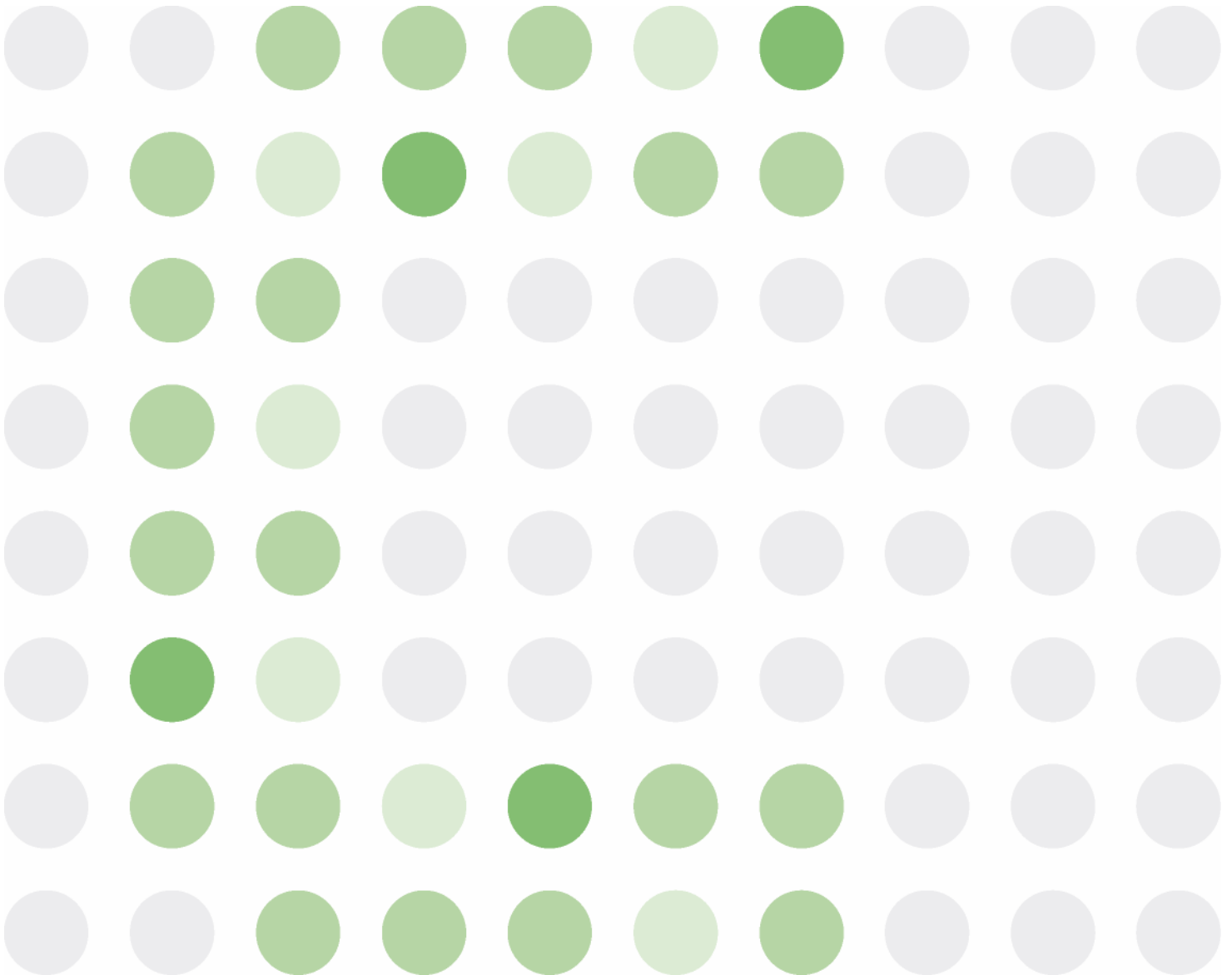


Case Study

... **T** ... Com



## Inhalt

1	T-Com .....	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 T-Com

T-Com ist innerhalb der Deutschen Telekom AG das für Breitband/Festnetz (BBFN) zuständige Geschäftsfeld. Mit der zum 1. Januar 2005 eingeführten neuen Konzernstruktur hat die Deutsche Telekom die beiden organisatorischen Geschäftseinheiten T-Com und T-Online im strategischen Geschäftsfeld Breitband/Festnetz (BBFN) zusammengefaßt. Mit rund 40 Millionen Schmalbandanschlüssen, über neun Millionen Breitbandanschlüssen und über 15 Millionen angemeldeten Internetkunden ist das Geschäftsfeld Breitband/Festnetz einer der größten Anbieter Europas. Der strategische Schwerpunkt liegt neben der Ausrichtung auf den wachstumsstarken Breitbandmarkt auf der optimalen Kundenbetreuung und Kundenbindung im Kerngeschäft der Sprachkommunikation. Das Geschäftsfeld betreut die Privatkunden und kleineren Geschäftskunden des Telekom-Konzerns. Hinzu kommen das Geschäft mit Wiederverkäufern (Wholesale) und internationalen Netzbetreibern sowie die Realisierung von Vorleistungen für andere Geschäftsfelder.

