Analyseformen im CRM mit ihren Kriterien	20
2.10 Kriterienkataloge für Szenarien im CRM- und Portalumfeld	21
Beispielprozess	21
2.11 Phasenbeschreibung der TCO-Untersuchung bezüglich der Geschäftsprozesse	23
2.12 Methoden	25
3 Beschreibung der methodischen Ansätze für SAP CRM	27
3.1 Methodischer Ansatz	27
3.2 Vorgehensmodell	28
Ergebnis	28
3.3 Einsatzmöglichkeiten CRM	28
CRM-Analyse	28
3.4 Funktionale und technische Ausprägungen einer CRM-Lösung	30
Funktionaler Ansatz	30
Technischer Ansatz	32
3.4 TCO-Modell für die Umsetzung eines CRM-Prozesses	34
Darstellung der TCO-Phasen mit ihrem CRM-Prozess	35
Ergebnis des CRM-Prozesses im TCO-Modell	36
Vergleich der Zielkriterien	37
4 Beschreibung der methodischen Ansätze für das Portal	39
4.1 Einsatzmöglichkeiten: SAP Enterprise Portal und XML	40
4.2 Funktionale und technische Ausprägungen einer Portallösung	41
Kriterienkatalog Portal	41
Portaltechnologien zur Erfüllung der Kriterien	43
Zertifizierte Schnittstellenlösungen	43
4.3 Technische Ausprägung des Portals	44
4.4 Anwendung des TCO-Modells auf das Portal	45
1. Teilschritt zur Portalimplementierung: Beschreibung der Userzahl	46

2. Teilschritt zur Portalimplementierung: Beschreibung der Kosten 46	6 Ausblick: Zusatznutzen durch SAP NetWeaver 65
3. Teilschritt zur Portalimplementierung: Annahmen 47	Geringe TCO durch integrierte Plattform 66
4.5 Annahmen der Kostenkategorien eines Implementierungsbeispiels 47 Annahme der Kostenkategorie Anschaffungskosten (Software) 47 Annahmen der Kostenkategorie Implementierung 48 Annahmen der Kostenkategorie Schulungskosten 50 Berechnung der Schulung Endanwender 51 Berechnung Projektteam 51 Annahmen der Kostenkategorie Hardware 52 Zwischenergebnis der Hardwarekosten 53 Annahmen Wartung, Service und weitere laufende Betriebskosten 55	Anpassungsprozess in Richtung Kundenorientierungs 66
4.6 Ergebnis der Portal-TCO-Analyse 56 Zusammenfassung der Kostentreiber 58	Literaturverzeichnis 67 Bücher und Artikel 67 SAP INFO-Artikel 68
5 Handlungsempfehlung 59	Index 69
5.1. Konsolidierung von Systemlandschaften 60 Kostenreduzierung durch Konsolidierung 60 Möglichkeiten bestehender Landschaften: Nutzenpotenziale 60 Konsolidierung – Einsparungen an Hardware und Zusammenführung von Komponenten 61 Einsparungen der Implementierungskosten durch Konsolidierung der Komponenten 62	
5.2 Ergebnisse der Konsolidierung 62 Nutzen spezifizieren 63 Kosten senken und flexiblere Abläufe einführen 64 Nutzenvorteil aus der Konsolidierung 64	