

Abrechnungsmodus pro User sorgt für unliebsame Überraschungen

Ein exaktes Nutzerprofil hilft

Verhandlungen mit möglichen Outsourcing-Dienstleistern gestalten sich deutlich leichter, wenn ein Unternehmen eine genaue Definition der zu erbringenden Leistung erarbeitet hat. Das klingt jedoch einfacher, als es in der Praxis tatsächlich ist. Und das vor allem auch beim SAP-Outsourcing.

Manches Unternehmen denkt über das Outsourcing seines SAP-Betriebs nach. Anhand des SAP-Schichtenmodells (siehe Grafik) lässt sich schon die Komplexität der Aufgabe erkennen. Sie gibt einen fundierten Überblick über Kosten und Nutzung des Systems. Hinzu kommt die Definition der erforderlichen Qualitäten, etwa Verfügbarkeit oder Performance.

Auf dieser Basis werden Angebote eingeholt, die schon einen ersten Überblick über die Marktpreise geben. Anschließend ist im Vergleich und gegenüber Best Practices zu prüfen, ob das Angebot des Dienstleisters angemessen ist. Aufgrund dieser Daten kann dann der Preis abschließend verhandelt werden. Aber Leistungselemente, die man vergessen hat, werden später teuer.

Eine nicht ganz risikolose Option für Kunde und Outsourcer ist die Vereinbarung von Verträgen auf Basis von Kennzahlen wie etwa Kosten pro Nutzer. Eine solche variable Vereinbarung scheint problemlos. Dabei bleibt aber das Nutzerverhalten unberücksichtigt und Qualitätsfaktoren

sind deutlich schwerer in einen fairen Preis zu fassen. Ein System mit 90 Prozent Gelegenheitsnutzern kann eben sehr teuer sein, aber trotzdem sehr niedrige Kosten pro User verursachen.

Optimal für eine Angebotserstellung ist daher ein detailliertes Nutzungsprofil. Umgekehrt erkennt der Kunde in einem Outsourcer, der ein solches Profil in ein entsprechendes Angebot umsetzen kann, einen Anbieter, dessen Kalkulation tatsächlich auf Fakten beruht.

Es gibt aber noch weitere Parameter, die in eine belastbare Kostensystematik eingehen müssen. Dazu gehört auch die Dynamik einer Systemlandschaft. Treten in einem Unternehmen zu bestimmten Zeiten am Tag oder im Monat Spitzenbelastungen auf, dann ist das nicht nur ein technisches Thema. Vom Operating über die Performance-Sicherung bis zum Support muss sichergestellt sein, dass über solche Spitzenzeiten hinweg eine kontinuierlich gute Applikation zur Verfügung steht.

Ralph Treitz,
Geschäftsführer, VM Solutions/mv

SAP-System besteht aus vielen Schichten

Projekte	Konzepte, BPO, Landschaftsplanung, Rollouts, Release-Wechsel
SAP Applikation	Customizing, Anpassungen, Erweiterungen, Services
SAP Basis	Application Monitoring, Job-Scheduling, Interfaces, Patches, Transportwesen
Datenbank	DB, Monitoring, Konfiguration, Tuning
Betriebssystem	OS, Virtualisierungen, Zugangssicherheit, Monitoring, Backup, Patches
Hardware	Server, Platten, Archive, Backup, (zentraler) Druck
Umgebung	Netzwerk (WAN/LAN), Raum & Gebäude

Grafik: VM Solutions

Der SAP-Betrieb ist komplex – auch wenn's ans Outsourcing geht. Nur wer alle Elemente in seine Überlegungen einbezieht, wird ein wirklich aussagekräftiges Bild bekommen, auf dessen Grundlage er die richtige Wahl des Dienstleisters treffen kann. Die Praxis zeigt, dass ein reiner Preisvergleich der Anbieter nicht zielführend ist. Abweichungen selbst unter renommierten Dienstleistern von bis zu 100 Prozent bei scheinbar inhaltlich gleichen Angeboten sind keine Seltenheit.