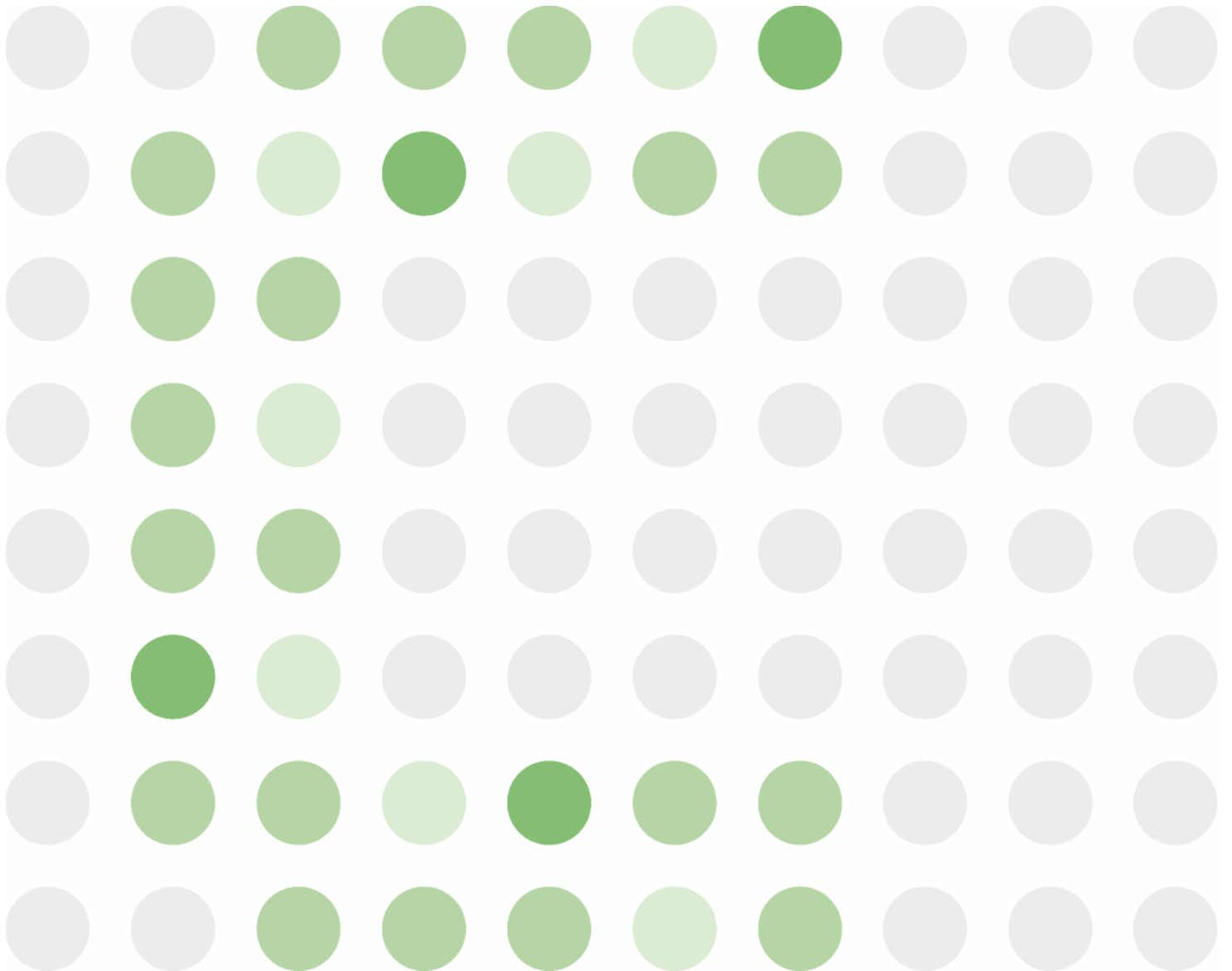


## Case Study



## Inhalt

1	Hilti Aktiengesellschaft.....	3
2	VMS – VMS Benchmark.....	4
3	Projektdesign .....	5
4	Projektergebnisse .....	6

Copyright © 2005ff VM Solutions GmbH

Alle Rechte an diesem Dokument, einschließlich der Reproduktion, Kopie oder anderer Verwendungsformen oder der Übermittlung der Inhalte des Dokuments, sei es in seiner Gesamtheit oder in Teilen, sind vorbehalten. Das Dokument darf nur vollständig und ohne jede Änderung oder Auslassung kopiert oder in elektronische Speicherungsformen übernommen werden. Das Recht einer Änderung oder Anpassung der Inhalte durch VM Solutions bleibt jederzeit vorbehalten.

