



Das T-Systems-Architekturkonzept: Transformational Outsourcing

# Neue End-to-End-Architekturen

Die Entwicklung des IT- und Telekom-Marktes war in den vergangenen zwanzig Jahren einerseits sehr schnelllebig, andererseits aber auch ausgesprochen innovativ. Entschuldbar scheint es somit zu sein, dass spezifische aber wichtige Architekturkonzepte vernachlässigt wurden. Bauen war wichtiger als Planen. T-Systems will nun mit einer breit angelegten Initiative – genannt Plan–Build–Run – Versäumtes nachholen und hat konkrete Angebote für die SAP-Community.

Ferri Abolhassan, T-Systems-Geschäftsführer für den Bereich Systems Integration, ist heute überzeugt: „Wir planen für unsere Kunden die optimale ICT-Prozesslandschaft, bauen und betreiben die IT-Applikationen.“ Im Gespräch mit dem E-3 Magazin legt der T-Systems-Manager großen Wert auf den Dreiklang seines neuen Architekturkonzepts: Planen, Bauen und Betreiben, oder wie es Abolhassan erklärt: „Wir sind der einzige Anbieter auf dem Markt, der als Architekt, Bauherr und Gebäudemanager auftreten kann und dabei über alle Möglichkeiten der IT und Kommunikationstechnik verfügt!“

Das Konzept der T-Systems beruht auf zwei Erkenntnissen und mündet in dem systematischen Ansatz Transformational Outsourcing. Ferri Abolhassan beschreibt die beiden Ausgangssituationen: Erstens, eine ERP-Suite deckt selbst unter optimalen Bedingungen lediglich 50 bis 60 Prozent aller IT-basierten Geschäftsprozesse ab; zweitens, die IT-Modularisierung auf Basis standardisierter Plattformen bei den wichtigsten Anbietern, wie SAP, Oracle, Software AG und Microsoft, hat für Systemarchitekten wie T-Systems ganz neue Möglichkeiten geschaffen.

Die IT-Historie hat den Anwendern zahlreiche Legacy-Applikationen gebracht. Erst mit dem langsamen Entstehen von ERP-Suites entwickelten sich tragfähige Standardanwendungen. Aber noch immer gibt es zahlreiche, wichtige IT-Altlasten, auch bei den SAP-Bestandskunden. Wer heute schon mehr als 60 Prozent seiner IT auf Standardapplikationen unter Verwendung einer IT-Plattformstrategie betreibt, kann sich zu den Pionieren zählen. Ferri Abolhassan verweist im Gespräch aber nachdrücklich auf den Umstand, dass die momentane Situation zwar historisch erklärbar ist, aber mittlerweile nicht so bleiben darf: SAP mit NetWeaver, Oracle mit Fusion und IBM mit WebMethods haben tragfähige und nachhaltige Platt-

## „Wir sind IT-Architekten, aber auch Bauunternehmer und Betreiber. Wir planen für Kunden die optimale ICT-Prozesslandschaft.“

Ferri Abolhassan,  
T-Systems Geschäftsführer  
Bereich Systems Integration



formkonzepte in den vergangenen Jahren bereitgestellt. Nun gilt es für IT-Architekten, darauf eine neue Generation von Applikationen zu bauen. Und T-Systems will zukünftig nicht nur Outsourcing-Anbieter, sondern auch innovativer IT-Architekt sein.

Ganz zu Recht fragen die Analysten von Pierre Audoin Consultants (PAC): Mit welchem Dienstleister, respektive Lösungsansatz, sich die Transformation des SAP-Systems unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen bzw. Zielsetzungen erreichen lässt? Als Zielsetzung definieren hier die PAC-Analysten kurzfristigen ROI, Senkung der IT-Kosten, Optimierung des SAP-Systems, Schaffung von Business Value, Innovation und Flexibilisierung/Dynamisierung der SAP-Nutzung. Die Antwort von Pierre Audoin Consultants lesen Sie auf Seite 64.

Eine Definition von Ferri Abolhassan gibt Antwort und erklärt das Vorhaben von T-Systems: „Wir wollen alle Synergieeffekte für unsere Kunden nutzen“, erklärt er. Hierbei ist man sehr gut aufgestellt. T-Systems verfügt über umfangreiches Outsourcing-Know-how, zahlreiche ERP-Berater mit generischem und Branchenwissen, über technologische Erfahrungen auf den unterschiedlichen IT-Plattformen und über IT-Architekturen gleichermaßen wie über Telekom-Applikationen.

Wie kann der Anwender davon profitieren? Seit einigen Jahren entwickeln sich unterschiedliche Outsourcing-Konzepte zu nachhaltigen Kostensparprogrammen bei den Endanwendern. Für Abolhassan ist dieser Trend leicht durch die Tatsache der Economy-of-Scale erklärbar. „Wir haben bei T-Systems Tausende Kunden weltweit“, erklärt er, „damit aber auch die Erfahrung und das Wissen, wie man IT sehr effizient betreibt“. Durch interne Synergieaspekte und Know-how-Transfer können sehr häufig Outsourcer komplexe IT-Infrastrukturen kostengünstiger betreiben. Damit entsteht letztendlich sowohl für den Anwender wie auch den Anbieter die klassische Win-win-Situation.

Wichtig hierbei ist für Abolhassan, dass Transformational Outsourcing dem Kunden dabei hilft, Kosten zu sparen, die anschließend in neue Applikationen und Innovationen investiert werden können. Damit schließt sich der Kreis und das Resultat ist eine IT-Architektur auf höherem Qualitätsniveau. Bildlich könnte man sich das T-Systems-Vorhaben als eine Aufwärtsbewegung entlang einer dreidimensionalen Spirale vorstellen: Mit jedem Zyklus erklimmt man wieder ein höheres Niveau. Die Erkenntnis, dass im ERP-Bereich noch zahlreiche Baustellen existieren, ist nicht neu. Neu hingegen ist der von Ferri Abolhassan propagierte Architekturansatz. Primär wird das exis-

tierende System nicht durch weitere Module und Werkzeuge angereichert, sondern durch Analyse und Planung auf sein Entwicklungspotenzial hin überprüft. Ein Vorgehen hierbei ist etwa durch fortschreitende Integration Schnittstellen zu vermeiden, wie Abolhassan beispielhaft erklärt.

Eine weitere sehr innovative Überlegung ist der End-to-End-Ansatz bei den IT-Architekturen von T-Systems. Ferri Abolhassan merkt im Gespräch mit dem E-3-Magazin ganz zu Recht an, dass viele Konzepte im ERP-Bereich lediglich Ausschnitte einer Supply Chain betreffen. Er hingegen will zukünftig einen kontinuierlichen Informationsfluss vom Konsumenten zum Produzenten aufbauen. Und hierbei liegt es auf der Hand, dass T-Systems mit den Produkten und dem Wissen aus dem Mutterkonzern Deutsche Telekom besser als jeder andere Anbieter positioniert ist.

Die Forderung von konsistenten und nachhaltigen End-to-End-Szenarien mag vielleicht in dieser Konsequenz, wie T-Systems es versteht, für manche in der SAP-Community neu sein. Für Ferri Abolhassan hingegen ist diese umfassende Sichtweise seit langem gelebte Praxis. Bereits in einem beim Springer Verlag 2004 erschienen Buch „Innovation durch Geschäftsprozessmanagement“ schreibt Abolhassan: „Der nachweislich



harte Wettbewerb erfordert zunehmend andere Maßnahmen. Dabei muss insbesondere die Optimierung der Prozesse im Vordergrund stehen. Ansatzpunkt hierzu sind einerseits die internen Logistikprozesse, wobei andererseits jedoch nicht übersehen werden darf, dass unternehmensübergreifende, kollaborative Prozesse zunehmend an Bedeutung gewinnen. Im Mittelpunkt der Logistikoptimierung muss dabei letztlich immer der Endkunde stehen.“ Aus heutiger Sicht ist der Textausschnitt fast als prophetisch zu bezeichnen, damals sollte er die Verantwortlichen in Handelsunternehmen hinsichtlich ihrer eigenen Logistik wachrütteln. Was sind heute die Herausforderungen? Aus dem Existierenden etwas Sinnvolles machen, und dieses dann erfolgreich betreiben! Ferri Abolhassan anerkennt die Leistungen der Plattform-Anbieter, wie SAP mit NetWeaver. Er betont aber, dass es für eine erfolgreiche SOA-Umsetzung (serviceorientierte Architekturen) naturgemäß eines Architekten bedürfe. Die Verbindung der beiden Welten, Legacy-Applikationen und ERP-Standard, das Beseitigen von Schnittstellen braucht Werkzeuge, Plattformen und Architekturkonzepte. Erfolg in der IT ergibt sich nur, wenn alles aus einem Guss ist, wie Abolhassan nachdrücklich betont. SOA ist demnach auch ein wichtiger Ansatz, um die Anwender im Sinne des Transformational Outsourcings auf ein höheres Niveau zu führen. Be-

sonderen Wert legt Abolhassan auf die Tatsache, dass bei diesem Transformationsprozess auch operative Kosten eingespart werden. „Transformational Outsourcing ist nicht nur das Streben nach einem preiswerteren Endzustand, sondern wir bringen die T-Systems-Kunden auch auf eine höhere Innovationsebene – um weiter die TCO-Kosten zu senken.“ Dieser Kreislauf aus niedrigerer TCO und höherer Innovation ist ihm besonders wichtig, denn auch beim Kunden ändern sich die Geschäftsprozesse und Marktanforderungen, sodass immer wieder Reorganisationen anstehen. Bei diesem kontinuierlichen Prozess der Systemanpassung, Optimierung und Erweiterung sieht sich T-Systems als Partner, weil oft beim Kunden selbst die Ressourcen für dieses IT-Change-Management nicht vorhanden sind. Transformational Outsourcing ist somit auch ein kontinuierliches Streben nach mehr Innovation.

„Die Anwendungslandschaft vereinfachen, aufräumen, modernisieren und verschlanken ist eines der Ziele des Transformational Outsourcings“, erklärt Ferri Abolhassan abschließend. Und T-Systems sieht sich heute demnach als IT-Architekt, der auch Bauunternehmer sowie Betreiber und Verwalter ist. Für den SAP-Bestandskunden ergibt sich damit die Möglichkeit des One-Stop-Shopping und die Konzentration auf seine eigene Kernkompetenz.

## T-Systems auf dem DSAG-Jahreskongress

Standnummer: D6



Deutschsprachige  
SAP® Anwendergruppe

## T-Systems-Zertifizierungen durch SAP

**SAP® Certified**  
in Application Management Services

**SAP® Certified**  
in Hosting Services



## Die Top-10 Ferri Abolhassan-Statements:

### Was macht T-Systems für SAP-Bestandskunden?

„Wir planen für Kunden die optimale ICT-Prozesslandschaft, bauen und betreiben diese.“

### Was ist los mit SOA?

„Langsam wird SOA greifbar. Die T-Systems macht SOA für Kunden wirklich nutzbar.“

### Wo gibt es SOA?

„Gute Plattformen für SOA gibt es von SAP, Oracle, der Software AG und Microsoft.“

### Wie schaut die Anwendungslandschaft aus?

„30 Prozent basiert auf Softwarestandards, aber 70 Prozent sind Legacy-Applikationen.“

### Wie sehen Sie T-Systems?

„Wir sind IT-Architekten, aber auch Bauunternehmer und Betreiber.“

### Was brauchen die Anwender?

„Einen durchgängigen Informations- und Kommunikationsfluss vom Konsumenten zum Produzenten.“

### Wie funktioniert der Kommunikationsfluss?

„Durch die Konvergenz der Systeme. T-Systems hat das IT-Know-how, die Netze – eben alles, was man für einen End-to-End-Workflow braucht.“

### Was ist das Ziel?

„Beim Kunden die Prozesse miteinander zu verbinden und das aus einer Hand anzubieten.“

### Wie spart man Kosten?

„Durch Integration und Transformational Outsourcing.“

### Ist Größe wichtig?

„Größe ist immer von Vorteil. Es gibt mehr Synergie. Mit unserer Größe bieten wir den Kunden einen nachhaltigen Wettbewerbsvorteil.“



Continental setzt auf Transformational Outsourcing von T-Systems

# Zwei Fliegen mit einer Klappe

Die Industrialisierung von SAP ist Ziel einer Partnerschaft, die der Autzulieferer Continental mit T-Systems eingegangen ist. Das Projekt, das 55.000 SAP-Anwender einschließt, wird im Rahmen des neuen Transformational-Outsourcing-Konzepts von T-Systems umgesetzt.

