



# Vertragsdynamik und Einsparungspotentiale durch Preis-Benchmarking im IT-Outsourcing

Norbert Paulus

Bereichsleiter Broadcast IT/IS

Mitglied der Geschäftsleitung HSE24

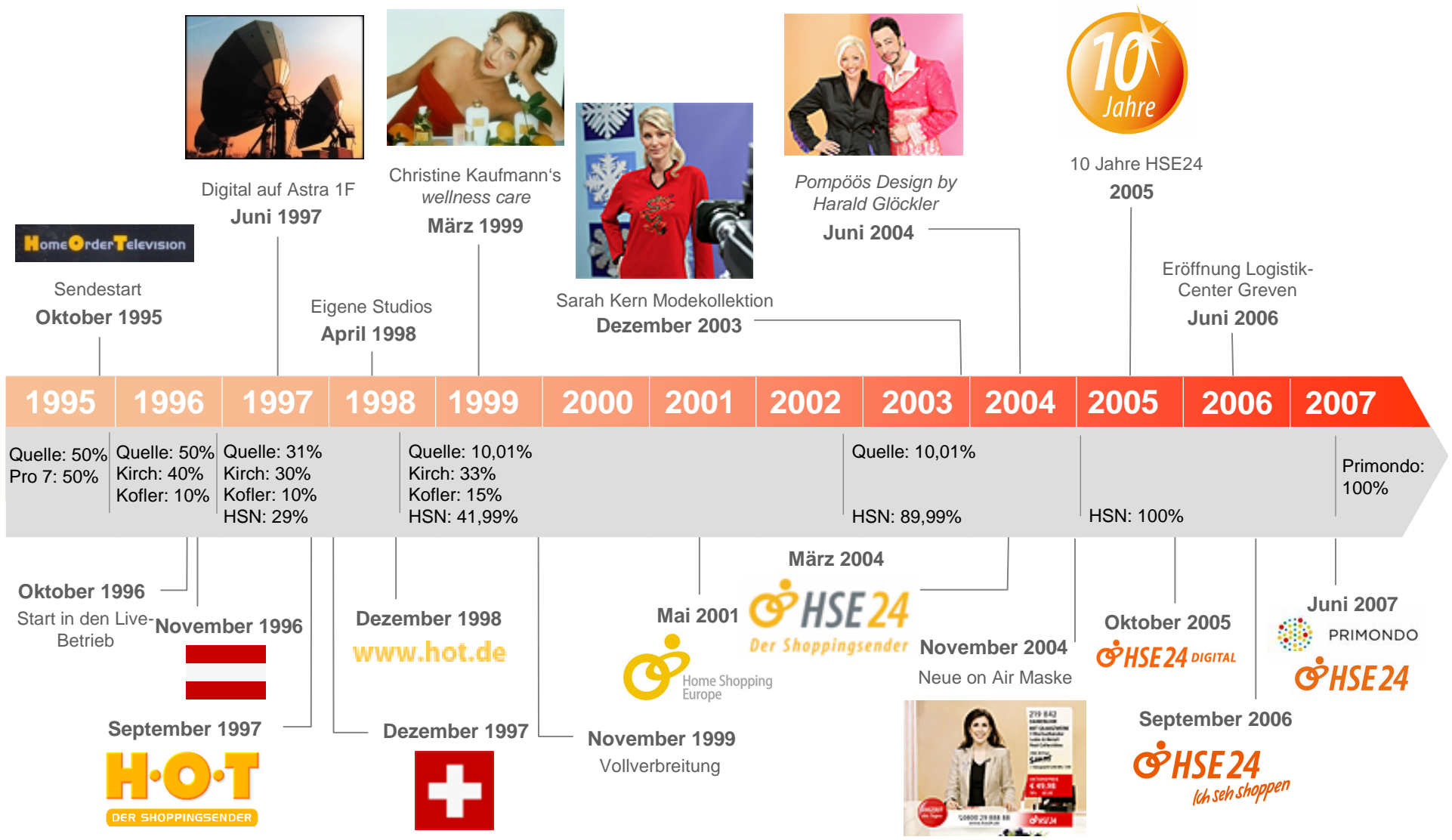
IT-Benchmarking Konferenz am 27./28.11.2007 in Mainz

