

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 |
| 3. Teilschritt zur Portalimplementierung: Annahmen | 47 |
| 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 |
| 4.6 Ergebnis der Portal-TCO-Analyse | 56 |
| Zusammenfassung der Kostentreiber | 58 |
| 5 Handlungsempfehlung | 59 |
| 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 |
| 6 Ausblick: Zusatznutzen durch SAP NetWeaver | 65 |
| Geringe TCO durch integrierte Plattform | 66 |
| Anpassungsprozess in Richtung Kundenorientierungs | 66 |
| Literaturverzeichnis | 67 |
| Bücher und Artikel | 67 |
| SAP INFO-Artikel | 68 |
| Index | 69 |