Zudem ist eine verbrauchsgerechte Abrechnung von Rechen- und Speicherleistungen vereinbart, um die Betriebskosten für Continental weiter zu senken. Die Modernisierung der historisch gewachsenen SAP-Landschaft brennt den IT-Verantwortlichen bei Continental nicht erst seit der Wirtschaftskrise unter den Nägeln. Weltweit rund 250 verschiedene SAP-Systeme im Einsatz zu haben, belastet jedes IT-Budget. Mehrere Akquisitionen, unter anderem der Siemens-Tochter VDO Ende 2007, hatten die Zahl der SAP-Systeme immer mehr in die Höhe getrieben. Inzwischen beschäftigt Continental rund 130.000 Mitarbeiter an nahezu 190 Standorten und gehört weltweit zu den führenden Automobilzulieferern.

## Weltweite SAP-Konsolidierung

Mit T-Systems nahm Continental einen Partner für die SAP-Industrialisierung an Bord, der zwei zukunftsweisende Outsourcing-Modelle kombiniert. Involviert in das Projekt sind die Konzernbereiche Automotive Group und Rubber Group, der auf Reifen und technische Gummi-Produkte spezialisierte Bereich. Im Rahmen von Transformational Outsourcing übernimmt T-Systems zunächst den Systembetrieb für die beiden Konzernbereiche und erneuert dabei die gesamte SAP-Infrastruktur. Dazu werden drei große und zahlreiche kleinere, weltweit verteilte Continental-Rechenzentren in einem modernen, T-Systems-eigenen Rechenzentrum in Frankfurt/Main zusammengeführt. Darüber hinaus haben die beiden Partner für die neue SAP-Infrastruktur ein flexibles Bezugsmodell vereinbart. Danach bezahlt Continental nur die tatsächlich



Elisabeth Hoeflich, CIO Rubber Group



Dr. Ralf Brunken, CIO Automotive Group



Heinz Egeler, Key Acc. Automotive T-Systems

verbrauchten Rechen- und Speicherkapazitäten. Gleichzeitig sieht der Vertrag keine feste Laufzeit vor: Wie lange Continental mit T-Systems zusammenarbeitet, entscheidet sich allein nach der Qualität und dem Mehrwert der gelieferten Services. „Es ist für uns ein Ansporn, jederzeit Bestleistungen zu erbringen“, konstatiert Heinz Egeler, verantwortlich für das Key Account Segment Automotive bei T-Systems. Für die SAP-Industrialisierung bei Continental bietet sich T-Systems als ein Partner an, der wesentliche Kompetenzen vereint: allen voran ein tiefes Branchen- und Prozesswissen im Bereich Automotive sowie umfassendes Know-how, was Technologien und Systemintegration betrifft. Darüber hinaus ist T-Systems in Deutschland eines der größten, in Europa sogar das führende SAP-Sourcing-Unternehmen, also mit der SAP-Welt eng vertraut.

## Virtualisierung im Rechenzentrum

Um die SAP-Landschaft von Continental zu erneuern, sieht das Transformational-Outsourcing-Projekt eine Virtualisierung der gesamten Server und Speicher vor. Dazu werden Rechner installiert, die auf dem neuesten Stand der Technik und damit wesentlich leistungsfähiger und günstiger als die alten Maschinen sind. Denn nur so lässt sich das Potenzial moderner Virtualisierungstechniken maximal ausschöpfen. Abgesichert wird der Outsourcing-Deal zwischen Continental und T-Systems durch Service Level Agreements (SLA) zu den variablen Schnittstellen, Basisdiensten, Betriebssystemen, Datenbanken und allen weiteren Leistungen. Besonders vorteilhaft für Continental ist, dass beim Vertragsabschluss weder Mindestabnahmen noch



festen Laufzeiten vereinbart wurden, um dem Kunden eine maximale Flexibilität zu sichern. Bezahlt werden nur die Rechen- und Speicherleistungen, die im aktuellen Tagesgeschäft tatsächlich benötigt werden.

## Einsparungen werden reinvestiert

Dabei muss Continental für die SAP-Konsolidierung nicht tief in die Tasche greifen: Sie wird durch das Outsourcing finanziert. Danach werden die Einsparungen, die sich vor allem durch das vereinbarte flexible Bezugsmodell, aber auch durch Skaleneffekte ergeben, teilweise in die IT-Modernisierung gesteckt. Continental profitiert so ohne eigene Investitionen von modernster RZ-Technologie, die sich nahtlos in die eigene Prozessarchitektur einfügt. Denn obwohl die beiden Partner eng zusammenarbeiten, verbleibt die Prozess- und Architekturhoheit vollständig bei Continental. „Wir haben einen zukunftsweisenden Outsourcing-Deal mit T-Systems geschlossen, der gleichzeitig die Kosten senkt und extreme Flexibilität bietet“, beschreibt Dr. Ralf Brunken, CIO bei der Automotive Group, die neue Form der Zusammenarbeit. Und Elisabeth Hoeflich, seine Amtskollegin bei der Rubber Group, ergänzt: „Das Geschäftsmodell ist so dynamisch, dass es alle künftigen strategischen und strukturellen Veränderungen bei Continental mittragen wird.“



T-Systems will mit SAP-Services international expandieren

# Erfolgsfaktor Industrialisierung

Um die Position als ein global führender SAP-Dienstleister auszubauen, bündelt T-Systems die Kräfte und verstärkt die Zusammenarbeit mit SAP. Zugleich wird das Full-Service-Portfolio weiterentwickelt, das SAP-Kunden aller Größen und Branchen beim Betrieb kostengünstiger End-to-End-Lösungen unterstützt.

Um den Unternehmen einen ebenso wirksamen wie wirtschaftlichen ICT-Einsatz zu ermöglichen, hat T-Systems ein Full-Service-Paket geschnürt, das sich die Erfolgsfaktoren der industriellen Fertigung zunutze macht: Das Angebot ist geprägt durch standardisierte Plattformen und Prozesse, Spezialisierung, internationale Arbeitsteilung, Automation, ein zertifiziertes Qualitätsmanagement sowie Verfügbarkeit nach Bedarf. „Wir haben die Industrialisierung der IT von Anfang an konsequent verfolgt“, bringt es Michael Auerbach, Senior Vice President CSS Computing Services & Solutions der ICT Operations, auf den Punkt. „Da wir die IT-Services wie auf einer Fertigungsstraße produzieren, können wir unsere Kunden mit besseren Leistungen für weniger Geld versorgen.“

Nach dem Motto „Plan – Build – Run“ bietet T-Systems ganzheitliche End-to-End-Unterstützung an, setzt bei Bedarf aber auch Teilprojekte um. So werden die Kunden bei der Konzeption, der Gestaltung, der Einführung und dem Betrieb von Lösungen begleitet, die ihre Geschäftsprozesse optimal abbilden. Mit weltweit mehr als 600 Kunden und 1,5 Millionen SAP-Anwendern verfügen die rund 3000 SAP-Berater von T-Systems über umfassendes SAP-Know-how. Das Unternehmen wurde als SAP Global Partner, das umfasst Hosting und Application Management, sowie als SAP Services Partner in 16 Ländern ausgezeichnet. Hinzu kommt die Mitgliedschaft in der Enterprise Services Community. Die starke Kompetenz von T-Systems als Systemintegrator stellt sicher, dass sich die neuen Lösungen nahtlos in die vorhandene Systemlandschaft einfügen. Über die Projektunterstützung hinaus haben die Kunden die Möglichkeit, den Rechenzentrums- und Anwendungsbetrieb in

die Hände von T-Systems zu legen. Weltweit werden mehr als 80 Rechenzentren unterhalten, die auf SAP-zertifizierten Betriebsmodellen und hohen einheitlichen Servicestandards basieren. Mit den „Dynamic Services for SAP Applications“ steht den Unternehmen zudem ein einzigartiges Betriebskonzept zur Verfügung, das die flexible Nutzung und Bezahlung von ICT-Ressourcen ermöglicht. Die Kunden können dadurch bis zu 30 Prozent ihrer Betriebskosten sparen. Umgesetzt werden die Dynamic Services mit einer hochindustrialisierten Plattform, auf der sämtliche Komponenten virtualisiert laufen. Dabei kommt T-Systems der enge Austausch im SAP Adaptive Computing Council zugute. Als einziger herstellerunabhängiger Anbieter dynamischer Services ist die Telekom-Tochter in der Lage, auf die Kundenanforderungen optimal zugeschnittene Plattformen bereitzustellen (siehe Bericht auf Seite 60.)

Zusätzlich können Betriebe die „SAP Application Management Services“ (AMS) von T-Systems nutzen. Das Angebot umfasst die Anwenderunterstützung, Störungsbearbeitung, das Warten und Weiterentwickeln der SAP-Applikationen sowie internationale SAP-Rollouts. Alle Services beruhen auf dem internationalen ITIL-Standard (ITIL = IT Infrastructure Library) und werden nach vereinbarten Service Level Agreements erbracht. Der Kunde behält die Kontrolle über seine Anwendungslandschaft, kann aber die Betriebskosten weiter senken, da T-Systems auch bei diesem Outsourcing Skaleneffekte realisiert. Allerdings ist es oft nicht mehr mit der Einführung und Betreuung von Applikationen getan. Immer mehr Betriebe haben mit historisch gewachsenen, heterogenen Systemlandschaften zu kämpfen. Oft werden neben SAP hunderte verschiedener Anwendungen eingesetzt, die nur mühsam zu

steuern und zu pflegen sind. Lizenzen, Schnittstellen-Verwaltung, Wartungen und Schulungen belasten die IT-Budgets über Gebühr. Überdies macht es die Systemvielfalt schwierig, flexibel auf veränderte Marktanforderungen zu reagieren. Doch bleiben etliche Projekte in den Startlöchern stecken, weil das Know-how und die finanziellen Mittel fehlen.

Mit dem neuen strategischen Konzept „Transformational Outsourcing“ bietet T-Systems den Unternehmen die Möglichkeit, nicht nur den Betrieb ihrer ICT-Systemlandschaft zu übernehmen, sondern auch die komplette Modernisierung. Die Generalüberholung wird durch einen Teil der Kosteneinsparungen finanziert, die sich durch Outsourcing, die Nutzung von Dynamic Services und die Prozessverbesserungen ergeben. Transformational Outsourcing zielt auf die Vereinfachung von betriebswirtschaftlichen Prozessen, ICT-Umgebung und ICT-Services. Dafür kombiniert T-Systems breite Branchen- und Prozesskenntnisse mit technologischem Know-how. Nach Abschluss der Modernisierung, die keine Unterbrechung des laufenden Betriebs erfordert, laufen die Anwendungen auf integrierten, schlanken ICT-Plattformen. Die Kunden profitieren von geringeren Betriebs- und Prozesskosten sowie einer verbesserten Prozessqualität. Durch die dynamische Nutzung der benötigten Services lassen sich die Kostenvorteile potenzieren (siehe E-3 Juli/August 2009, S. 70/71).