# Agenda

---

- **Das Unternehmen HSE24**
- Ausgangssituation im Sourcing
- Vorgehensweise zum Benchmarking der Verträge
- Ergebnisse für HSE24
- Schlussfolgerungen

# HSE24 Milestones



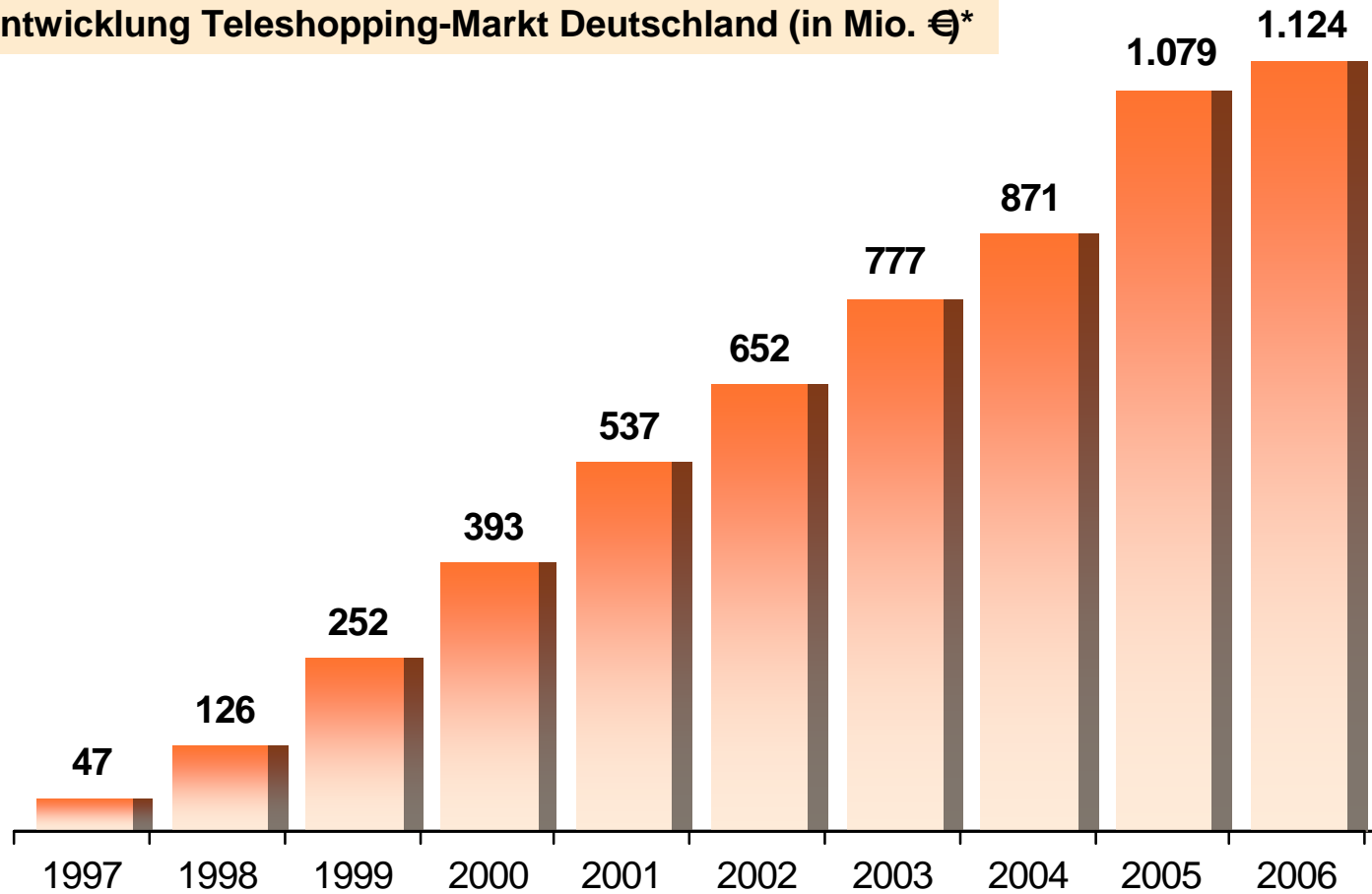
# HSE24 – Einbindung in die Primondogruppe der Arcandor AG



