



SAP NetWeaver™ BEI INFRASERV HÖCHST

INHALT

Executive Summary	3
Herausforderungen und Erwartungen	4
Lösungsansatz und Umsetzung	5
Ergebnisse	6
Ausblick	7
Lessons Learned	8
Methodische Hinweise	9

Infraserv Höchst, ein führender Standortbetreiber für die Chemie- und Life-Sciences-Industrie, integrierte mit SAP NetWeaver heterogene Datenbestände und Anwendungen in ein zentrales Unternehmensportal. Kunden und Mitarbeiter profitieren dadurch von einfachen, transparenten Prozessen und neuen Online-Self-Services.

SAP NetWeaver dient außerdem als einheitliche Plattform zur effizienten Entwicklung und anwenderfreundlichen Integration neuer Web-Services. Mit der Investition in SAP NetWeaver ist es dem Spezial-Dienstleister in den kommenden fünf bis acht Jahren möglich, einen Return on Investment (ROI) von mehr als 200% zu erzielen.

AUF EINEN BLICK

Das Unternehmen

Die Infraseriv GmbH & Co. Höchst KG ist ein führender Spezial-Dienstleister und Standortbetreiber für die Chemie- und Life-Sciences-Industrie. Als integraler „Problemlöser“ bietet das Unternehmen seinen Kunden vielfältige Produkte und Dienstleistungen in den Bereichen Energien, Facility Management, Umwelt-, Sicherheits- und Gesundheitsmanagement, Standortlogistik, Verkehrstechnik sowie Bildung und Beratung. Zur Unternehmensgruppe Infraseriv-Höchst gehören weiterhin die hundertprozentigen Tochtergesellschaften Infraseriv Logistics, Provadis, Technion, Infraseriv Höchst Technik und chemfidence.

Herausforderungen und Erwartungen

- Schaffung eines flexiblen Internetportals als Basis für eine effizientere Abwicklung von Geschäftsprozessen
- Entwicklung einer einheitlichen Informationsplattform, auf die konzernweit alle Mitarbeiter und Kunden zugreifen können
- Bereitstellung einer leistungsfähigen Entwicklungsplattform für Intra- und Extranet
- Aufbau einer flexiblen IT-Infrastruktur zur einfachen Integration von neuen Anwendungen und Services

Strategische Ziele

- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch anwenderfreundliche und transparente Prozesse sowie neue Online-Self-Services
- Höhere Mitarbeiterzufriedenheit durch Abbau zeitaufwändiger administrativer Tätigkeiten mit geringem Wertschöpfungsanteil
- Kontinuierlicher Ausbau des Unternehmensportals durch schrittweise Integration aller Kernprozesse und Zielgruppen

SAP-Lösungsansatz

- Durch die Einführung von SAP NetWeaver™ wurde eine benutzerfreundliche, einheitliche Portaloberfläche als Basis für mitarbeiter- und kundenorientierte Web-Services geschaffen. Die Lösung basiert auf SAP® Enterprise Portal (SAP EP) und erlaubt eine wirtschaftlichere Abwicklung von Geschäftsprozessen. SAP® Web Application Server (SAP Web AS) dient Infraseriv Höchst zudem als zentrale Plattform zur effizienten Entwicklung und einfachen Portalintegration von Web-Applikationen.

Ergebnisse

- Bei einem erwarteten jährlichen Transaktionsvolumen von ca. 30.000 Transaktionen pro integriertem Prozess wird sich die Investition in SAP NetWeaver für Infraseriv Höchst innerhalb der nächsten zwei bis vier Jahre amortisieren (ROI = 100%). Im Falle einer Implementierung der SAP-NetWeaver-Lösung für alle Kernprozesse des Unternehmens ist bei einem potenziellen Volumen von jährlich 300.000 bis 400.000 Transaktionen ein ROI von über 200% innerhalb der nächsten fünf bis acht Jahre zu erwarten.
- Im ersten Jahr nach der Implementierung von SAP NetWeaver realisierte Infraseriv Höchst in vier Kernprozessen nachweislich beschleunigte Transaktionen. Zeiteinsparungen zwischen 45 und 65% entsprechen Kostenreduktionen zwischen 4,50 und 9 Euro je Transaktion.
- SAP Web Application Server als einheitliche Entwicklungsplattform ermöglicht Infraseriv Höchst Kosteneinsparungen in Höhe von 30 bis 50 Prozent, da die – gegenüber dem Zukauf fertiger Lösungen – deutlich günstigere Eigenentwicklung und Integration von Lösungen unterstützt wird. Standardisierung und Wiederverwendung von Programmiercodes beschleunigen zudem die Entwicklung neuer Anwendungen.