## Netzbetrieb inklusive

„End-to-End“ hört bei T-Systems nicht wie bei anderen Anbietern im Rechenzentrum auf. Durch die Telekom-Mutter verfügt der Full-Service-Provider über Netze, um die räumliche Distanz zu den Anwendern zu überwinden, ob



am Bildschirm oder mobilen Endgerät. „Wir sind der einzige Anbieter, der die Prozess- und Kommunikationslandschaften durchgängig integrieren kann“, unterstreicht Michael Auerbach. „Damit können wir unseren Kunden weitere Kostenvorteile und eine durchgängige Prozessunterstützung garantieren.“ T-Systems nutzt die IT-TK-Kompetenz unter anderem im „Smart Metering“-Projekt mit der SAP. Ziel ist es, den Energieverbrauch von Privathaushalten automatisiert zu messen und abzurechnen. Dazu müssen die Messdaten regelmäßig von den elektronischen Hauhaltszählern über ein integriertes Kommunikationssystem ins SAP-Backend überspielt werden. „In Zukunft werden die Netze immer mehr zum Bestandteil der gesamten Prozess- und Geschäftslogik“, so Michael Auerbach. „T-Systems wird bei dieser Entwicklung eine Vorreiterrolle spielen.“

### Bündelung der SAP-Ressourcen

Um die Kunden noch gezielter bei der SAP-Nutzung unterstützen zu können, bündelt T-Systems die weltweit über 2000 SAP-Applikationsexperten in einer neuen, global ausgerichteten Geschäftseinheit. Dazu werden in jedem Land die SAP-Ressourcen zusammengefasst und nach global einheitlichen Service-Standards ausgerichtet. „Innerhalb der neuen Strukturen wird es eine sehr enge Verzahnung der Applikationsexperten untereinander sowie mit denen des SAP-Betriebs geben“, betont Dr. Uwe Heckert, als Vice President Global Delivery Unit SAP – Systems Integration für den Aufbau der neuen Einheit verantwortlich. „Unser Ziel ist es, unsere Technologie- und Prozesskompetenz im SAP-Umfeld noch stärker zu konzentrieren sowie aufeinander abzustimmen und diese dann zum Vorteil der Kunden

**„Innerhalb der neuen Strukturen wird es eine sehr enge Verzahnung der Applikationsexperten untereinander sowie mit denen des SAP-Betriebs geben.“**

Dr. Uwe Heckert, Vice President  
Global Delivery Unit SAP –  
Systems Integration



**„In Zukunft werden die Netze immer mehr zum Bestandteil der gesamten Prozess- und Geschäftslogik.“**

Michael Auerbach,  
Senior Vice President  
CSS Computing  
Services & Solutions  
ICT Operations



einzusetzen.“ Ein Herzstück der neuen Einheit wird das „Global Center of Expertise for SAP“ sein, ein Eliteteam aus rund 20 SAP-Experten, die ein strategisches Bindeglied zur SAP darstellen sollen. Das globale Center wird an zwei Standorten nahe bei der SAP in Walldorf und Palo Alto angesiedelt. Es soll in enger Zusammenarbeit mit der SAP die Entwicklung neuer Produkte und Lösungen vorantreiben und deren Vermarktung beschleunigen. Dabei werden die T-Systems-Experten das gemeinsam erarbeitete Wissen im eigenen Haus multiplizieren, um es bereits in der Markteinführungsphase in vielen Kundensituationen gleichzeitig einsetzen zu können. „Die Bündelung der SAP-Kompetenzen hat für unsere Kunden

den Vorteil, dass wir überall mit gleicher Stimme sprechen und integrierte Services anbieten können“, betont Uwe Heckert. „Für T-Systems ist damit das Ziel verbunden, den internationalen Expansionskurs im SAP-Umfeld fortzusetzen. Gleichzeitig wollen wir unsere Stärken in den Branchen und einzelnen SAP-Funktionen weiter ausbauen.“

Zu den Kernindustrien von T-Systems zählen Automotive, öffentliche Verwaltung und Telekommunikation; in den vergangenen Jahren erweiterte sich das Spektrum um die Servicebranche, die Energiewirtschaft, den Handel, die Konsumgüterindustrie sowie um Banken und Versicherungen. Auf der Kundenliste stehen heute namhafte Konzerne wie Daimler, VW, BMW, Continental, MAN, die Deutsche Telekom, T-Mobile, Shell, Linde und Infineon, um nur einige zu nennen. Hinzu kommen zahlreiche Mittelständler. „Gerade im Public Sector ist die Nachfrage spürbar gestiegen“, so Uwe Heckert. So sicherte sich T-Systems innerhalb kurzer Zeit Großaufträge der Länder Baden-Württemberg, Bayern und Nordrhein-Westfalen. Ausschlaggebend war das große Know-how im öffentlichen Bereich und der SAP-Welt (siehe E-3 Juni 2009, S. 70/71)

### Global Run SAP-Zertifizierung angestrebt

Weiteren Rückenwind soll das internationale Wachstum durch die Global Run SAP-Zertifizierung erhalten, die T-Systems als einer der weltweit ersten Full-Service-Provider umsetzt. Die Auszeichnung stellt sicher, dass die Kunden SAP-Leistungen nach höchsten Standards erhalten – End-to-End, vom Produzenten im Data Center bis hin zum Konsumenten im Werk oder Außendienst.

Infineon konsolidiert weltweite SAP-Landschaft mit T-Systems

# Tempo gefragt

Als das Hightech-Unternehmen Infineon an die Generalüberholung seiner SAP-Landschaft ging, zählte das Tempo: Um die weiteren anstehenden IT-Projekte nicht zu verzögern, sollten die neun weltweit verteilten SAP-Systeme innerhalb nur eines Jahres auf drei Instanzen reduziert werden.

**A**ls einziger Anbieter konnte T-Systems die nötigen Ressourcen und Technologien für das komplexe „SAP Sysco“-Projekt liefern. Der Startschuss für „SAP Sysco“ fiel im März 2007, nachdem Infineon das Speicherchip-Geschäft in das eigenständige Unternehmen Qimonda abgespalten hatte. Bereits in diesem früheren Projekt stellte die T-Systems ihre Kompetenz als Systemintegrator und SAP-Spezialist unter Beweis: Dank eines maßgeschneiderten Konzepts konnten die SAP-Warenwirtschaftssysteme beider Unternehmen reibungslos getrennt und in ein globales SAP-System der Qimonda AG überführt werden.

Nach der Abspaltung untersuchten die IT-Verantwortlichen bei Infineon das Optimierungspotenzial der verbliebenen Systeme und Organisationsstrukturen: Analysiert wurden Wertschöpfungstiefe, Organisation, Ressourcen, Kosten und Komplexität. Ziel von Infineon war es, im IT-Betrieb insgesamt 60 Millionen Euro einzusparen. Einen wesentlichen Ansatz dafür boten die Konsolidierung und Harmonisierung der neun weltweiten SAP-Systeme auf drei Plattformen in Asien und Europa; damit verbunden war die Standardisierung der Geschäftsprozesse im Finanz- und Logistikbereich (Business Transformation). Da „SAP Sysco“ höchste Priorität genoss, wurden alle anderen laufenden IT-Projekte gestoppt – was wiederum eine rasche Umsetzung der SAP-Modernisierung erforderlich machte. Erschwerend kam hinzu, dass unterschiedliche SAP-Versionen und Betriebssysteme im Einsatz waren.

## Technologien aus einer Hand

„T-Systems war der einzige Anbieter, der den straffen Zeitplan von zwölf

Monaten einhalten und alle erforderlichen Technologien bereitstellen konnte“, unterstreicht Michael Schmelmer, CIO von Infineon. Zudem kam die Telekom-Tochter den Anforderungen des Kunden an Auditing sowie an Tools für die Datenmigration und das Qualitätsmanagement maximal entgegen. Die Flexibilität des Full-Service-Providers wurde noch mehr gefordert, als Infineon im Herbst 2007 ein Joint Venture mit Siemens ins Leben rief: Als Ziel der Zusammenarbeit wurden die Entwicklung und Fertigung von bipolaren Hochleistungshalbleitern vereinbart. Infolge des Joint Ventures änderten sich Inhalt und Umfang von „SAP Sysco“ schlagartig: „Wir hatten plötzlich die Aufgabe, ein neues Unternehmen in einem weiteren SAP-Mandanten abzubauen“, bringt es Thomas Giedeck, Projektleiter von T-Systems, auf den Punkt. Trotz dieser unvorhergesehenen Projekterweiterung schaffte es der Full-Service-Provider, den Zeitplan punktgenau einzuhalten und die SAP-Systeme störungsfrei zusammenzuführen. Eingebunden in „SAP Sysco“ waren weltweit 600 interne und externe Mitarbeiter sowie 3000 SAP-Anwender. Im Zuge der Mandantenmigrationen wurden mehr als 300 Schnittstellen angepasst, die Schnittstellen-Landschaft also wesentlich vereinfacht.

## SAP-Einsparungen in Millionenhöhe

Heute läuft SAP bei Infineon nur noch auf drei Systemen in zwei Regionen. In den vergangenen beiden Jahren

sparte das Hightech-Unternehmen dadurch rund 5 Millionen Euro für den SAP-Betrieb ein. Weitere Kostenreduktionen in Millionenhöhe sind durch die vereinfachte Implementierung neuer SAP-Anwendungen auf der zentralen Plattform zu erwarten. Dabei will Infineon neue Funktionen künftig nicht mehr monatlich, sondern quartalsweise aufspielen. Diese SAP-Releases machen zwar mehr Planungs- und Testdisziplin erforderlich,

sind jedoch einfacher durchzuführen. Darüber hinaus wurden der neuen SAP-Landschaft dezidierte Entwicklungs- und Testsysteme für Projekte und Change Requests hinzugefügt. Da parallel eine Optimierung des Transport- und Testmanagements erfolgte, ist Infineon heute in der Lage, gleichzeitig auf den Systemen mehrere Projekte zu entwickeln, ohne Konflikte zu riskieren. Insgesamt läuft die gesamte SAP-Umgebung

wesentlich stabiler als zuvor. Über die SAP-Betriebskosten hinaus spart Infineon an Prozesskosten. Denn heute laufen die Prozesse in Finanzwesen und Logistik weltweit einheitlich oder zumindest aufeinander abgestimmt ab. Dies verhindert Dateninkonsistenzen und beschleunigt die Arbeitsabläufe in diesen Bereichen. „Mit der neuen SAP-Plattform und den standardisierten Prozessen sind wir auch für die Zeit nach der Krise gut gerüstet“, zieht IT-Chef Michael Schmelmer Bilanz. „Es zahlt sich aus, dass uns T-Systems nicht nur bei der weltweiten SAP-Konsolidierung kompetent beraten und unterstützt hat, sondern auch bei der strategischen Transformation unserer Prozesslandschaft.“



Michael Schmelmer,  
CIO Infineon

Dynamic-Services-Plattform

# Integration ist Trumpf

T-Systems hat den Rechenzentrumsbetrieb, die Dynamic Services und das Transformational Outsourcing perfektioniert und industrialisiert. Damit kann man effizient eine große Kundenanzahl perfekt bedienen – mit x86-Architektur, Linux, SAP etc.

**D**ie innovative Kombination und das tiefe Verständnis für SAP-Applikationen lassen ein besonderes Angebot entstehen. Die Hintergründe erläutert Olaf Heyden, T-Systems-Vorstand für ICT Operations.



Olaf Heyden, T-Systems-Vorstand für ICT Operations: „Wir müssen Dynamik managen.“

**E-3: Inwieweit sind die Services generisch anwendbar?**

**Heyden:** Wir haben natürlich von Anfang an einen generischen Ansatz entwickelt. Einen besonderen Schwerpunkt haben wir aber auf SAP gelegt, wo wir am konsequentesten gewesen sind und auch die größten Investitionen getätigt haben. Unser Design ist aber generisch und damit offen für andere Applikationen.

**E-3: Wohin entwickelt sich dieses T-Systems-Angebot?**

**Heyden:** Wie gesagt, von Beginn an war der Ansatz generisch. Heute sind wir aber auch auf den Mittelstand fokussiert und hier bietet sich Linux als Plattform in Kombination mit einer Virtualisierung durch VMware an. Das Angebot hat sich weiter ausgedehnt, sodass wir heute auch Solaris, HP-UX, IBM AIX neben Linux auf Intel betreiben. Aber entscheidend für uns ist, dass alle Plattformen nach dem gleichen Funktionsprinzip arbeiten.

**E-3: War das eine komplexe Herausforderung?**

**Heyden:** Hier haben wir unseren Vorteil als Systemdesigner ausgespielt und von Beginn an auf ein sauberes Schichtenmodell geachtet. Nachdem wir zuerst auf den Mittelstand gesetzt hatten, konnten wir aber bald erkennen, dass durch unser Systemdesign die Plattformen extrem leistungsfähig waren. Somit haben wir heute auch sehr, sehr große Anwender bei uns im Betrieb.

**E-3: Von welchen Größenordnungen sprechen Sie?**

**Heyden:** Im klassischen Mittelstand reden wir hier von 10.000 bis 20.000 SAPS. Das größte System, das wir betreuen, hat 25.000 Named-User und rund 120.000 SAPS.

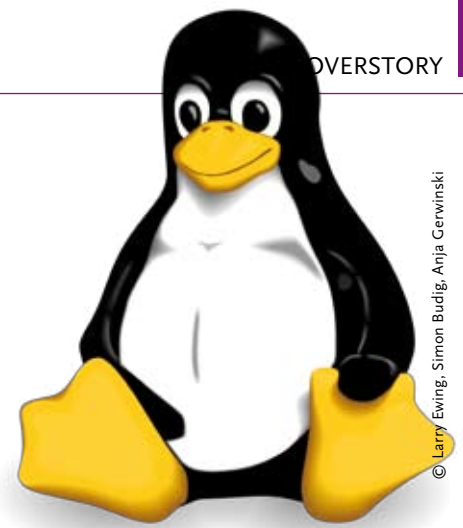
**E-3: Was waren die größten Herausforderungen auf dem Weg zu einer robusten Architektur?**

**Heyden:** Eine Herausforderung war sicher die Vorgabe, dass wir uns immer an Standards orientieren wollen. Ebenso die Kunden davon zu überzeugen, dass unser Architekturmodell der richtige Weg ist. Vor fünf Jahren etwa wollten viele Kunden noch bei der Auswahl der Server mitdiskutieren. Letztendlich haben wir sie aber davon überzeugt, dass es hier um Leistung und Verfügbarkeit geht und nicht um Hardware.