VM Solutions kennzeichnet eigene Handelsnamen. Andere Handelsmarken und Warenzeichen, die in diesem Dokument benutzt werden, sind Eigentum der jeweiligen Inhaber dieser Rechte. Diese werden von VM Solutions respektiert.

## 1 Hilti Aktiengesellschaft

Hilti ist weltweit der Partner für den Profi am Bau. Mit technologisch führenden Produkten und Systemen steigert Hilti die Produktivität ihrer Kunden. Sie profitieren von Innovation, umfassender Beratung und professioneller Betreuung - und erzielen deutlichen Mehrwert.

Das Angebot umfasst: Planung und Spezifizierung, Messtechnik, Bohr- und Abbautechnik, Diamanttechnik, Trenn- und Schleiftechnik, Direktbefestigung, Schraubtechnik, Verbrauchsmaterial, Dübeltechnik, Installationstechnik, Brandschutz- und Schaumsysteme sowie professionelle Services. Hilti überzeugt mit Innovation, Performance und Service.

Zwei Drittel der mehr als 16.000 Mitarbeitenden sind in den Verkaufsorganisationen, im Engineering und im Kundendienst unmittelbar für die Kunden tätig. Hilti betreibt eigene Produktionswerke sowie Forschungs- und Entwicklungszentren in Europa und Asien. Am Hauptsitz des Konzerns in Schaan im Fürstentum Liechtenstein arbeiten rund 1.500 Menschen.

Als Werkstatt im Jahr 1941 gegründet, hat sich Hilti zu einem Weltkonzern mit Präsenz in mehr als 120 Ländern entwickelt. Um die Weiterentwicklung des Unternehmens langfristig und unabhängig von den Interessen der einzelnen Familienmitglieder abzusichern, gründet Martin Hilti 1980 den Martin-Hilti-Familien-Trust. Dieser hält alle stimm-berechtigten Aktien. Eine umfassende Trust-Urkunde schreibt wesentliche Grundsätze wie etwa Fragen des Führungsanspruchs der Familie und Ethik in der Führung verbindlich fest.

Der Claim „Hilti. Mehr Leistung. Mehr Zuverlässigkeit.“ muss von den Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens Tag für Tag eingelöst werden. Voraussetzung dafür sind performante IT-Systeme, die eine hohe Qualität mit ebenso hoher Zuverlässigkeit zur Verfügung stellen können. Um dies zu gewährleisten, hat sich Hilti bewusst für den Eigenbetrieb seiner SAP-Infrastruktur entschieden. Eine Strategie, die in Zeiten des Outsourcing ebenso mutig wie konsequent ist.

Die bei Hilti eingesetzte mySAP.com-Landschaft umfasst R/3, CRM, BW und APO. Im R/3-System werden die Module MM, PP, SD, QM, PM, CS, FI, CO und TR verwendet. In strategisch wichtigen Bereichen ergänzt Hilti das Standard SAP-System mit umfangreichen Eigenentwicklungen. Das zentral gehaltene System unterstützt alle Marktorganisationen weltweit bei 7x24 Verfügbarkeit. Das System deckt ca. 90% des Geschäfts von Hilti ab. Es handelt sich um eine der größten SAP-Installationen weltweit mit einem sehr großen täglichen Transaktionsvolumen. Auch der Anteil der Standard und Power User ist mit mehr als 50% überdurchschnittlich hoch.

Das IT-Management von Hilti setzt sich tiefgehend mit allen wichtigen Aspekten des SAP-Betriebs auseinander und hat dadurch ein Maß an Expertise aufgebaut, das Outsourcing-

Dienstleistern mit ihrer großen Anzahl betriebener Systeme in vieler Hinsicht durchaus ebenbürtig ist. Um das SAP-System auf der Höhe der möglichen Effizienz zu betreiben, setzt Hilti auf die enge Zusammenarbeit mit den Herstellern, wie z.B. SAP und HP. Für einen „qualifizierten Blick von außen“ wurde ein Benchmark durch VMS beauftragt.