EXECUTIVE SUMMARY:

1998 aus der ehemaligen Höchst AG hervorgegangen, ist die Infracore GmbH & Co. Höchst KG heute ein führender Standortbetreiber und Industrie-Dienstleister für Chemie- und Life-Sciences-Unternehmen. Mit dem Industriepark Höchst in Frankfurt am Main betreibt Infracore Höchst einen der größten europäischen Produktions- und Forschungsstandorte. Auf über vier Quadratkilometern nutzen mehr als 80 Unternehmen mit rund 22.000 Beschäftigten die von Infracore Höchst bereitgestellte Infrastruktur. Insgesamt gehören zur Infracore-Höchst-Gruppe rund 4.000 Mitarbeiter. Einschließlich der Tochtergesellschaften erwartet Infracore Höchst für das Geschäftsjahr 2004 einen Umsatz von rund 903 Millionen Euro.

Oberstes Ziel von Infracore Höchst ist es, Kunden durch ganzheitliche Dienstleistungen zu entlasten, damit diese sich voll auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Mit mehr als 6.000 Dienstleistungen bietet Infracore Höchst ein ebenso umfassendes wie komplexes Leistungsangebot. Im ersten Projektschritt entwickelte Infracore Höchst im Jahr 2001 auf Basis von SAP NetWeaver eine Kommunikationsplattform, die seither mit SAP Enterprise Portal (SAP EP) zu einem umfassenden Unternehmensportal (Infracore-Höchst-Portal; kurz: ISH-Portal) ausgebaut wird. Dem Portal kommt eine zentrale Bedeutung für das operative Geschäft zu, da es die breitgefächerte Servicepalette und die daran gekoppelten Geschäftsprozesse übersichtlich präsentiert und leicht anwendbar machen muss. Vor allem kommt es darauf an, eine durchgängig standardisierte Auftrags- und Abrechnungsstruktur bereitzustellen, die ein Höchstmaß an Transparenz und wechselseitigem Vertrauen zwischen Infracore Höchst und den Kundenunternehmen gewährleistet.

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, realisierte Infracore Höchst mit SAP NetWeaver eine flexible Kommunikationsplattform, die als Basis für eine effizientere Abwicklung von Geschäftsprozessen durch kundenorientierte Web-Services dient. Die offene Technologieplattform von SAP unterstützt das Unternehmen zudem bei der effizienten und schnellen Entwicklung sowie anwenderfreundlichen Integration neuer Web-Applikationen.

Die Ergebnisse der Studie zum Einsatz der Technologieplattform SAP Netweaver bei Infracore Höchst beruhen auf der Anwendung der Total Value of Opportunity (TVO) ROI-Methodik von Gartner. Gartner Consulting hat darüber hinaus als unabhängiges Beratungsunternehmen die für diese Studie notwendige Datenerhebung beim Kunden durchgeführt. Die Erstellung der Studie wurde durch das Business Consulting von SAP unterstützt. Auf Wunsch von Infracore Höchst werden die ROI-Ergebnisse der Studie in Zeiträume gefasst.