**E-3: Ist das ein Widerspruch?**

**Heyden:** Eben nein. Ein Kostenvorteil und höhere Flexibilität sind bei uns kein Widerspruch. Für unsere Kunden ist es wichtig, die Kosten zu variabilisieren. Im SAP-Umfeld kann es sein, dass jemand bestimmte Leistungen auch nur für einen Tag braucht. Wir ermöglichen es, die Kapazitäten nach dem Business-Bedarf abzurufen. Die Administration einer solchen Systemlandschaft ist natürlich anders als ein individuelles Rechenzentrum. Wir müssen die Dynamik managen, also die Kapazitäten optimal zuteilen.

**E-3: Dynamic Services und Industrialisierung sind nützliche Funktionen, aber**



© Larry Ewing, Simon Budig, Anja Gerwinski

**SAP R/3 war von Beginn an nicht auf dieses flexible IT-Betriebsmodell ausgelegt?**

**Heyden:** Was uns von Beginn an geholfen hat, war der Adaptive Computing Controller der SAP. Dieses Infrastrukturkonzept der SAP hat sich eben mit Virtualisierung beschäftigt und damit die Applikationen von realem Blech gelöst. Wir haben hier sehr eng mit SAP zusammengearbeitet und unsere Erfahrung ist dann wieder in die Entwicklung bei SAP eingeflossen.

**E-3: Der Kunde hat also freie Wahl bei Betriebssystem und Datenbank. Aber beraten Sie ihn dennoch?**

**Heyden:** Natürlich geben wir unsere Erfahrung weiter, aber im ersten Schritt kann natürlich der Kunde seine Umgebung frei wählen. Das ist besonders bei der Übernahme wichtig. Hierbei wollen die wenigsten Anwender einen Wechsel bei der Basistechnologie – um eben die Risiken zu minimieren. Selbst bei heterogenen Systemkopien in unser Rechenzentrum haben wir mittlerweile sehr viel und sehr gute Erfahrung. Letztendlich lassen wir den Markt entscheiden, der momentan eine sehr klare Sprache spricht.

**E-3: Was sind die Megatrends?**

**Heyden:** Etwa zwei Drittel der Kunden haben sich für die x86-Plattform entschieden. Im SAP-Umfeld fahren wir auf dieser Plattform überwiegend Linux. In Einzelfällen auch Windows, meistens jedoch nur dort, wo SAP mit der Produktverfügbarkeit indirekt den Einsatz von Windows vorgibt. Die zuerst erwähnte SAP-Anwendung mit 120.000 SAPS läuft unter Linux.

**E-3: Damit sind Sie ein Pionier?**

**Heyden:** Ja, das kann man so sagen. Die verwendeten Basiskomponenten sind natürlich Standards, aber für die richtige Kombination haben wir viel Know-how investiert. Unsere Lösung ist sehr erfolgreich. Wir haben jetzt übers Jahr 100 Prozent Verfügbarkeit gehabt. Die Plattform ist somit sehr stabil und leistungsfähig. Eine perfekte Referenz.

**E-3: Danke für das Gespräch.**



„Dynamic Services for SAP Applications“ von T-Systems

# SAP-Leistung nach Bedarf

Unternehmen, die ihre SAP-Leistungen an T-Systems auslagern, profitieren nicht nur von den Skaleneffekten des internationalen Full-Service-Providers. Mit den Dynamic Services bietet die Großkundensparte der Deutschen Telekom den Kunden ein ganzheitliches Betriebskonzept an, mit dem die ICT-Ressourcen flexibel an den Geschäftsverlauf angepasst werden können. Die Anwender senken ihre Betriebskosten damit um bis zu 30 Prozent.



© Nassyrov Ruslan, Shutterstock.com

In wirtschaftlich bewegten Zeiten verlangen die Unternehmen zunehmend nach einer ICT-Infrastruktur, die ihre Geschäftsanforderungen dynamisch unterstützt und zugleich sparsam ist: Wechselnde Auftragslagen, betriebliche Umorganisationen, Zukäufe, Zusammenschlüsse, aber auch Abspaltungen lassen den Bedarf nach ICT-Ressourcen laufend schwanken – angefangen bei Netzwerken und Rechnern über Betriebssysteme und Datenbanken bis hin zu Applikationen wie SAP. T-Systems hat mit den Dynamic Services ein Konzept entwickelt, das eine bedarfsgerechte Bereitstellung und Abrechnung von ICT-Ressourcen garantiert. Statt die Systemumgebung auf kostspielige Lastspitzen auszulegen, können die Anwender ihre Kapazitäten in nur einem Tag beliebig reduzieren oder erweitern. Üblicherweise beansprucht es mehrere Wochen, vorhandene Systeme aufzurüsten. Darüber hinaus können die Kunden die ICT-Nutzungsdauer flexibel gestalten. Statt wie beim herkömmlichen Outsourcing an feste Vertragslaufzeiten und Mindestabnahmemengen gebunden zu sein, erhalten sie zusätzliche Systeme – etwa für Schulungen – auch für die Dauer von nur einem Tag bereitgestellt. Da nur der tatsächliche Verbrauch bezahlt wird, können die Kunden ihre Betriebskosten deutlich reduzieren.

Umgesetzt werden die Dynamic Services von T-Systems mit einer hochindustrialisierten Plattform, auf der sämtliche Komponenten – von den Servern bis hin zu Applikationen – virtualisiert laufen. Dies hat den Vorteil, dass die benötigten Anwendungen und Daten dynamisch je nach Auslastung auf einen oder mehrere Rechner verteilt und automatisch verlagert werden können. Wie erst kürzlich die Marktforscher von Gartner wieder bestätigt haben, gehört T-Systems weltweit zu den führenden Anbietern von Dynamic Services, gerade im

SAP-Umfeld: Für SAP-Kunden steht das spezielle Angebot „Dynamic Services for SAP Applications“ bereit. Das hat nicht nur mit der Größe und internationalen Reichweite des Full-Service-Providers zu tun. „Gemeinsam mit der SAP haben wir das Thema Adaptive Computing von allem Anfang an konsequent vorangetrieben“, betont Achim Stohr, der bei T-Systems in der „Global Delivery Unit SAP Services“ für den Bereich SAP-Service-Architektur verantwortlich ist. So ist die Telekom-Tochter seit Beginn im Adaptive Computing Council (ACC) vertreten, den die SAP als Forum für den Informationsaustausch und die Zusammenarbeit mit ihren Technologie- und weiteren ACC-Partnern im Jahr 2003 ins Leben gerufen hat. Damit ist sichergestellt, dass die SAP-Neuentwicklungen laufend in die Plattform von T-Systems einfließen, während die Telekom-Tochter umgekehrt ihre Betriebserfahrungen direkt an die SAP zurückspielen kann: Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess findet statt.

Darüber hinaus verfügt T-Systems als Systemintegrator über umfassende Erfahrungen und Kenntnisse in der SAP-Produktwelt. Entscheidet sich also ein Kunde, seinen SAP-Systembetrieb komplett auszulagern, erhält er von T-Systems auch im Anwendungsbetrieb und Projektgeschäft kompetente Betreuung. Ein weiterer Vorteil für den Kunden ist, dass T-Systems über die Telekom-Mutter auch die erforderlichen Netze bereitstellen kann. Der Kunde erhält damit alle Services aus einer Hand, während T-Systems die Kommunikations- und Informationsflüsse durchgängig überwachen und steuern kann. Dies zahlt sich vor allem bei neuen Themen wie Business Process Monitoring aus, mit dem T-Systems die End-to-End-Überwachung kritischer Geschäftsprozesse sicherstellt. Dazu wurde auf Basis des SAP Solution Managers ein neues Portfolio-Element

entwickelt und in die dynamische Plattform von T-Systems integriert.

## Hoher Reifegrad erreicht

„Wir haben seit fünf Jahren massiv in die Industrialisierung und Dynamisierung unserer Plattform investiert und damit einen sehr hohen technischen Reifegrad erreicht“, beschreibt Achim Stohr den aktuellen Entwicklungsstand. Von entscheidendem Vorteil ist die Hersteller-Unabhängigkeit des Full-Service-Providers, der eine Two-Vendor-Strategie verfolgen und alle möglichen Kombinationen der Plattform-Komponenten umsetzen kann – und zwar zu sehr günstigen Konditionen. T-Systems betreibt heute für weltweit mehr als 600 Kunden mit über 1,4 Millionen Anwendern die SAP-Systemumgebungen; nahezu 40 Prozent davon setzen bereits auf das flexible Bezugs- und Abrechnungsmodell – Tendenz steigend. Dazu werden insgesamt acht dynamische Rechenzentren in Europa, Asien sowie Nord- und Südamerika betrieben. Zahlreiche SAP-Auszeichnungen bescheinigen, dass T-Systems diese ICT-Leistungen nach weltweit einheitlichen Standards erbringt: So ist das Unternehmen SAP Global Partner, SAP Services Partner in 16 Ländern und Mitglied in der Enterprise Services Community. Darüber hinaus erhielt T-Systems den begehrten SAP Pinnacle Award in der Kategorie „Outsourcing – Hosting“, mit der SAP besondere Leistungen ihrer Partner würdigt. Zudem strebt T-Systems die Global Run SAP-Zertifizierung an, mit der SAP die End-to-End-Fähigkeit eines ICT-Partners bescheinigt.

## Mega-Outsourcing für Shell

Zu den größten Beziehern der „Dynamic Services for SAP Applications“ zählt Shell. Das internationale Energieunternehmen lagerte 2008 die gesamte

IT-Infrastruktur und IT-Mitarbeiter in den Niederlanden, Großbritannien, USA, Kanada und Malaysia an T-Systems aus. Dabei war das Dynamic-Services-Modell der entscheidende Grund dafür, dass die Telekom-Tochter den Zuschlag für den 1-Milliarde-Euro-Vertrag von Shell erhielt. So kann Shell die Kapazitäten wie Bandbreite, SAP oder Datenspeicherplatz an den Geschäftsverlauf anpassen, die Kosten spürbar senken und sich auf das Kerngeschäft konzentrieren. T-Systems selbst erhält durch das Mega-Outsourcing-Projekt die Möglichkeit, die globale Reichweite entscheidend zu verbessern und das weltweite Wachstum voranzutreiben.

### Kostensparnis für Linde

Ein weiterer internationaler Großauftrag im Bereich Dynamic Services kam in diesem Jahr von der Linde AG, einem Engineering-Unternehmen und global führenden Hersteller von Industriegasen. Im Rahmen des Outsourcing-Vertrags wird T-Systems die Linde-Rechenzentren in München, Stockholm und im englischen Guildford im eigenen Rechenzentrum in München konsolidieren. Mit dem neuen Vertrag bezieht und bezahlt Linde künftig seine Rechen- und Speicherleistung dynamisch. Fixkosten verwandeln sich in variable, und notwendige Investitionen werden durch das Outsourcing auf mehrere Jahre gestreckt. In einem nächsten Schritt plant Linde, auch die Rechenzentren außerhalb Europas sowie Geschäftsanwendungen an den Full-Service-Provider auszulagern. „Kosten runter, Performance rauf“ ist auch das Ziel des MAN-Konzerns, der sich Mitte dieses Jahres für die dynamischen ICT-Dienste von T-Systems entschied. Das Unternehmen, das in Europa zur Spitzengruppe der Nutzfahrzeug-, Motoren- und Maschinenbauer gehört, lagerte seine Rechenzentren in Deutschland und Österreich an die Telekom-Tochter aus.