Der Bereich IPFC von T-Com stellt dem Unternehmen IV-Lösungen für Betriebswirtschaft und Beschaffung bereit und vertritt die Interessen von T-Com gegenüber konzerninternen und -externen IT-Dienstleistern. Insbesondere hat IPFC eine Mittlerfunktion zwischen den Anwenderbedürfnissen der T-Com-Bereiche und den mit der Umsetzung beauftragten Dienstleistern. Die Diskussion über Qualität und Kosten bereitgestellter SAP-Anwendungen gewinnt durch methodisch stringent erhobene Daten entscheidend an Objektivität und damit an Akzeptanz in Verhandlungen. Um Klarheit über die Marktfähigkeit der erbrachten Leistungen zu erhalten und als Grundlage für Verhandlungen mit T-Systems beauftragte T-Com deshalb VMS mit der Durchführung eines VMS Report für das zentrale Rechnungswesensystem der T-Com.

Die Landschaft umfaßt zum einen das System für Rechnungswesen und Beschaffung. Mit rund 8.000 Nutzern (named users) und fast zwei Millionen Dialogschritten pro Tag handelt es sich dabei um eines der größten SAP R/3-Produktionssysteme weltweit. Dazu kommt die Business Intelligence-Umgebung mit einem zugeordneten SAP BW und einem spezialisierten Kostenrechnungssystem.

[www.t-com.de](http://www.t-com.de)

## 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 zugrundeliegende Datenbasis, die VMS Benchmarkbase, ist mit derzeit über 800 vermessenen SAP-Systemen (Stand: Juni 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

Die Untersuchung von VMS bezog sich auf das zentrale Rechnungswesensystem der T-Com sowie die jeweils dazugehörigen vorgelagerten Systeme für Entwicklung, Test und Abnahme.

Gegenstand des Projekts war eine Untersuchung der Betriebskostenstruktur und ein Benchmark gegen Best Practice mit den Zielen:

- Kosten, Nutzung und Qualität der Systeme und deren Zusammenhang transparent darzustellen,
- Kosten, Nutzung und Qualität im Rahmen eines Best Practice Benchmarks durch das VMS Benchmarking-Verfahren zu vergleichen,
- Stärken und Schwächen zu analysieren,
- Empfehlungen zu einer möglichen Senkung der Betriebskosten und gegebenenfalls einer Verbesserung von Struktur und Betrieb sowohl hinsichtlich der Aufwände seitens T-COM als auch T-Systems zu erarbeiten,
- die Struktur der Systemnutzung, z. B. durch Anwendergruppen, Anwendungsbereiche, Dialog- und Batchbetrieb, Schnittstellen, Eigenentwicklungen usw. transparent zu machen sowie Optimierungsvorschläge auszuarbeiten und
- Empfehlungen für konkrete Maßnahmen zur Optimierung der Performance zu erarbeiten.

Der Kickoff des gemeinsamen Projekts beinhaltete zunächst die Einführung in die Benchmarking-Methode von VMS, die Konkretisierung der Projektziele und die Zuordnung von Verantwortlichkeiten. Für die Erfassung der Nutzung der Systemlandschaft wurden die Meßprogramme des VMS DataCollector installiert. Und schlußendlich wurde die Modellierung des VMS AdaptiveTCO vorgenommen. In den modellierten Rahmen wurden dann in der Folge Daten, wie z.B. Anschaffungskosten der Hardware und der Softwarelizenzen, Aufwände für Support, Applikationsmanagement usw., mit minimalem zeitlichen Aufwand erfaßt.

„Was mir auch sehr gut an der Zusammenarbeit mit VMS gefallen hat, ist die Tatsache, daß sie ausgesprochen wenig Ressourcen der T-Com beansprucht hat. Das umständliche und sehr zeitraubende Zusammenstellen und Abgleichen von Unterlagen entfiel hier fast völlig. VMS hat eine sehr effiziente Benchmarking-Methode.“

*Franz Miller, Senior Executive Vice President, Bereich IPFC, T-Com, Deutsche Telekom*

## 4 Projektergebnisse

Die Projektziele wurden in vollem Umfang innerhalb des gesetzten Zeitrahmens erreicht. T-Com erhielt umfassend und detailliert Transparenz über die Nutzungs- und Kostenstrukturen der analysierten Systeme. Die Kosten wurden zudem in Verbindung gesetzt mit der tatsächlichen Performance der Anwendungen – vollautomatisch erfaßt mittels des VMS DataCollector. Im Ergebnis wurden die einzelnen Stellhebel für Kosten- und Performance-Optimierungen im VMS Report präzise benannt.