Die Studie belegt, dass die Investition in SAP NetWeaver mit einem ROI von mehr als 200% in den kommenden fünf bis acht Jahren eine richtige Entscheidung war. Durch die schrittweise Einbindung weiterer Kerngeschäftsprozesse nutzt Infracore Höchst die Möglichkeit, alle aus der Nutzung von SAP NetWeaver resultierenden Effizienzvorteile auszuschöpfen. Weiterhin ermöglicht die offene Technologieplattform SAP NetWeaver im Bereich der Anwendungsentwicklung Kosteneinsparungen in Höhe von 30 bis 50 Prozent, da sie die – gegenüber dem Zukauf fertiger Lösungen – deutlich günstigere Eigenentwicklung und Integration von Lösungen ermöglicht. Weitere Vorteile liegen in einer gesteigerten Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit durch stärker automatisierte Prozesse und Online-Services, die die Nutzung von Leistungen der Infracore-Höchst-Gruppe komfortabler und transparenter machen.

Die Erstellung der Studie wurde vom Business Consulting der SAP unterstützt.

HERAUSFORDERUNGEN UND ERWARTUNGEN

Der Markt für Standortbetreibergesellschaften ist hart. Auch Infracore Höchst muss sich verstärkt um externe Kunden und Neuansiedlungen bemühen. Das Gelände des Industriepark Höchst ist 460 Hektar groß; 89 Hektar davon sind noch frei für Neuansiedlungen. Neben Kompetenz und Erfahrung erwarten Unternehmen und Investoren komplette Dienstleistungspakete, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und nicht zuletzt komfortable Services.

Mit mehr als 6000 Dienstleistungen bietet Infracore Höchst eine sehr umfassende Produktpalette. Um im Kampf um Kunden und Investoren in Sachen Effizienz, Transparenz und Kundenkomfort Vorteile zu realisieren, entschied sich der Standortbetreiber für die Integrations- und Anwendungsplattform SAP NetWeaver. Die Ziele von Infracore Höchst im Überblick:

- Realisierung eines zentralen, anwenderfreundlichen Unternehmensportals zur Förderung des Vertriebs, als virtuelles Schaufenster für Produkte und Services sowie als integrierende Plattform zur internen wie externen Zusammenarbeit.
- Mit Blick auf die Effizienz der Geschäftsprozesse soll SAP NetWeaver bei Infracore Höchst eine Automatisierung bisher sehr zeitaufwändiger administrativer Abläufe sowie deren Integration als Web-Services in das Unternehmensportal ermöglichen.
- Zur zeit- und kostenoptimierten Realisierung neuer Portal-Services nutzt Infracore Höchst auf Java basierende Applikationen, die als einheitliche Entwicklungstechnologie für ähnliche Produkte und Leistungen fungieren sollen. SAP NetWeaver kommt in diesem Zusammenhang die Aufgabe zu, eine rasche und effiziente Integration neuer Java-Entwicklungen in das Portal zu gewährleisten.
- Infracore Höchst erweitert auf Basis von SAP NetWeaver gezielt das Leistungs- und Angebotsspektrum und beschleunigt seine Abläufe. Als Pilotprojekte wurden zunächst eine Anwendung für „Einzelposten“ zur detaillierten Darstellung von Rechnungsinformationen sowie eine Anwendung für ein lückenloses „Event Tracking“ zur Sendungsverfolgung innerhalb der logistischen Kette des Standorts angestossen.
- Infracore Höchst legt weiterhin großen Wert auf eine ausgereifte Benutzerverwaltung für individualisierte Zugriffe auf die Funktionalitäten des Unternehmensportals. Das System musste gewährleisten, dass unterschiedliche Benutzergruppen einfach, personalisiert und rollenbasiert auf die für sie freigegebenen Informationen und Services zugreifen können.

LÖSUNGSANSATZ UND UMSETZUNG

Im Jahr 2001 legte Infracore Höchst bereits den Grundstein in Richtung SAP NetWeaver mit ersten Entwicklungen auf Basis des SAP Web Application Servers. Der Ausbau der damals entwickelten Internetpräsenz zu einem auf SAP NetWeaver basierenden Unternehmensportal mit leistungsfähigen Web-Services startete im darauf folgenden Jahr.