### Mehr Vorteile durch Transformational Outsourcing

Eine Möglichkeit, die Vorteile des dynamischen Bezugs- und Abrechnungsmodells zu potenzieren, bietet T-Systems mit der neuen Strategie des Transformational Outsourcings. Im Rahmen dieses Konzepts legen Kunden nicht nur den Betrieb ihrer ICT-Landschaft in die Hände der Telekom-Tochter, sondern auch die komplette Modernisierung. Wie beim klassischen Outsourcing profitiert das Unternehmen dabei zunächst von Kosteneinsparungen. Neu am Transformational-Outsourcing-Konzept ist, dass ein Teil des eingesparten Geldes darauf verwendet wird, die IT-Landschaft des Kunden zu modernisieren. Dabei steht die Vereinfachung und Erneuerung von Geschäftsprozessen, ICT-Umgebung und ICT-Services im Mittelpunkt (siehe auch Praxisbeispiel Continental auf Seite 55).

T-Systems vielfach als globaler SAP-Partner ausgezeichnet

## Weltweit hohe Standards

Um die Kunden optimal bei der SAP-Nutzung zu unterstützen, setzt die SAP verstärkt auf die Zusammenarbeit mit ihren Partnern. Mit T-Systems steht dem Walldorfer Softwarehaus ein Full-Service-Provider zur Seite, der die SAP-Systeme der Kunden auf international hohem Niveau betreut und betreibt.

SAP würdigt die Kompetenzen von T-Systems mit zahlreichen Auszeichnungen, gemeinsamen Initiativen und einem lebendigen Wissensaustausch auf allen Ebenen: 2006 erstmals zum SAP Global Partner Hosting ernannt, steht der Telekom-Tochter in Kürze die erneute Rezertifizierung bevor. SAP vergibt diesen Status an Unternehmen, die für ihre Kunden den technischen SAP-Betrieb nach global einheitlichen, hohen Standards übernehmen. Dabei kommt der Telekom-Tochter ihre Größe und starke internationale Ausrichtung zugute.

### Drei Regionen auf dem Prüfstand

„Um als globaler Hosting-Partner der SAP anerkannt zu werden, muss ein Anbieter für drei Regionen nachweisen, dass er weltweit lieferfähig ist“, beschreibt Klaus-Heinrich Bommer, bei T-Systems für SAP Relation Management Hosting zuständig, die Voraussetzungen. „SAP hat dazu unsere Rechenzentren in Deutschland, Singapur und Mexiko begutachtet und ihnen durchweg einen hohen Standard bescheinigt.“ T-Systems ist weltweit in jeder Region vertreten; insgesamt werden 20 Hosting-Standorte mit 80 Rechenzentren betrieben. Alle Standorte setzen standardisierte Technologien und Verfahren ein und werden bei Bedarf von unternehmensweiten Know-how-Centern und Expertenteams unterstützt. „Durch unsere global verbundenen, einheitlichen Prozesse können wir in jedem Land die Anforderungen der Kunden optimal abdecken“, fasst Klaus-Heinrich Bommer zusammen. „Wir stellen unsere Liefereinheiten projektweise so zusammen, dass ein global agierender Kunde die besten Hosting-Leistungen zum besten Preis erhält, ob seine Werke in Japan, Südafrika oder in Deutschland stehen.“

### SAP Pinnacle Award: Hosting-Modell

Neben dem klassischen Hosting bietet T-Systems den SAP-Kunden ein flexibles Bezugs- und Bezahlmodell an: Mit den „Dynamic Services for SAP Applications“ lassen sich

die Hardware-Kapazitäten, Leistungen und Services tagesaktuell und nahezu übergangslos an den momentanen Bedarf der Unternehmen anpassen. Da die Kunden nur die RZ-Ressourcen bezahlen, die sie tatsächlich brauchen, sparen sie bis zu 30 Prozent ihrer Betriebskosten ein (siehe auch Bericht auf Seite 60). Für die hervorragende Zusammenarbeit mit SAP im Bereich Hosting erhielt T-Systems den begehrten SAP Pinnacle Award in der Kategorie „Outsourcing Partner – Hosting“. SAP vergibt diesen Preis jährlich an Partner, die ihren Kunden herausragende Produkte, Lösungen und Dienstleistungen bieten und damit das gemeinsame Geschäft besonders erfolgreich umsetzen. Darüber hinaus zertifizierte SAP das globale Know-how von T-Systems in der SAP-Anwendungsbetreuung. So gehörte die Telekom-Tochter 2007 zu den ersten beiden Unternehmen, die die neue SAP-



© Nassyrov Ruslan/Ragnarock, Shutterstock.com



Auszeichnung für weltweite Application Management Services (AMS) erhielten. Stellvertretend für die globale AMS-Zertifizierung erfolgten Audits an den T-Systems-Standorten Deutschland, Indien und Mexiko. Bislang besitzen neben T-Systems weltweit nur fünf weitere Unternehmen sowohl die globale Hosting- als auch die globale AMS-Zertifizierung der SAP.

„Die Auszeichnung bestätigt, dass T-Systems über standardisierte Methoden verfügt, um SAP-Systeme international auf hohem Niveau zu pflegen und weiterzuentwickeln“, erläutert Christoph Friedl, Business Development Manager SAP bei T-Systems. „Wir unterstützen die Anwender, beseitigen Störungen und kümmern uns um die Wartung und Erweiterung der vorhandenen SAP-Systeme.“ Dabei beruhen alle Application Management Services von T-Systems auf dem internationalen ITIL-Standard (IT Infrastructure Library), der bestimmte Servicequalitäten garantiert: zum Beispiel, wenn es um die schnelle Behebung von Störungen oder um Change Management geht. „Im Rahmen der AMS-Zertifizierung erhielten wir von der SAP wertvolle Anregungen, wie wir unsere Prozesse und Leistungen im Bereich SAP-Anwendungsbetreuung noch verbessern können“, so Christoph Friedl weiter. „Dadurch wurde unsere Zusammenarbeit noch intensiver, beide Seiten profitieren von vielfältigen Synergieeffekten.“ Auch für die SAP Global AMS-Partnerschaft steht T-Systems in Kürze die Rezertifizierung bevor. Doch stellen die offiziellen Auszeichnungen nur

einen Teil der engen Verbindungen dar, die zwischen der SAP und T-Systems als einem der weltweit größten SAP-Outsourcer bestehen: Zahlreiche persönliche Kontakte erfüllen die Partnerschaften mit Leben. So sind die T-Systems-Experten in einer Reihe von SAP-Arbeitskreisen vertreten, unter anderem im 2003 ins Leben gerufenen SAP Adaptive Computing Council, der sich mit der Virtualisierung von RZ-Umgebungen befasst. Aus diesem Arbeitskreis, dem neben SAP zahlreiche Hardware- und Virtualisierungs-Experten angehören, bezieht T-Systems wichtige Impulse zur Weiterentwicklung der „Dynamic Services“. Durch die Teilnahme an der SAP Sizing Group wird T-Systems bei allen Fragen rund um den Hardware-Bedarf von SAP-Systemen unterstützt. Darüber hinaus tauschen sich die SAP-Spezialisten der Telekom-Tochter regelmäßig mit den verschiedenen SAP-Partnerbereichen aus. So erfährt T-Systems zum Beispiel frühzeitig von Neuentwicklungen und kann umgekehrt kundenindividuelle Anforderungen direkt in die SAP-Entwicklung zurückspielen.

Ein weiterer Meilenstein ist die enge Zusammenarbeit mit dem SAP Active Global Support, der SAP-Kunden weltweit bei Betrieb und Weiterentwicklung ihrer Anwendungen unterstützt. Gemeinsam mit SAP hat T-Systems speziell auf Provider ausgerichtete Supportmodelle entwickelt und bereits eingesetzt. Diese Supportmodelle ermöglichen eine wesentlich effizientere Störungsbehebung und proaktives Handeln als auf Basis des Standard-Supports. „Bei Störungen sind

wir rasch in der Lage, Unterstützung von fachkundigen SAP-Experten einzuholen“, sagt Christoph Friedl. Dabei kommt T-Systems der Standort in unmittelbarer SAP-Nähe in Walldorf zugute. Nahe sind sich die beiden Partner auch bei der SAP World Tour 2009, die an weltweit 43 Orten Station macht. T-Systems ist zwölfmal als „Global Sponsor“ dabei. Im Fokus steht das SAP-Angebot im Bereich Transformational Outsourcing und Dynamic Services, aber auch Themen wie Green ICT und Cloud Computing.

### Run SAP-Zertifizierung angestrebt

Um die Position in der SAP-Welt auszubauen, strebt T-Systems die Auszeichnung als SAP Global Services Partner an; bisher erfolgte die Zertifizierung dazu in 16 Ländern. Darüber hinaus soll die Run SAP-Zertifizierung erreicht werden. Dahinter steht ein neuer End-to-End-Support: SAP und ausgezeichnete Provider bieten den Kunden einen Betriebsstandard, der bereits bei Implementierung, Upgrades und fortlaufendem Anwendungsmanagement umgesetzt wird. Damit verbunden ist die Erweiterung des SAP Solution Managers um zahlreiche Funktionen. „Die Run SAP-Zertifizierung wird in Zukunft ein wichtiges Kriterium bei der Providerauswahl eines Kunden sein“, unterstreicht Klaus-Heinrich Bommer. „Als langjähriger Global-Hosting- und Global-AMS-Partner ist T-Systems in einer sehr guten Ausgangsposition, Run SAP als Methode in das Portfolio zu implementieren.“

## SAP & T-Systems: Gemeinsames Wachstum

Im Rahmen der neuen Collaborative Business Initiative (CBI) hat SAP die Telekom-Tochter T-Systems als strategischen Partner für gleich drei Themengebiete ausgewählt: Governance, Risk & Compliance (GRC), ERP Financials und Human Talent Management (HTM).

SAP hat die CBI-Programme für definierte Wachstumsfelder aufgesetzt. Ziel ist es, den größtmöglichen Mehrwert für die Kunden zu schaffen. Die CBIs sehen eine gemeinsame Go-to-Market-Strategie mit verbindlichen Pflichten für beide Partner vor.

SAP und T-Systems arbeiten während des Vertriebs- und Produktzyklus eng zusammen. Dabei stellt T-Systems Branchen-Expertise und eine SAP-Demo-Landschaft zur Verfügung. Darüber hinaus baut die Großkundensparte der Deutschen Telekom in den betreffenden drei Wachstumsthemen Lösungs-Know-how und zertifizierte Berater auf.

SAP bezieht T-Systems dafür verstärkt bei Marketing- und Vertriebs-events ein und positioniert das Unternehmen beim Kunden als Experten. Zudem erhält T-Systems durch gezielte SAP-Informationsveranstaltungen einen Wissensvorsprung und wird von SAP in Pilotprojekte eingebunden.

Interview mit Joachim A. Langmack, Chief Sales Officer und T-Systems-Vorstandsmitglied

# Alles für den Kunden

Mit den Dynamic-Services und Outsourcing-Angeboten gewinnt T-Systems weltweit SAP-Bestandskunden. Eine partnerschaftliche und produktive Zusammenarbeit mit SAP sichert für Corporate Customers erfolgreiches Geschäft.

Das E-3 Magazin sprach mit Joachim A. Langmack, Chief Sales Officer und Vorstandsmitglied bei T-Systems, über weltweite Entwicklungen und die SAP-Community.

**E-3: Wie ist heute die Position der T-Systems, nach nun doch turbulenten Jahren?**

**Langmack:** Seit 2007, mit dem Eintritt von Reinhard Clemens als Vorstandsvorsitzendem der T-Systems, hat eine sehr positive Entwicklung begonnen. Und man spürt deutlich, dass jetzt wieder Vertrauen in die Marke und den Markt zurückkehrt.

**E-3: Und das Ergebnis?**

**Langmack:** Wir haben bereits vergangenes Jahr unsere Pläne übererfüllt. Und damit einen positiven Deckungsbeitrag erwirtschaftet.

**E-3: Was waren die Veränderungen?**

**Langmack:** Wir haben drei inhaltliche Schwerpunkte gesetzt. Infrastruktur: Hier ist es wichtig eine ausreichende Größe zu haben und in Form unserer Dynamic-Services über das passende Wissen zu verfügen. Letzteres ist natürlich für SAP-Bestandskunden ganz besonders entscheidend und wichtig. Unsere zweite Säule ist das Projektgeschäft in unserem Bereich „System-Integration“. Für diese Aufgaben hat T-Systems mit Ferri Abolhassan auch einen neuen Manager bekommen. Die dritte Säule ist ein sehr wichtiger Bereich, der sich aus dem Zusammenwachsen von Informationstechnologie und Telekommunikation ergibt.