- Primondo: Ein Haus starker Marken; 95 Gesellschaften
- Umsatz 06 4,2 Mrd. €; tätig in 23 Länder, 23.000 Mitarbeiter; > 20 Mio. Kunden in Europa

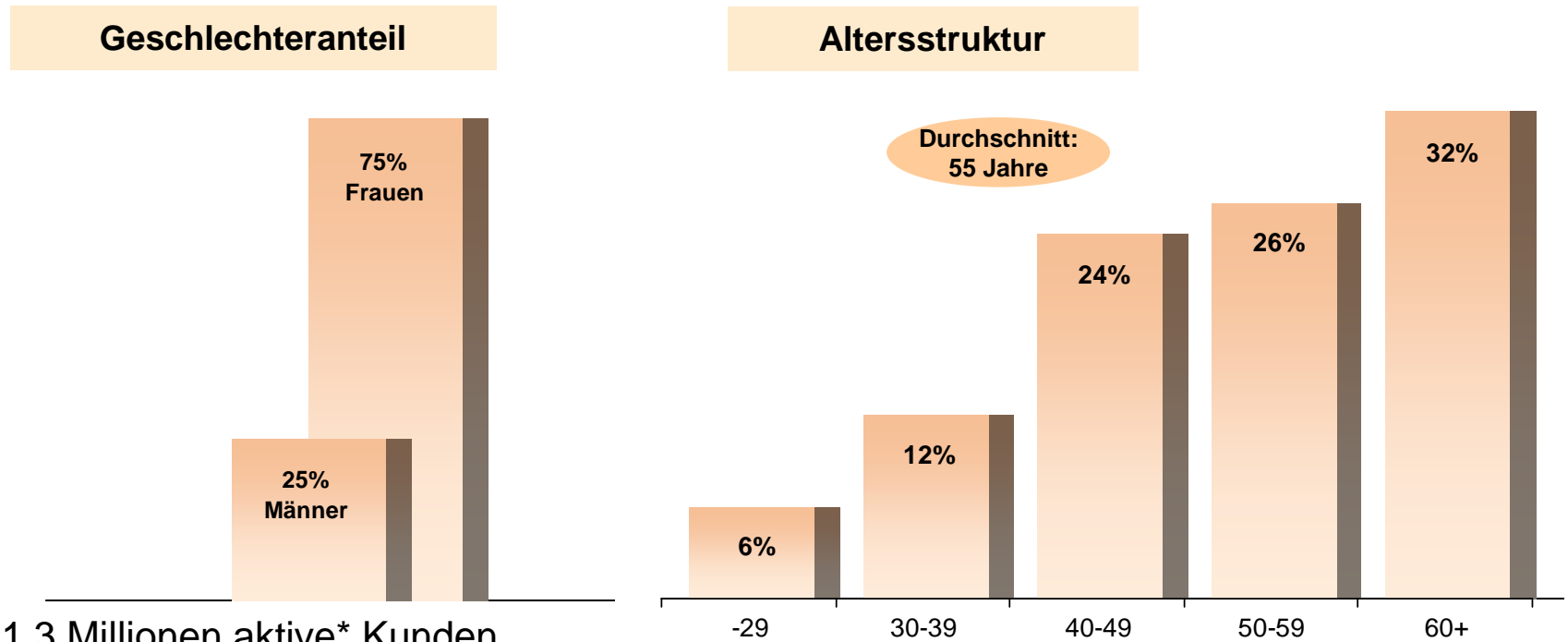
# Marktentwicklung Teleshopping

Umsatzentwicklung Teleshopping-Markt Deutschland (in Mio. €)\*



\* Angaben 1997 – 2005 Goldmedia (HSE24, QVC, RTL Shop); Angaben 2006 HSE24 (HSE24, QVC, RTL Shop, 1-2-3.TV)