- Das Unternehmensportal stellt Kunden und Mitarbeitern von Infracore Höchst leistungsfähige Funktionalitäten in den Bereichen Commerce, Collaboration und Customer Relationship Management bereit.
- Die Services im Online-Store des Portals bieten eine Vielzahl von Produkten und standardisierten Leistungspaketen – von Packmitteln und technischen Materialien über Schutzausrüstung bis hin zu Laborchemikalien. Weiterhin können dort vielfältige Dienstleistungen zentral abgerufen werden, beispielsweise in den Bereichen der standortinternen Verkehrslogistik sowie im Facility-Management.
- Mit unterschiedlichen Rechten ausgestattet greifen drei Benutzergruppen auf das Portal zu. „Interessenten“ können alle frei verfügbaren Informationsangebote wie Broschüren und Pressemeldungen abrufen. „Registrierten Benutzern“ stehen zusätzliche Funktionen wie beispielsweise die Eingabe von Reklamationen zur Verfügung. Die für den Geschäftserfolg von Infracore Höchst bedeutendste Gruppe der „autorisierten Benutzer“ hat Zugriff auf die wertschöpfenden Online-Inhalte und Services des Portals. „Single Sign-On“ ermöglicht einen einheitlichen Login für das gesamte Portal. Bis Ende 2005 soll die Zahl der Anwender von derzeit 80 auf rund 1000 anwachsen.
- Die generische, auf offenen Standards beruhende Web-Infrastruktur von SAP NetWeaver bietet Infracore Höchst die notwendige Plattformunabhängigkeit zur einfachen und effizienten Integration der vorhandenen, heterogenen Systemlandschaft. Bislang wurden auf Basis von SAP NetWeaver zwei neue Engines realisiert und in das Portal integriert.

Zwei ausgewählte Geschäftsprozesse, die Infracore Höchst im Rahmen der SAP-NetWeaver-Einführung realisierte und in das Unternehmensportal integrierte, werden im folgenden beispielhaft genauer beleuchtet:

- Sendungsverfolgung („Event Tracking“-Engine): Die Anwendung zur „Sendungsverfolgung“ dient der Unterstützung des Supply Chain Management der Kunden von Infracore Logistics. Bislang war eine lückenlose Verfolgung von Sendungen nur unter großem Zeitaufwand in mehreren Nachfrageschritten bei Mitarbeitern an den jeweiligen Standorten einzelner Stand-Alone-Systeme möglich. Dank SAP NetWeaver können heute sämtliche Vorgänge der Vertriebslogistik von der Produktion über die Fertigwarenläger bis hin zum Abtransport der Waren an den Pforten des Industrieparks in einer einzigen Datenbank erfasst werden. Kunden können den jeweiligen Status einer Sendung über das ISH-Portal online abfragen. Darüber hinaus stellt Infracore Höchst im Rahmen des Services zusätzliche Informationen zu den beauftragten Logistikprovidern sowie die relevanten Handelsdokumente bereit. Dadurch können Kunden zeit- und ortsunabhängig exakt verfolgen „was“, „wann“ und „wie“ versendet wurde. Infracore-Mitarbeiter profitieren durch beschleunigte Vorgänge und eine Entlastung von vermeidbaren administrativen Tätigkeiten, wie beispielsweise der Beantwortung telefonischer Nachfragen.
- Einzelpostennachweis („Einzelposten“-Engine): Die neue Anwendung „Einzelpostennachweis“ ermöglicht Kunden die Einsichtnahme und das Herunterladen von Rechnungsdaten zu allen Leistungen, die Unternehmen der Infracore-Gruppe erbracht haben. Die Funktionen zur Auswertung erlauben differenziert nach Produkten und Leistungen einen „Drill-down“ der Rechnung – von den aggregierten Werten bis hin zu den Einzelposten. Hierzu steht den Kunden ein leistungsfähiges Recherchetool mit unterschiedlichen Such- und Aggregationskriterien zur Verfügung. Um Informationen in dieser Detailtiefe zu erhalten, musste ein Kunde vor der Einführung von SAP NetWeaver eine große Anzahl von Einzelauswertungen (beispielsweise in Form von Excel-Dateien) anfordern und abgleichen. Über das Unternehmensportal auf Basis von SAP Enterprise Portal ist nun erstmals eine Integration über alle Gruppengesellschaften und das gesamte Produktspektrum der Infracore Höchst möglich.