**E-3: Was passiert hier?**

**Langmack:** Im ICT-Bereich, wie wir es nennen, entwickeln wir neue Anwendungsszenarien, Infrastrukturen, Applikationen – ganz im Sinne ‚connected work‘. Hierbei sind wir auch ganz eng vernetzt mit unserer Muttergesellschaft der Deutschen Telekom.

**E-3: Wo sehen Sie Alleinstellungsmerkmale?**

**Langmack:** In allen drei Bereichen. Aber vorrangig natürlich sind unser Pro-

jektgeschäft und unsere Dynamic-Services auf nachhaltige Differenzierung im Markt für unsere SAP-Kunden angelegt.

**E-3: T-Systems ist Anbieter und gleichzeitig Betreiber eines großen SAP-Rechenzentrums. Ein Vorteil für den Kunden?**

**Langmack:** Ja, natürlich. Wir selbst und unsere Mutter, die Deutsche Telekom, verwenden SAP. Daraus ergibt sich für alle T-Systems-Kunden ein Mehrwert. Hier gilt es für uns, ganz besondere Ansprüche hinsichtlich Performance und Daten- sowie Transaktionsvolumen zu erfüllen - das bildet und trainiert.

**E-3: Welche Auswirkungen ergeben sich daraus für die Dynamic-Services?**

**Langmack:** Unsere Größe und unser Angebotsvolumen spielen eine besondere Rolle. Damit sind nur wir im Rahmen der Dynamic-Services in der Lage, Schwankungen und Kapazitätsspitzen für den Kunden abzufangen, zu kompensieren und eine tragfähige Basis dem SAP-Kunden anzubieten.

**E-3: Können Sie dafür auch ein Beispiel nennen?**

**Langmack:** Ja, besonders deutlich wird unsere Leistungsfähigkeit bei den großen Volumen einer Shell (Anm. d. Red.: siehe S. 60/61).

**E-3: Ihre eigene Größe und Innovationskraft macht die T-Systems zum gleichberechtigten Partner gegenüber SAP. Damit unterscheidet sich aber auch Ihr Marktauftritt deutlich von anderen SAP-Partnern.**

**Langmack:** Ja, das entspricht den Tatsachen, wir haben ja auch im gleichen Kulturkreis unsere Quellen und dadurch ein sehr, sehr gutes Verhältnis zu SAP.

**E-3: Wie ist die Akzeptanz der SAP-Bestandskunden auf Ihre Services?**

**Langmack:** Unsere Neugeschäfte sind fast alle bestimmt durch das Angebot unserer Dynamic-Services. Natürlich ist es je nach Kunde oft sehr unterschiedlich, was und wie dynamisiert wird. Be-

„Wir achten genau darauf, dass der Kunde vom ersten Tag an profitiert.“

Joachim A. Langmack,  
Chief Sales Officer,  
T-Systems-Vorstand



rücksichtigt werden nämlich immer auch die vorhandenen Legacy-Anwendungen, die Komplexität des Systems etc.

**Was ist für einen SAP-Bestandskunden die Motivation?**

**Langmack:** Die Argumente für eine Dynamisierung des IT-Betriebs sind die wirtschaftlichen Parameter. Wir finden hier immer einen Weg zum Mehrwert.

**E-3: Gibt es auch Szenarien, wo Dynamic-Services und Transformational Outsourcing nicht greifen?**

**Langmack:** Sehr, sehr selten, aber natürlich gibt es in SAP-Systemen auch Daten, die der Kunde aus internen Gründen nicht außer Haus geben will.

**E-3: Was überzeugt momentan den SAP-Bestandskunden mehr? Ihre technologische Kompetenz oder betriebswirtschaftliche Argumente?**

**Langmack:** Ich denke, dass es momentan mehr die wirtschaftlichen Überlegungen sind, die einen Kunden für unsere Dynamic-Services begeistern. Natürlich ist Technologie wichtig. Aber man muss hier genau sein. Die Wirtschaftlichkeit kommt über die Dynamisierung der IT-Architektur. Beides ist also wichtig, wenn die Technologie positiv kostenwirksam wird für den Kunden.

**E-3: Kann man also mit der T-Systems-Technologie dieses Jahr noch Kosten sparen?**

**Langmack:** Ja, wirtschaftliche Vorteile sind bei uns schnell zu erreichen. Im Detail ist es natürlich eine Frage der Vertragsgestaltung. Ganz am Anfang hat man Transformationskosten und bis man den vollen Nutzen realisieren kann, braucht es eine Einschwingphase. Wir achten genau darauf, dass der Kunde vom ersten Tag an profitiert.

**E-3: Danke für das Gespräch.**

PAC-Exklusivanalyse: Der SAP-Anwender in der Kostenfalle

# Kosten, Kosten & Kosten

Man kann es nicht mehr hören! Die Situation, in der sich der SAP-Kunde heute befindet, ist sicher nicht neu, aber wenn man sich detaillierter damit auseinandersetzt, so ist sie in dieser Qualität zumindest doch neuartig.

Von Tobias Ortwein und Karsten Leclerque,  
Pierre Audoin Consultants (PAC)

Im Folgenden soll der Blick – auch für SAP und ihr Ecosystem – geschärft werden, in welcher Situation sich die Kunden im Augenblick befinden und wie dieser Rechnung getragen werden kann. Der „Customer Life Cycle“ eines SAP-Anwenders gliedert sich im Wesentlichen in drei Phasen:

- die SAP-Implementierung,
- den Betrieb und die Weiterentwicklung des SAP-Systems und
- nun die Phase der Transformation des SAP-Systems (NetWeaver und Business Suite 6.0 bzw. 7.0).

Der langjährige SAP-Bestandskunde zeichnet sich – neben seiner Treue zu SAP – über die Jahre hinweg auch durch ein hohes Maß an Veränderungsbereitschaft aus. Im Rahmen der strategischen Umpositionierungen von SAP (vom Produktanbieter über den Lösungsanbieter zum Internetunternehmen) und den damit verbundenen Technologiewechseln, hat er nach seiner Implementierungs- und Betriebsphase u. U. bereits „zweieinhalb“ Transformationen hinter sich gebracht (Migration von R/2 nach R/3; Release-Wechsel nach 4.x und Upgrade nach mySAP ERP). Erneut steht die IT in der Verantwortung, eine solche – nicht

nur technologische – Transformation zu vollziehen. Aber im Vergleich zu den vorhergehenden Aufgaben unter extremen Rahmenbedingungen.

Während in der Vergangenheit (z. B. in der Krise 1994–1997) der Einsatz von SAP noch als probates Mittel zur Steigerung von Produktivität und Effizienz betrachtet wurde bzw. eine weitere Transformationsphase in die Zeiten des E-Business-Hypes/Jahreswechsels 2000 und die Euroeinführung fielen, befinden wir uns heute in einer wirtschaftlichen Rezessionsphase, in der die IT bei den CEOs bzw. den verantwortlichen Geschäftsführern schon lange als „Commodity“ betrachtet und ihren Nimbus als Heilsbringer verloren hat. Dies wirkt sich auch belastend auf das Budget aus.

Investitionen in die IT – auch das ist nicht neu – müssen wie alle anderen Investitionen in wirtschaftlich schwachen Zeiten einen kurzfristigen ROI aufweisen. Und genau hier liegt die Krux – die jedoch fairerweise gesagt nicht SAP-spezifisch ist. Die Transformation auf die Business Suite 7.0 ist nicht nur vor dem technologischen Hintergrund zu betrachten, sondern kann auch den sa-

gesunkenen IT-Budgets eigentlich nur noch den laufenden Betrieb bzw. maximal ein technologisches Upgrade ermöglichen. Alles Weitere muss aus den „Innovationsbudgets“ finanziert werden, die aber ebenfalls immer seltener in den IT-Bereichen, dafür immer öfter direkt in den Fachabteilungen verankert sind. Unsere Marktanalysen belegen, dass die SAP-Anwender in diesem Zusammenhang zunächst einen eher einfachen Weg gehen und diese Herausforderung im wahrsten Sinne des Wortes „outsourcen“. Während der Umsatz des SAP-Ecosystems mit SAP-bezogenen Beratungs- und Implementierungsleistungen 2009 in Deutschland voraussichtlich um ca. 4,5 % zurückgehen wird, wird der Markt für SAP-bezogene Outsourcing-Leistungen (SAP Hosting und SAP Application Management) um 7–8 % wachsen. Dass der Einbruch im SAP-bezogenen Beratungsgeschäft nicht noch drastischer ausfällt, ist auch nur der Tatsache geschuldet, dass hier viele kleine Projekte und Weiterentwicklungen enthalten sind, die nach wie vor aus dem „Operations-Budget“ finanziert werden. Sehr drastisch fällt entsprechend der Umsatzrückgang der SAP Consulting im ersten und zweiten Quartal 2009 aus, die eben genau auf die großen strategischen bzw. so genannten „Ramp-up“-Projekte fokussiert ist, die – wenn überhaupt – nur sehr zögerlich umgesetzt werden, was die These des „sich verflüchtigen“ Innovationsbudgets in der IT untermauert. In Österreich und der Schweiz sieht die Situation sehr ähnlich aus.

Lange blieben die SAP-Dienstleister den SAP-Anwendern eine Antwort schuldig, wie man idealerweise beide Ansätze – Outsourcing und Transformation des SAP-Systems – miteinander verknüpfen kann. Die Outsourcing-Verträge der ersten und zweiten Generation hatten meist einen reinen „Kostenansatz“ zum Inhalt. Das SAP-System des Kunden wurde übernommen und mehr oder we-



niger in demselben Zustand belassen. Kosteneinsparungseffekte wurden beim Dienstleister meist durch die einfache Ausnutzung von Skaleneffekten oder einer effizienteren Leistungserbringung erreicht. Aber eben nicht durch eine Konsolidierung, Harmonisierung und Optimierung des SAP-Systems. Nach wie vor ist es in vielen Fällen auch so, dass sich der SAP-Anwender auf zwei strategische Partner im SAP-Umfeld verlässt, den „Outsourcer“ und den „Berater“. Der Vorteil bei dieser Strategie ist eine mangelnde Abhängigkeit und der „Best-of-Breed“-Gedanke. Der Nachteil ist, dass es nur in den allerwenigsten Fällen gelingt, Synergien zwischen beiden Tätigkeitsfeldern zu heben. Die aktuelle, eingangs dargestellte Situation wirft jedoch genau die Fragestellung auf, mit

PAC hat die ersten SAP-Studien für 2009 im Rahmen seines SAP Services Research Program (SSRP) veröffentlicht. In Ergänzung zur Ausgabe von 2008 wurde das Programm dieses Jahr erweitert um die Segmente Consulting & SI (C&SI) und Outsourcing Services für 30 Länder, drei Regionen und auf weltweiter Ebene. Weitere Informationen finden Sie auf folgender Webseite: [www.pac-online.com/sap](http://www.pac-online.com/sap)

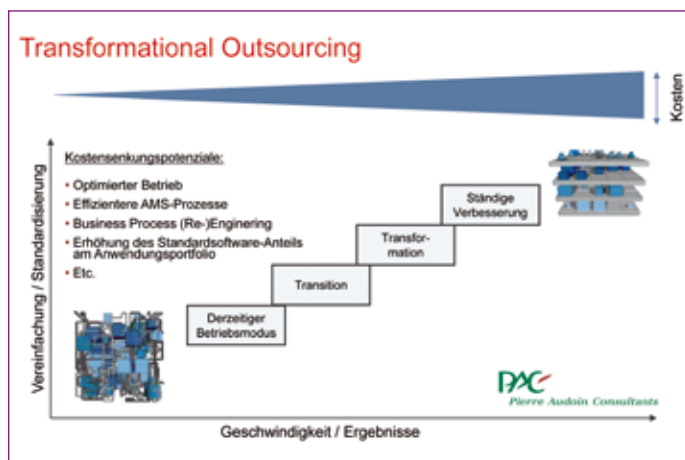
mal dem Wunsch nach weiterer Kostensenkung im Betrieb des SAP-Systems Rechnung trägt. Eine zunehmend automatisierte Leistungserbringung sowie die Nutzung von Skaleneffekten (>2500 SAP-Installationen; fast 1,2 Millionen SAP-User; >850 TB Datenbankvolumen; etc.) bringen hier natürlich Kostenvorteile, die man als „Single User“ in der Form nicht erreichen kann. Dieses Konzept ist im Vergleich zum traditionellen

SAP-Kunden von T-Systems der Ansatz des „Transformational Outsourcing“ zum Tragen kommen („Dynamic Services for SAP Applications“). Nach einer Überführung des Systems in die Hände von T-Systems („Transition“) wird gemeinsam von SI und MO die SAP-Landschaft harmonisiert und optimiert. Das Konzept sieht eigentlich vor, dass die erzielten Kosteneinsparungen „nur“ zum Teil an den Kunden weitergegeben werden, und teilweise für eine Implementierung einer „(Enterprise) Serviceorientierten Architektur“ – „ESOA“ wie es SAP nennt – verwendet werden. Dies ist der theoretische Gedanke der „Transformation“. Das Schöne am T-Systems-Konzept ist die angestrebte, organisatorisch enge Verzahnung der beiden mit der Leistungserbringung verbundenen Einheiten SI und MO. Dadurch können die relevanten Bereiche „Business-Architektur“, „ICT-Architektur“ und „Service-Architektur“ berücksichtigt und nahtlos unterstützt werden.