„Das Besondere des VMS Benchmark ist, daß konkrete, quantifizierte Angriffspunkte für Verbesserungen hinsichtlich Kosten und Performance geliefert werden, so daß wir genau wissen, wo bei der Umsetzung angesetzt werden kann. VMS hat hier seine besondere Stärke.“

*Franz Miller, Senior Executive Vice President, Bereich IPFC, T-Com, Deutsche Telekom*

Die untersuchten SAP-Systeme von T-Com zeichnen sich durch eine außerordentlich hohe Qualität (Systemlandschaft, Ausfallsicherheit) aus, was zugleich eine der Ursachen für ein hohes Kostenniveau ist. Dabei sind die genutzten Prozesse von typischer, weder besonders hoher noch besonders niedriger, Komplexität, verglichen mit Systemen von gleichem Einsatzgebiet, so die Analyse von VMS. Zudem ist für die untersuchten Systeme ein untypisch geringer Anteil an Eigenentwicklungen kennzeichnend. Die untersuchten Systeme orientieren sich – insbesondere verglichen mit typischen Konzernlösungen – weitestgehend am SAP Standard.

Die Analyse durch den VMS Benchmark identifizierte sowohl auf der Performance- als auch der Kostenseite nennenswerte Optimierungspotentiale.

„Vor dem Hintergrund, daß die IT-Kosten des Deutsche Telekom-Konzerns wesentlich reduziert werden sollen, wollten wir herausfinden, welche Potentiale in unserem Bereich liegen. Der VMS Benchmark hat uns dazu konkrete Anhaltspunkte geliefert.“

*Franz Miller, Senior Executive Vice President, Bereich IPFC, T-Com, Deutsche Telekom*

Eines der analysierten Systeme hatte - bei insgesamt guter Performance - in einigen Transaktionen Performance-Schwächen, deren Ursache im Load-Balancing zu finden war. Ein anderes System wies erhebliche Schwankungen in seiner Nutzung auf, weshalb sowohl unter Kosten- als auch Performance-Gesichtspunkten die Überführung in eine Landschaft mit dynamischer Ressourcen-Zuordnung geprüft und empfohlen wurde. Auch hinsichtlich des Designs der BW-Inhalte ergaben sich Verbesserungspotentiale, mit Auswirkungen bis hin zum Netzwerk und der Bearbeitungszeit auf dem Client.

Die untersuchte Systemlandschaft stellte sich als teurer heraus, als VMS es aufgrund der Vergleichswerte des VMS Benchmark – bei voller Berücksichtigung der damit unter-

stützten Geschäftsprozesse – erwartet hätte. Die Einsparungspotentiale wurden exakt quantifiziert.

„Der VMS Benchmark erbrachte ein deutliches Einsparungspotential. Es werden derzeit Maßnahmen aufgesetzt, um dieses Potential zu realisieren.“

*Franz Miller, Senior Executive Vice President, Bereich IPFC, T-Com, Deutsche Telekom*

VMS empfahl, die Kosten des technischen Betriebs (Basisbetrieb) intensiv mit dem Betreiber zu diskutieren, da sich hier klare Einsparpotentiale ergaben. Zwar waren die Ursachen für die hohen Kosten des Applikationsbetriebs teilweise sicherlich aus den hohen Kosten für Projekte herzuleiten, da viele und große Projekte auch nachgelagerte Kosten im Application Management und Support induzieren. Letztlich konnte dies jedoch bei weitem nicht alle Abweichungen von Best Practice erklären.

Sowohl auf die technischen Betriebskosten als auch auf die Personalkosten wirkte sich der hohe Aufwand hinsichtlich Vorsystemen und Versionierungen großer paralleler Anwendungsentwicklungen aus. Der VMS Report zeigte hier, daß andere Unternehmen kostensparend vorgehen, indem Änderungen modularisiert, sequenzialisiert, dafür aber rasch und agil umgesetzt werden. Damit entfällt die Anforderung nach zahlreichen parallelen Vorsystemen. Zudem T-Com mit der strikten Orientierung am SAP Standard für diese Vorgehensweise beste Voraussetzungen hat.

Das Projekt zusammenfassend, urteilte der Auftraggeber auf Seiten von T-Com:

„Der VMS Benchmark hatte für uns einen sehr hohen Nutzen. Im Verhältnis zu den identifizierten Einsparpotentialen waren die Kosten dafür fast schon vernachlässigbar.“

*Franz Miller, Senior Executive Vice President, Bereich IPFC, T-Com, Deutsche Telekom*

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)