ERGEBNISSE

Die Nutzung der Technologieplattform SAP NetWeaver beinhaltet bei einer Ausweitung auf alle Kernprozesse bei Infracore Höchst ein ROI-Potenzial von über 200% in den nächsten fünf bis acht Jahren.

Quantifizierbare Vorteile

In die Berechnung des ROI fließen als wesentliche quantifizierbare Ergebnisse die deutlichen Zeitersparnisse bei der Abwicklung transaktionsgetriebener Prozesse ein:







- Der interne Zeitaufwand für die Bearbeitung von Transaktionen konnte bei Infracore Höchst im ersten Jahr nach der Implementierung in ausgewählten Prozessen um durchschnittlich 45% bis 65% reduziert werden (Szenario 1). Das entspricht einem monetären Gegenwert von 4,50 bis 9 Euro pro Transaktion. Bei einem erwarteten jährlichen Transaktionsvolumen von ca. 30.000 Transaktionen pro integriertem Prozess wird sich die Investition in SAP NetWeaver für Infracore Höchst innerhalb der nächsten zwei bis vier Jahre amortisieren, das entspricht einem ROI von 100% (Szenario 2). Im Falle einer Ausweitung der SAP-NetWeaver-Lösung auf alle Kernprozesse des Unternehmens ist bei einem potenziellen Volumen von jährlich 300.000 bis 400.000 Transaktionen innerhalb der kommenden fünf bis acht Jahre ein ROI von über 200% zu erwarten (Szenario 3).
- Zusätzlich ermöglicht SAP NetWeaver in der Anwendungsentwicklung Einsparungen in Höhe von 30 bis 50 Prozent, da die offene Technologieform die gegenüber dem Zukauf fertiger Lösungen deutlich günstigere Eigenentwicklung von neuen Applikationen und deren Integration vereinfacht und

beschleunigt. Standardisierung und Wiederverwendung von Programmiercodes beschleunigen außerdem die Entwicklung neuer Anwendungen.

Qualitative Vorteile

Neben den messbaren Vorteilen hat SAP NetWeaver zu einer Reihe von qualitativen Verbesserungen geführt, deren Nutzen erst zu einem späteren Zeitpunkt präzise gemessen werden kann. Zu den qualitativen Vorteilen zählen:

- Gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit. Automatisierte Geschäftsprozesse und eine schnelle und unkomplizierte Bereitstellung von aussagekräftigen Informationen und Dokumenten entlasten die Mitarbeiter von zeitaufwändigen administrativen Tätigkeiten; die Mitarbeiterzufriedenheit steigt und neue Freiräume für wichtigere Aufgaben mit wertschöpfenden Inhalten werden geschaffen.
- Verbesserte Kundenbindung: Auf Kundenseite führen die komfortablen Online-Self-Services zu einer verbesserten Dienstleistungstransparenz, die Vertrauen in die Kompetenz von Infracore Höchst schafft und die Bindung an das Unternehmen erhöht. Infracore Höchst profitiert zudem von einer stärkeren Rückkopplung, da der Kunde einerseits die Möglichkeit erhält, proaktiv Fehler zu melden und auf Optimierungsmöglichkeiten hinzuweisen, andererseits aber auch die verbesserte Servicequalität seitens des Unternehmens unmittelbar wahrnimmt.

Szenarien	Nicht Kernprozesse	Kernprozesse	Anzahl der Transaktionen	Zeithorizont	quantitative Vorteile
Szenario 1			2.000 – 6.000	heute	45%-65% (Zeiterparnis pro Transaktion)
Szenario 2			ca. 30.000	2 – 4 Jahre	ROI = 100%
Szenario 3			300.000 - 400.000	5 – 8 Jahre	ROI > 200%

Für die Zukunft aufgestellt

Infraserv Höchst nahm mit der Investition in SAP NetWeaver wichtige Weichenstellungen für künftige Verbesserungen der Geschäftsprozesse und weitere Kosteneinsparungen vor, die über die kurzfristig feststellbaren quantitativen und qualitativen Ergebnisse hinausgehen.