[www.hilti.com](http://www.hilti.com)

## 2 VMS – VMS Benchmark

VMS ist der Erfinder des innovativen VMS Benchmark, der Methode, um die SAP-Systemnutzung direkt und automatisiert – von der Prozess- bis zur Transaktionsebene – zu messen. Kurz gesagt: „DNA-level Benchmarking“. Der VMS Benchmark identifiziert eindeutig die Stellhebel für die Optimierung von Kosten und Performance.

Das adaptive TCO-Modell von VMS bildet exakt Struktur und Dynamik der IT im Unternehmen ab. Deshalb sprechen wir von VMS AdaptiveTCO. Anstatt die unternehmensindividuellen Strukturen und Prozesse in ein vorgegebenes Benchmark-Raster zu zwingen, sind bei VMS die spezifischen Geschäftsprozesse – das Geschäftssystem – der Dreh- und Angelpunkt der Analyse. Die Betrachtung integriert zudem alle Ebenen der IT-Leistung: vom Rechenzentrum über Anwender-Services bis zum Application Management.

Vergleichbarkeit wird auf der Ebene der tatsächlichen Nutzung von SAP erzielt. Diese umfasst Variablen wie Transaktionsmix, Nutzerzahl, Datenaufkommen und Schnittstellen bis hin zur Komplexität und Effektivität der bereitgestellten Anwendungen. Und dies für jedes SAP-Produkt von APO bis XI.

Die 360 Grad-Analyse von VMS liefert überlegene Ergebnisse in allen Phasen des Managements von SAP: von der Systemoptimierung, der Landschafts- und Applikationsplanung über das Kosten-Management bis hin zur Leistungsverrechnung.

VMS bietet zwei Produkte an: VMS Report und VMS Monitor. VMS Report liefert eine präzise Momentaufnahme. VMS Monitor baut darauf auf und analysiert die Systeme des Kunden fortlaufend – die Grundlage für kontinuierliches Controlling und die Optimierung der Systeme und IT-Prozesse. Das Management erhält Analysen mit Fokus auf die „root causes“ und konkret umsetzbare Vorschläge für Verbesserungsmaßnahmen.

Die zugrunde liegende Datenbasis, die VMS Benchmarkbase, ist mit aktuell 980 vermessenen SAP-Systemen (Stand: September 2006) die umfassendste und zugleich detaillierteste weltweit.

Benchmarking-Projekte mit VMS sind minimal-invasiv, weil die Systeme durch den VMS DataCollector automatisiert vermessen werden. Die Betriebsabläufe werden dadurch minimal tangiert – das IT-Personal kann weiter dem Kerngeschäft nachgehen.

Über 50 internationale Unternehmen, darunter neun DAX 30-Unternehmen, vertrauen auf die Vorteile der VMS-Methode und -Technologie.

[www.vms.com](http://www.vms.com)

### 3 Projektdesign

Gegenstand des Projekts bei Hilti war eine Untersuchung der Performance und der Kostenstruktur des SAP-Produktionssystems und ein Benchmark gegen Best Practice auf der Basis des VMS Report.

Als Ziele der Untersuchung wurden festgelegt:

- Herstellen von Transparenz über die Betriebskosten und die System-Performance und Vergleich mit Best Practice,
- Identifikation der Kostentreiber – sowohl aus einer System- als auch einer Business Unit Perspektive,
- Identifikation von Kosteneinsparpotentialen und Ausarbeitung konkreter Empfehlungen zu ihrer Realisierung,
- Identifikation von Performance-Problemen und Ausarbeitung konkreter Empfehlungen zur Optimierung der Performance,
- Analyse der tatsächlichen Nutzung des Systems.

Nach Festlegung der Projektziele und Benennung der Verantwortlichen auf Kundenseite wurde auf einem Kickoff-Workshop die Methodologie des Interview-Systems vorgestellt. Zudem wurden die Messprogramme installiert. Mit minimalem zeitlichen Aufwand wurden die Rahmendaten, wie z.B. Anschaffungskosten der Hardware und Softwarelizenzen, erfasst. Die automatisierte Vermessung der Systeme mit der VMS-eigenen Software erfolgte für einen Zeitraum von etwas mehr als zwei Monaten, um ein exaktes Profil der Nutzung zu gewinnen.