Outsourcing-Ansatz spannender, weil es – wie der Name bereits verrät – eine „Dynamisierung“, sprich Flexibilisierung der Leistungen bzw. des Leistungsbezugs ermöglicht. Entsprechend der „On-Demand“-Idee von IBM kann hier im Rahmen des Outsourcing-Vertrags die Leistung je nach Bedarf

bezogen werden, was signifikante Kosteneinsparungen mit sich bringen kann. Eingebettet sind diese Angebote mittlerweile auch oftmals in sehr innovative Preismodelle, die so weit gehen, dass man die Vergütung ebenfalls zu einem Großteil variabilisiert und den Sockelbetrag auf ein Minimum reduziert. Das ist preislich aggressiv, trifft aber in der augenblicklichen Situation den Wunsch vieler SAP-Anwender, die sich gerade mit dem Thema SAP Outsourcing auseinandersetzen. Die Kür liefert bei dem Konzept von T-Systems der Bereich „Systems Integration (SI)“, in dem die SAP-Beratungskompetenzen gebündelt sind. Durch ein engeres organisatorisches Zusammenrücken in der Delivery von SAP SI und SAP MO („Managed Outsourcing“) soll bei den

Warum nun „eigentlich“ und „theoretisch“? Das Konzept schafft in der Theorie einer ganzen Reihe an Bedürfnissen der SAP-Anwender Abhilfe. Es senkt und variabilisiert die Kosten und zeigt einen Weg auf, sich über eine Optimierung der SAP-Landschaft hin zu einer zukunftsfähigen, serviceorientierten Architektur zu bewegen und gleichzeitig unter Ausnutzung der neuen Möglichkeiten, die mit einer Business Suite 7 angeboten werden, auch „Business Value“ zu generieren. Also in jedem Fall ein diskussionswürdiger Ansatz, dessen Interessantheit uns auch von der SAP Community bestätigt wird. Tatsächlich – und das ist einfach die aktuelle wirtschaftliche Situation – hat der SAP-Anwender aber lieber „den Spatz in der Hand als die Taube auf dem Dach“. Die Kostenvorteile, die sich im Rahmen eines SAP-Outsourcing anbieten, werden im Augenblick zu 100 Prozent vom Anwender eingefordert, und es ist noch wenig Bereitschaft zu erkennen, sich wieder strategischer mit dem Thema SAP auseinanderzusetzen und einen Teil der Einsparungen direkt wieder zu investieren. Aus unserer Sicht wird so aber aus den IT-Bereichen nur kurzfristig der Kostendruck genommen, während man langfristig weiter in der Kostenfalle stecken bleibt. Die Konzepte und Lösungsangebote existieren also, sie werden jedoch noch viel zu zögerlich angenommen.



welchem Dienstleister(-paket), respektive Lösungsansatz, sich die Transformation des SAP-Systems unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen bzw. Zielsetzungen (kurzfristiger ROI; Senkung der Kosten; Optimierung des SAP-Systems; Schaffung von „Business Value“ – Innovation; Flexibilisierung/Dynamisierung der SAP-Nutzung) erreichen lässt?

Passend zu dieser E-3 Titelstory soll im Folgenden am Beispiel von T-Systems, Deutschlands größtem SAP-Dienstleister, erörtert werden, welche Lösungsansätze und -pakete ein SAP-Dienstleister entwickeln kann, um diesen Anforderungen Rechnung zu tragen. Mit den so genannten „Dynamic Services for SAP Solutions“ wurde ein Offering entwickelt, das zunächst ein-

bedarf bezogen werden, was signifikante Kosteneinsparungen mit sich bringen kann. Eingebettet sind diese Angebote mittlerweile auch oftmals in sehr innovative Preismodelle, die so weit gehen, dass man die Vergütung ebenfalls zu einem Großteil variabilisiert und den Sockelbetrag auf ein Minimum reduziert. Das ist preislich aggressiv, trifft aber in der augenblicklichen Situation den Wunsch vieler SAP-Anwender, die sich gerade mit dem Thema SAP Outsourcing auseinandersetzen. Die Kür liefert bei dem Konzept von T-Systems der Bereich „Systems Integration (SI)“, in dem die SAP-Beratungskompetenzen gebündelt sind. Durch ein engeres organisatorisches Zusammenrücken in der Delivery von SAP SI und SAP MO („Managed Outsourcing“) soll bei den

### Bei Fragen zum Artikel wenden Sie sich bitten an:



Tobias Ortwein (li.), Telefon +49 (0)89/232368-26, [t.ortwein@pac-online.com](mailto:t.ortwein@pac-online.com) oder Karsten Leclerque (re.), Telefon +49 (0)89/232368-27, [k.leclerque@pac-online.com](mailto:k.leclerque@pac-online.com). PierreAudoinConsultants (PAC), Holzstraße 26, 80469 München, Tel: +49 (0)89/23 23 68-0, [www.pac-online.com](http://www.pac-online.com)





©Devin Koob, Shutterstock.com

T-Systems Österreich ist einer der kompetentesten Partner der SAP

## Wachstum mit Full-Services

Bei T-Systems Österreich vereinen sich alle wichtigen Eigenschaften, die ein erfolgreicher SAP-Partner besitzen soll: Umfassendes SAP-Know-how, detaillierte Branchenkenntnisse, langjährige Erfahrung, nachhaltige Beratung und natürlich auch perfekte Beziehungen zu Kunden und SAP selbst.

**B**enno Weißmann, Leiter des Bereichs Systems Integration bei T-Systems in Österreich, verkörpert alle diese Eigenschaften. Mit ihm sprach das E-3 Magazin.

**E-3: Bitte beschreiben Sie, welche Services T-Systems in der österreichischen SAP-Community anbietet?**

**Benno Weißmann:** Wir bieten einen Full-Service-Provider-Ansatz an. Das geht von der Betriebsführung mit Dynamic Services bis hin zum kompletten Anwendungssupport. Das inkludiert klassisches Consulting in den Bereichen Financials, Logistics, HR, Business Intelligence mit SAP BW und Business Objects, sowie für Technologieberatung, etwa NetWeaver, XI und Ähnliches mehr.

**E-3 Mit wie vielen Mitarbeitern können Sie SAP-Dienstleistungen erbringen?**

**Weißmann:** Derzeit beschäftigen wir innerhalb der T-Systems in Österreich mehr als 100 Mitarbeiter, die direkt im SAP-Umfeld tätig sind. Wir haben rund 60 dezidierte SAP-Berater und mehr als 40 Experten für SAP-Projektentwicklung und Application Support.

**E-3: Auf welche Branchen fokussiert sich T-Systems Österreich aktuell?**

**Weißmann:** Von der reinen SAP-Industrielösung her konzentrieren wir uns nach wie vor auf den Gesundheitsbereich. Was die ERP-Beratung betrifft, sind wir allerdings industrieunabhängig, wobei wir ein gewisses Business-Know-how in manchen Branchen haben, hier vor allem im Public Sector und in den Bereichen Banking, Transport, Energieversorger, Versicherungen und Telcos.

**E-3: Einer von vielen Schwerpunkten ist Transformational Outsourcing: Was können Sie in Österreich anbieten?**

**Weißmann:** Wir in Österreich setzen voll auf das weltweit gültige Modell von T-Systems. Wir bauen lokal eigene Business Consultants für Transformational Outsourcing auf, die in enger Zusammenarbeit mit internationalen Kollegen die entsprechenden optimalen Kundenlösungen erarbeiten.

**E-3: Wie wird sich der Outsourcing-Markt in Österreich entwickeln?**

**Weißmann:** Der Outsourcing-Markt geht in die Phase des Second-Generation-Outsourcings. Neben der Preiskomponente gewinnen die technologischen Aspekte bei der Auswahl der neuen Partner eine immer größere Rolle. Wir sehen auch einen Trend zum Multi Sourcing, wobei die Wahl der Partner auf deren USPs abzielt. Hier haben wir mit T-Systems einen Wettbewerbsvorteil, da wir sowohl in Infrastruktur, Netz als auch im Systems-Integration-Geschäft ausgeprägte Kompetenzen haben.

**E-3: Als langjähriger SAP-Mitarbeiter kennen Sie wahrscheinlich alle Aspekte dieses IT-Geschäfts. Was sind die aktuellen Themen der SAP-Bestandskunden?**

**Weißmann:** Aus meiner Sicht gibt es keinen eindeutigen Trend, weil alle diese Themen sehr kundenindividuell sind. Outsourcing reduziert zwar nachweislich die Kosten, manche Kunden fühlen sich aber immer noch unwohl bei der Vorstellung, das eigene Rechenzentrum einem Partner anzuvertrauen. Die Lizenzpolitik ist auch ein relevantes Kostenthema, aber vielmehr ist es noch eine Frage der Einschätzung der Verlässlichkeit der Partnerschaft zwischen Kunde und SAP, und hier sind nach meinem Wissensstand die SAP-Kunden verunsichert. Das Thema Release-Wechsel ist bei den Kunden ein ungeliebtes Kind, weil es vielfach keinen wesentlichen Vorteil für den User bringt, sondern aus technischen oder aus re-

leasepolitischen Gründen einfach sein muss. Insgesamt gesehen haben unterschiedliche Kunden auch unterschiedliche Painpoints.

**E-3: Und in welchen Bereichen kann hier T-Systems Unterstützung geben?**

**Weißmann:** Durch den Full-Service-Provider-Ansatz können wir unsere Kunden aus einer Hand in allen Bereichen umfassend und nachhaltig unterstützen. Wenig Spielraum gibt es bei den Lizenz- und Wartungskosten, die vom Lieferanten kommen, aber durch ein gutes Gesamtkonzept können wir die Lizenz- und Wartungsmehrkosten meist gut kompensieren.

**E-3: Aus Ihrer ehemaligen SAP-Sichtweise und heute als T-Systems-Manager, wie wichtig ist das Branchenwissen?**

**Weißmann:** Ich denke, das Wichtigste für den Kunden ist, dass das SAP-Produkt die notwendige Branchenkompetenz aufweist, sprich das Produkt muss die Branchenspezifika des Kunden abdecken. Zur sauberen Implementierung ist es natürlich viel praktischer, wenn der SAP-Berater eine hohe Branchenkompetenz hat. Die Erfahrung zeigt, dass sich auch durch die Kombination des Fachwissens eines Modulberaters mit dem Know-how der Fachabteilung des jeweiligen Kunden ein gutes Projekt realisieren lässt.

**E-3: Was ist Ihrer Meinung nach der Mehrwert für einen SAP-Bestandskunden bei der Kooperation mit T-Systems?**

**Weißmann:** Der Full-Service-Provider-Ansatz, alle Komponenten einem verlässlichen Partner in die Hand zu geben, hat für den Kunden eine Reihe von Vorteilen. Zum einen profitiert der Kunde von einer besseren Kostenstruktur und zum anderen kann er Nichtkerngeschäft an Spezialisten abgeben. Das

erfordert natürlich von unserer Seite her eine hohe Sensibilität für das Thema Abhängigkeit. Gerade die SAP-Kunden sind bezüglich ihrer Abhängigkeit vom Unternehmen SAP in den letzten beiden Jahren sehr sensibel geworden. Wir können nicht mit dem Kostenargument alleine den Kunden überzeugen, seine gesamte SAP-Kompetenz an uns abzugeben. Hier muss man auf der Vertrauensseite sehr viel investierten. T-Systems passt vom Unternehmenstyp hier gut, denn es gelingt uns über die Stärke des Konzerns mit Topkunden, dieses Vertrauen auch deutlich zu machen.