Die offene Technologieplattform von SAP versetzt das Unternehmen in die Lage, schnell und mit optimiertem Aufwand neue Anwendungen zu entwickeln und problemlos in das ISH-Portal zu integrieren. Das Unternehmensportal selbst unterstützt mit anwenderfreundlichen Front-ends und rollenbasiertem Zugriff über Single-Sign-on die einfache und sichere Abwicklung von transaktionsgetriebenen Prozessen – sowohl intern als auch über die System- und Unternehmensgrenzen hinaus. Mitarbeiter und Kunden werden zukünftig von einer Ausweitung des elektronischen Bestell- und Informationswesens durch neue und verbesserte Services profitieren. SAP NetWeaver bildet damit eine zukunftsorientierte Basis für die flexible Weiterentwicklung des Kerngeschäfts und fördert zukünftige unternehmerische Erfolge von Infraserv Höchst.

Kostenstruktur

Die Kosten für die Portal-Lösung auf Basis von SAP NetWeaver bei Infraserv Höchst lassen sich in folgende Hauptblöcke unterteilen:

Implementierungsaufwand	€ 415.000
IT Infrastruktur	€ 406.000
Gesamtinvestition	€ 821.000

Aufgrund der automatisierten Abwicklung der beschriebenen vier Kerngeschäftsprozesses über das Unternehmensportal stehen der Gesamtinvestition von 821.000 Euro pro Jahr Einsparungen in Höhe von 2.450 Arbeitsstunden von Mitarbeitern gegenüber. Diese entsprechen einer Kostenreduktion von jährlich 110.515 Euro.

AUSBLICK

Infraserv Höchst wird schrittweise weitere Kernprozesse in das auf Basis von SAP NetWeaver realisierte Unternehmensportal integrieren. Ziel wird es sein, die bislang in Geschäftsprozessen mit Pilotcharakter realisierten Vorteile der Lösung noch stärker auszuschöpfen und den größtmöglichen Ertrag aus der Investition in die umfassende Integrations- und Anwendungsplattform zu erzielen. Der Ausbau der Services im Unternehmensportal schreitet stetig voran. Als nächste Schritte sind die Anbindung des Laborinformationssystems im Bereich Gewässerschutz zur Darstellung von Untersuchungsergebnissen regelmäßiger Gewässerproben sowie eines geplanten Fahrzeugsleitsystems für den Industriepark zum Download von Ladepapieren über das Unternehmensportal geplant.

In langfristiger Perspektive kristallisiert sich bei Infraserv Höchst die Vision einer Enterprise Services Architecture (ESA) aus. Überlegungen hinsichtlich der Einführung weiterer SAP-NetWeaver-Komponenten werden angestellt. Für Anfang 2006 ist die Implementierung der SAP® Exchange Infrastructure (SAP XI) angedacht, um die vorhandene IT-Landschaft weiter zu konsolidieren, die Systemadministration zu vereinfachen und die Integration von zusätzlichen Systemen externer Dienstleistungspartner zu unterstützen. Dadurch eröffnen sich für Infraserv Höchst beispielsweise neue Möglichkeiten, zum Outsourcing von Leistungen mit geringem Wertschöpfungsbeitrag zum eigenen Unternehmenserfolg.