# HSE24 macht Programm für jedes Alter



- 1,3 Millionen aktive\* Kunden
- Vorwiegend Frauen, durchschnittlich 55 Jahre, verheiratet, in 2-Personen Haushalten wohnend

\*Als aktive Kunden gelten Personen, die in den zurückliegenden 365 Tagen mindestens einmal bestellt haben.

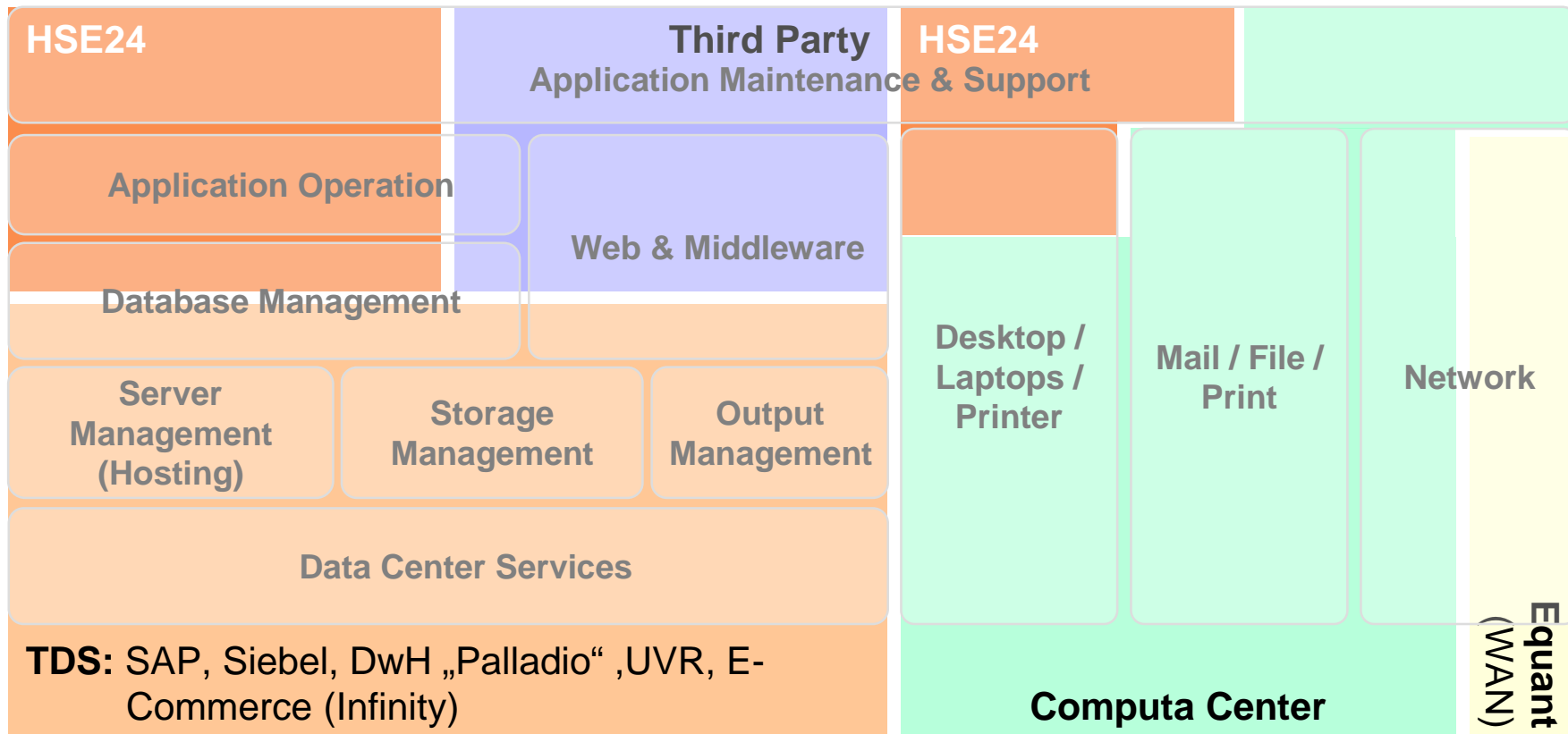
# Agenda

---

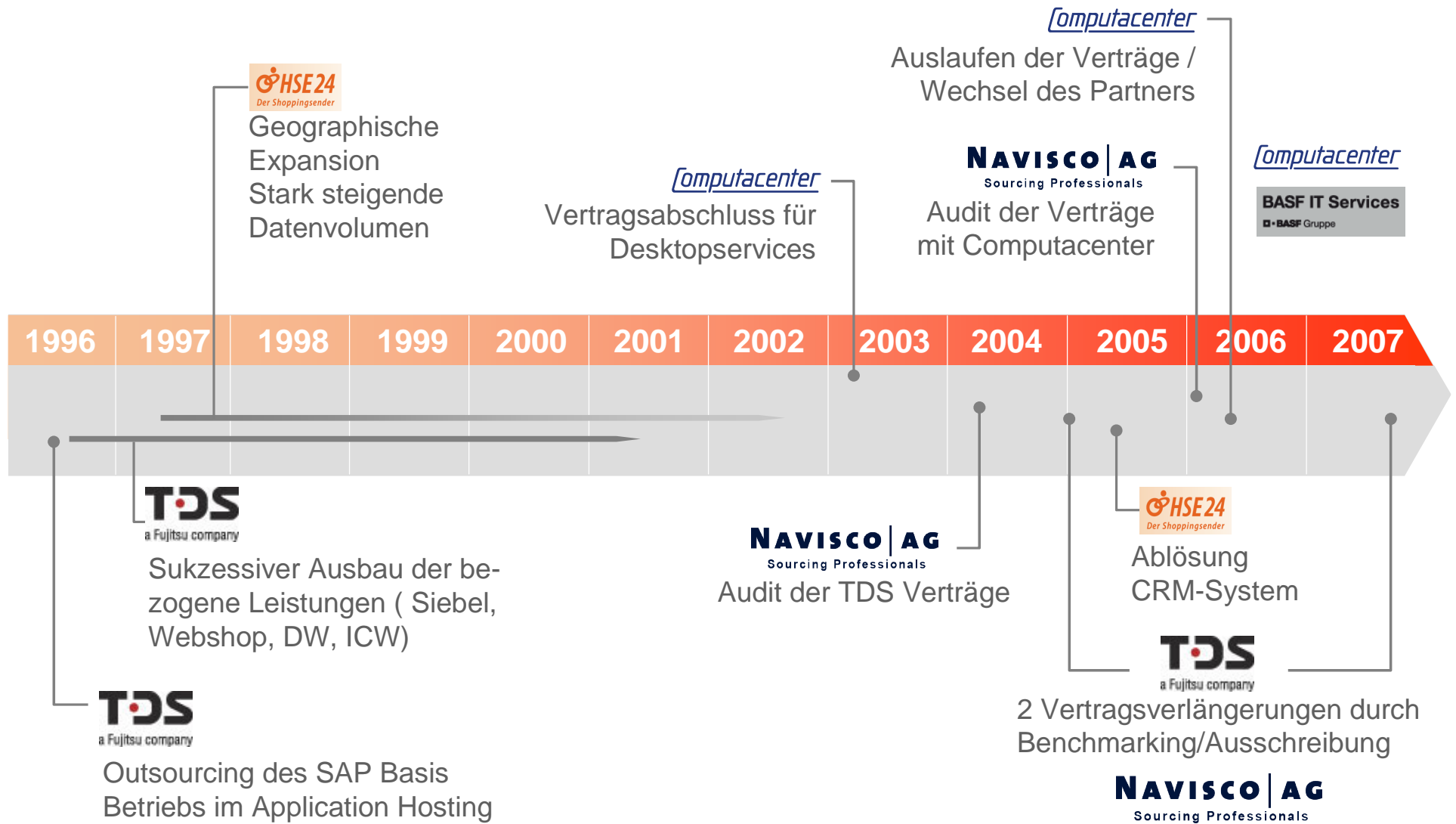
- Das Unternehmen HSE24
- **Ausgangssituation im Sourcing**
- Vorgehensweise zum Benchmarking der Verträge
- Ergebnisse für HSE24
- Schlussfolgerungen