*„Nach zwei halbtägigen Workshops mit jeweils drei Mitarbeitern waren alle benötigten Rahmendaten des Systems zu Kosten und Betriebsaufwänden zusammen und konnten direkt in das Online TCO System von VMS eingegeben werden.“*

*Werner Lutz, Leiter IT Infrastruktur, Hilti*

Eineinhalb Monate nach Projektbeginn wurde der Zwischenbericht präsentiert, der Endbericht wurde sieben Tage nach Abschluss der Vermessung dem Management zur Verfügung gestellt und diskutiert.

## 4 Projektergebnisse

Alle Projektziele wurden innerhalb des veranschlagten Zeitrahmens voll erfüllt. Der VMS Report lieferte detaillierte quantitative Analysen hinsichtlich Kosten und Performance der SAP-Landschaft – eine 360 Grad-Sicht. Durch den detaillierten Benchmark wurden Kostenstrukturen und Performance der SAP-Landschaft von Hilti relativ zu Vergleichsinstallationen transparent und nachvollziehbar dargestellt.

„Das, was ich sonst bei keinem Anbieter gesehen habe, ist der mathematische Algorithmus, um die Performance- und Kostendaten der SAP-Installationen verschiedener Unternehmen mit ihren unterschiedlichen Geschäftssystemen und Prozessen miteinander vergleichbar zu machen. VMS liefert damit entscheidend mehr als die üblichen Floskeln, nämlich einen fundierten Vergleich zur Standortbestimmung, was bereits gut läuft und was noch verbessert werden muss.“

*Werner Lutz, Leiter IT Infrastruktur, Hilti*

Das primäre Ziel von Hilti, durch detaillierte Vergleiche Verbesserungspotential aufzudecken, wurde voll erreicht. In verschiedenen Bereichen wurden Potentiale gefunden und Lösungsansätze definiert, die nun umgesetzt werden. Aus Sicht von VMS ist die Perspektive von Hilti auf die Auswertung der Ergebnisse bemerkenswert:

„Es zeichnet Hilti aus, dass die Verantwortlichen auch dort, wo Hilti im Vergleich zu anderen Unternehmen gute Leistungen zu bescheinigen sind, das Delta zum von VMS ermittelten Optimum intensiv ausdiskutierten und sich mit „gut“ nicht zufrieden gaben. Der Wunsch ist, absolute Spitze zu sein, was der Benchmark auch in nicht wenigen Bereichen bestätigt hat.“

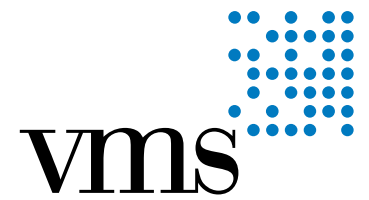
*Ralph Treitz, Geschäftsführer, VMS*

Mit diesem Anspruch an sich selbst lässt sich auch erklären, dass die Entscheidung von Hilti, den SAP-Betrieb intern durchzuführen, ökonomisch und qualitativ gegen Outsourcing bestehen kann. Der VMS Benchmark war daher auch für Hilti das perfekte Mittel, um die eigenen Potentiale auszuloten. Statt eines Vergleichs allgemeiner Markt- und Kostenzahlen wurden die „root causes“ und konkreten Schritte, sowohl für Optimierungsmaßnahmen als auch für die Landschaftsplanung, identifiziert. Damit hat Hilti eine praktikable Grundlage für die rasche Umsetzung der selbstgesetzten Ziele erhalten.

Der Auftraggeber fasst das Projekt mit den folgenden Worten zusammen:

„Der VMS Benchmark liefert echte Erkenntnisse, die über Early Watch und andere Tools weit hinausgehen. Erst der VMS Benchmark erbringt substantielle Analysen der Investitionen und Kosten in ihrem Zusammenwirken mit der Performance und setzt diese in Beziehung zu relevanten Vergleichsinstallationen.“

*Dr. Martin Petry, CIO, Hilti*



Ihr Ansprechpartner:

Herr Ralph Treitz  
Tel. +49 6221 43852-16

VM Solutions GmbH  
Burgstraße 61  
69121 Heidelberg  
Germany  
[www.vm-s.com](http://www.vm-s.com)

Tel +49 6221 43852-0  
Fax + 49 6221 43852-22  
E-mail [info@vm-s.com](mailto:info@vm-s.com)