LESSONS LEARNED

Folgende Schlüsse lassen sich aus den Erfahrungen mit SAP NetWeaver bei Infracore Höchst für andere Projekte ableiten, die darauf abzielen Geschäftsprozesse zu optimieren und über ein zentrales Unternehmensportal zielgruppenübergreifend verfügbar zu machen:

Offenheit und Flexibilität von SAP NetWeaver konsequent nutzen:

- Vorhandene Anwendungen zügig integrieren und dadurch nachhaltigen Investitionsschutz gewährleisten.
- Bei der Entwicklung von Applikationen auf offene Standards setzen, um die Integrationspotenziale von SAP NetWeaver voll ausschöpfen zu können.
- Frühzeitig interne Entwicklungskompetenz aufbauen, um Wissen zum Aufbau leistungsfähiger Web-Services schnell verfügbar zu haben.

Individuelle Strategie für eine schrittweise Einführung von SAP NetWeaver mit dem übergeordneten Ziel einer Enterprise Services Architecture entwickeln:

- Frühzeitig notwendige Datenkonsolidierungen planen und durchführen, sodass der Umstieg auf die neue Integrationsplattform so reibungslos wie möglich erfolgen kann.
- In Web-Services denken: Welche Prozesse können effizient und anwenderfreundlich über Intranet- oder Internetplattformen abgewickelt werden?

Frühzeitig ROI-Ziele für eine Einführung von SAP NetWeaver festlegen und deren Erreichung regelmäßig überprüfen:

Neben quantifizierbaren Zielen wie Kostenreduktionen und Effizienzsteigerungen zählen dazu auch qualitative Ziele wie beispielsweise eine Verbesserung der Mitarbeiter- oder Kundenzufriedenheit.



METHODISCHE HINWEISE

Die „Total Value of Opportunity“-Methode

Die ROI-Ergebnisse der vorliegenden Fallstudie wurden mit Hilfe der „Total Value of Opportunity“-Methodik (TVO) von Gartner ermittelt, welche den Geschäftsnutzen von IT-getriebenen Geschäftsinitiativen erhebt. Das Gartner Business Performance Framework (BPF) dient Gartner als Standard-Methodik für die Messung des zu untersuchenden Geschäftsnutzens. Die ROI-Ergebnisse auf Basis der TVO-Methodik stellen keine Gewährleistung oder Empfehlung durch Gartner Consulting für die Eignung von Produkten, Dienstleistungen, Daten oder Vertriebstechniken von SAP dar. Die mit der TVO-Methodik ermittelten Ergebnisse sind nicht als Branchendurchschnitt zu verstehen und können von veröffentlichten Ergebnissen des Gartner Research abweichen. Zur vorliegenden Fallstudie hat Gartner Consulting die Kalkulation des ROI beigetragen; die weiteren Bewertungen und Folgerungen beruhen nicht auf Gartner-Aussagen. Die Erstellung der Studie wurde durch das Business Consulting von SAP unterstützt. Auf Wunsch von Infracore Höchst werden die ROI-Ergebnisse der Studie in Zeiträume gefasst.

Die Erstellung der Studie wurde vom Business Consulting der SAP unterstützt.

Die Geschäftsprozessmetriken

Zum besseren Verständnis der vom Business Performance verwendeten Geschäftsprozessmetriken dient die folgende Tabelle mit den anschließenden Erläuterungen:

Demand Management	Market Responsiveness	Sales Effectiveness	Product Development Effectiveness
Supply Management	Customer Responsiveness	Supplier Effectiveness	Operational Efficiency
Support Services	Human Resources Responsiveness	Information Technology Responsiveness	Finance & Regulatory Responsiveness

Abbildung 4: Überblick zur TVO-Methodik

- Demand Management: Alle messbaren Aktivitäten zur Erzeugung von Nachfrage für die Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens.
- Supply Management: Alle messbaren Aktivitäten, um die Nachfrage nach den Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens zu befriedigen.
- Support Services: Alle sonstigen messbaren Aktivitäten, die das Unternehmen intern unterstützen. Dazu zählen alle Arten von Dienstleistungen zu Qualität und Kosten, die von den internen Kunden nach Vergleich mit Alternativen akzeptiert werden.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Neurottstraße 15a
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24 *
F 08 00/5 34 34 20 *

*gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24 **
F +49/18 05/34 34 20 **

**gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de

Kostenloser Online Newsletter
www.sap.de/sapimfokus