**E-3: Man hat die SAP-basierte Healthcare-Applikation an Siemens abgegeben, können Sie die Strategie darlegen?**

**Weißmann:** Wir haben mit dem Verkauf unserer 50-Prozent-Miturheberrechte am Krankenhausinformationssystem i.s.h.med die gesamte Produktentwicklung in einer Hand bei Siemens gebündelt. Damit haben wir auch den Investitionsschutz für unsere Kunden langfristig sichergestellt. Uns ist wichtig, auch weiterhin mit Siemens im Gesundheitsmarkt eng zusammenzuarbeiten. Die umfassende und weltweite Betreuung all unserer gemeinsamen Kunden ist damit auch zukünftig garantiert. Der Gesundheitsbereich ist für uns nach wie vor ein Wachstumsmarkt, wo wir uns auf Health Consulting und auf die Implementierung von Krankenhauslösungen konzentrieren. Wir verstärken hier auch unsere Mitarbeitermannschaft, weil wir einen sehr starken Consulting- und Implementierungsbedarf für die nächsten Jahre sehen.

**E-3: CRM wandelt sich in Richtung Unified Communication. Welche Erfahrungen hat T-Systems gemacht?**

**Weißmann:** Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Effizienz sind wichtige Komponenten einer erfolgreichen UC-Lösung. Im Bereich CRM müssen Kundendaten immer und überall verfügbar und synchronisierbar sein via BlackBerry & Co. Die zeitgerechte Bereitstellung von Informationen erhöht den Kundenservice sowie die Kundenzufriedenheit und ermöglicht Cross-Selling-Potenziale, sowie die Platzierung neuer Services für neue Kunden. T-Systems verbindet TK- und IT-Know-how für eine durchgängige Integration aller Applikationen auf einem Endgerät.

**E-3: Haben Sie Unified-Communication-Angebote an die SAP-Community?**

**Weißmann:** Ja, besonders in den Bereichen Automotive und Healthcare haben wir hier einige Best-Practice-Ansätze.

**E-3: Dr. Ferri Abolhassan hat im E-3 Interview die Bedeutung der richtigen**

**Architektur für ERP-Anwendungen betont. Inwieweit berät T-Systems Österreich die SAP-Bestandskunden bezüglich SAP-Modulen versus SAP-ERP-Gesamtkonzepten?**

**Weißmann:** Das muss kein Widerspruch sein. Für uns steht der Kunde und nicht der Verkauf eines Produktes im Vordergrund. Wir besprechen mit dem Kunden seine Zielsetzung und versuchen eine optimale Lösung zu erarbeiten. Es kann in manchen Fällen Sinn machen, nur einzelne Module von SAP einzusetzen, in anderen Fällen wird eine Gesamtlösung der bessere Ansatz sein.

**E-3: Ist die Sensibilität hinsichtlich einer ganzheitlichen ERP-Architektur und deren Notwendigkeit in der österreichischen SAP-Community vorhanden?**

**Weißmann:** Die Sensibilität ist sicherlich vorhanden. Es gibt viele Aspekte zu beachten, nämlich Zeit-, Kosten- und Machbarkeitsaspekte. Es reicht nicht, genügend Budget für eine gesamte Implementierung zu haben, sondern man braucht auch die internen Fachressourcen dazu. Die Sensibilität ist da, was aber noch lange nicht heißt, dass man in der Lage ist, eine ganzheitliche ERP-Architektur kurzfristig umzusetzen.

**E-3: Wie weit werden Sie im Allgemeinen auf Kostensenkungsprogramme im SAP-Umfeld angesprochen?**

**Weißmann:** In wirtschaftlich schlechten Zeiten werden die IT-Budgets gekürzt, dadurch ergibt sich automatisch für den CIO die Frage, wie er im Umfeld seiner SAP-Lösungen zu Kostensenkungen kommen kann. Das führt sofort in der Diskussion auf Outsourcing, denn die Auslagerung des Betriebs ist nachweisbar billiger als das Betreiben im ei-



Benno Weißmann, Leiter des Bereichs Systems Integration bei T-Systems Österreich: „SAP ist für uns ein wesentliches Thema der Gegenwart und der Zukunft.“

genen Haus. Dann stellt sich in nächster Konsequenz die Frage, inwieweit man seine Applikationsbetreuung ebenfalls auslagern kann. Das sind Themen, die wir immer wieder mit SAP-Bestandskunden diskutieren.

**E-3: Was für Pläne bezüglich SAP hat man bei T-Systems für 2010?**

**Weißmann:** SAP ist für uns ein wesentliches Thema der Gegenwart und der Zukunft, wir sind das größte SAP-Outsourcing-Unternehmen in Europa. In Österreich bauen wir unsere SAP-Mannschaft noch aus und möchten diesen Markt weiter vergrößern.

**E-3: Wir danken für das Gespräch.**

## SAP World Tour og Geinberg, Österreich

Am 16. und 17. September gastiert die SAP World Tour in Gainberg, Österreich. Global Sponsor wird T-Systems sein. Das E-3 Magazin fragte Benno Weißmann, Leiter des Bereichs Systems Integration bei T-Systems in Österreich, was den Besucher erwartet.

**Weißmann:** Wir werden gemeinsam mit unserem Kunden Salesianer Mietex vorführen, wie unser Full-Service-Ansatz in der Praxis funktioniert. Weiters zeigen wir am Kundenbeispiel Wienerberger, wie sich der Ressourceneinsatz mit unserem Dynamic-Services-Modell optimieren lässt. Und wir präsentieren innovative mobile SAP-Lösungen wie Paper, Pen and Phone.

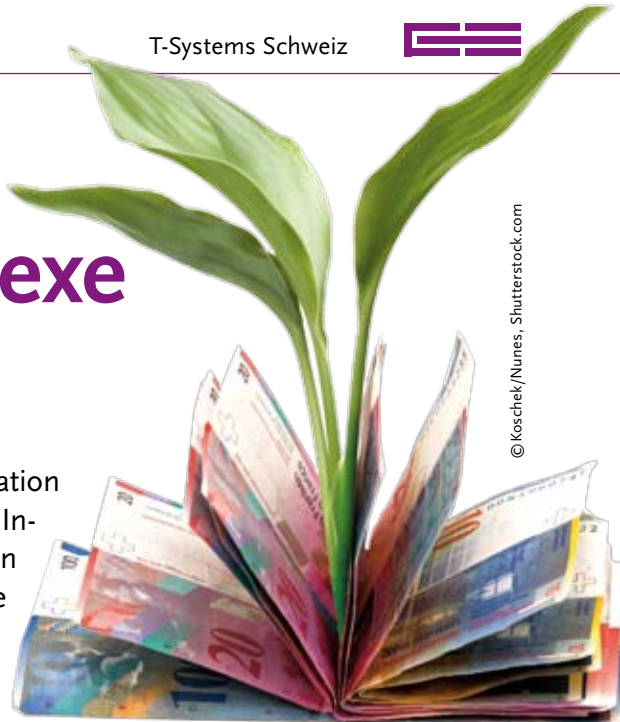


T-Systems Schweiz AG: SAP-Outsourcing

# Wachstum und komplexe Geschäftsprozesse

Die beiden Schweizer Unternehmen Rätia Energie und Jet Aviation sind sich ähnlicher, als es auf den ersten Blick scheint: Die SAP-Infrastruktur der beiden Unternehmen ist hohen Belastungsspitzen ausgesetzt. Starkes Wachstum und komplexe Geschäftsprozesse haben zur Auslagerung an T-Systems geführt.

Von René Mulder, Director Corporate Customers und Mitglied der Geschäftsleitung bei T-Systems Schweiz AG



© Koschek/Nunes, Shutterstock.com



René Mulder, Director Corporate Customers  
T-Systems Schweiz AG

**E**iner der Zuflüsse der Landquart ist der zuweilen tosende, sich durchs Prättigau ziehende Taschinasbach. Im unablässig ziehenden Strom wohnt eine Kraft inne, die sich die Rätia Energie in einem neuen Flusskraftwerk zunutze machen will. Zum Jahreswechsel 2010 soll es mit einer jährlichen Leistung von 41 GWh ans Netz gehen. Seit kurzem ist die Rätia Energie [www.repower.com](http://www.repower.com) – der Energieversorger des Kantons Graubünden – selbst ans Netz gegangen, hat die eigene, bisher fehlerfrei laufende IT-Infrastruktur samt SAP-Cluster an T-Systems ausgelagert. Aus einem Bedürfnis heraus: Der Druck des dynamischen Marktes war zu groß ge-

worden. Die Rätia Energie ist in den letzten Jahren stark gewachsen und hat sich international aufgestellt. Die Gruppe ist an den wichtigen europäischen Strombörsen präsent – mit eigenen Niederlassungen in Italien, Deutschland und mehreren Ländern Osteuropas.

## Zwei Unternehmen mit internationaler Ausrichtung

Die Jet Aviation, ein weltweiter Service-Anbieter für die Geschäftsluftfahrt, ist gleich an 25 Standorten in Europa, dem Mittleren und Fernen Osten sowie in Nord- und Südamerika tätig und setzt seit Jahren auf eine ausgelagerte IT. Während bei Rätia Energie das Wachstum und die unabdingbare Verknüpfung mit dem Stromhandel zu einer neuen IT-Strategie führte, sind es bei der Jet Aviation die vielfältigen, komplexen Geschäftsprozesse, die „just in time“ ablaufen müssen. Es versteht sich von selbst, dass dahinter eine qualitativ hochwertige IT-Infrastruktur stehen muss. Jet Aviation setzt deshalb seit Jahren auf SAP. Eine eigene SAP-Infrastruktur zu betreiben, gehört jedoch nicht zu ihrer Kernkompetenz. Die Datenmengen sind nämlich immens, die Umgebungen zu komplex und die IT-Prozesse zu geschäftskritisch. Die IT-Infrastruktur muss weltweit für mehr als 1200 User rund um die Uhr zur Verfügung stehen.

Nach vielen Jahren der Treue zu einem großen Outsourcing-Partner war mit dem Auslaufen des regulären Vertrags für die IT-Verantwortlichen von Jet Aviation der Zeitpunkt gekommen, den Markt von Outsourcing-Dienstleistungen für den SAP-Betrieb neu zu evaluieren. Der bedarfsgerechte Bezug von Rechenleistung für den Betrieb der SAP-Infrastruktur stand im Zentrum des Pflichtenheftes. Die Wahl fiel auf T-Systems, den einzigen Anbieter, der in diesem Bereich zu überzeugen vermoch-

te. Nach einer reibungslosen Migration erlebt der neue Outsourcing-Partner der Jet Aviation gleich seine Feuertaufe: Seine „Dynamic Computing“-Lösung zahlt sich mit der Umstellung von SAP 4.7 auf SAP ERP Central Component 6 (SAP ECC) aus. Hierfür wird quasi auf Knopfdruck die Kapazität erweitert, um zwei parallele Systeme zu betreiben und das neue ausgiebig zu testen. Erst danach herrscht wieder Normalbetrieb – auf die Hälfte der 1200 User ausgelegt. „Wir sind sehr zufrieden“, resümiert Andreas Haller, der das Projekt von Anfang bis Ende betreute. „Wir sind nun für unsere weiteren Expansionspläne gerüstet.“

Ausbaupläne hegt auch Rätia Energie, die sich zudem in einem Marktumfeld bewegt, das dynamisch und so kräftig wie die Börsen ist, mit vielen Belastungsspitzen, die die kleine IT-Abteilung des Unternehmens nun mit ihrer ausgelagerten IT-Infrastruktur besser denn je bewältigt. Der Entscheid für T-Systems war nach einem umfassenden Evaluationsverfahren gefallen. Der Outsourcing-Dienstleister übernahm beinahe alle Elemente der Firmen-IT, darunter auch den SAP-Cluster mit ERP, CRM, BW, Portal System und Solution Manager inklusive der jeweiligen Testumgebung. Anders als bei typischen Outsourcing-Projekten wechselte kein Mitarbeitender der IT-Abteilung von Rätia Energie die Seite. Gegenseitig erfolgte deshalb ein Herantasten an die Qualitätsphilosophie des Partners. „Auch bei anderen Anbietern hätte diese Abstimmung einige Zeit gebraucht“, sagt Guido Cramer, Head of Corporate IT der Rätia Energie. Den Entscheid zum Auslagern habe er nie bereut. Sein Unternehmen wird auch in Zukunft auf eine ausgelagerte IT-Infrastruktur und eine vom Outsourcing-Dienstleister betreute SAP-Landschaft zählen.

[www.t-systems.ch/dynamicservices](http://www.t-systems.ch/dynamicservices)