## Ausgangssituation der HSE24

- Konzentration auf Eigenbetrieb der Applikationsentwicklung und -support
- Vergabe von Infrastrukturthemen an externe Dienstleister
- Multivendorstrategie bei der Anbietersauswahl (3-5 Dienstleister)



# Sourcing Entwicklung bei HSE24



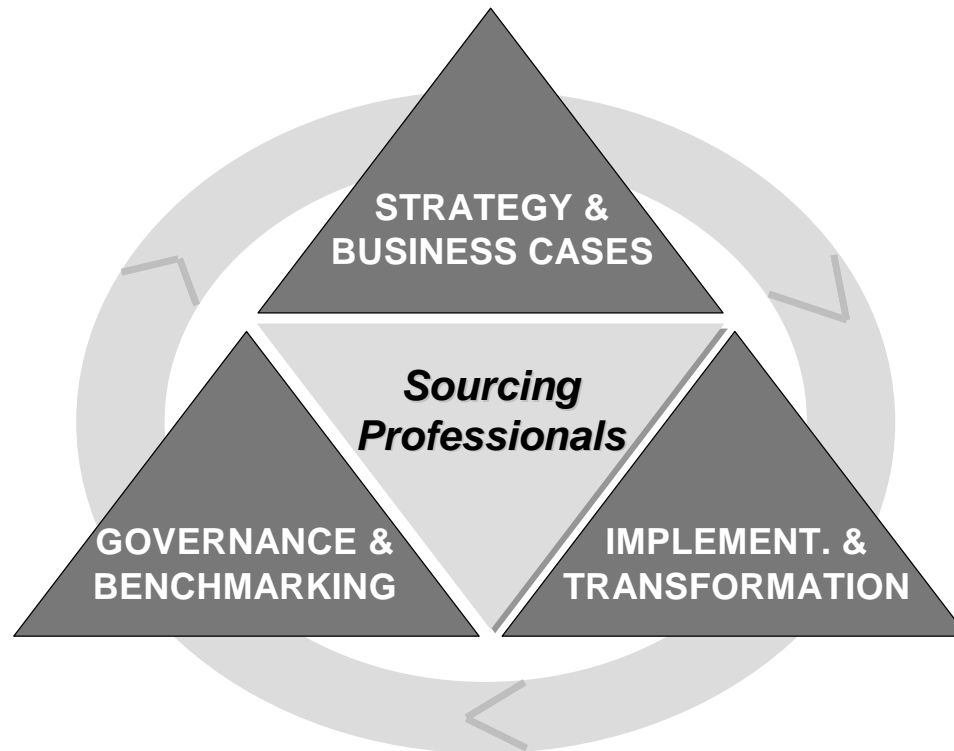
# Agenda

---

- Das Unternehmen HSE24
- Ausgangssituation im Sourcing
- **Vorgehensweise zum Benchmarking der Verträge**
- Ergebnisse für HSE24
- Schlussfolgerungen

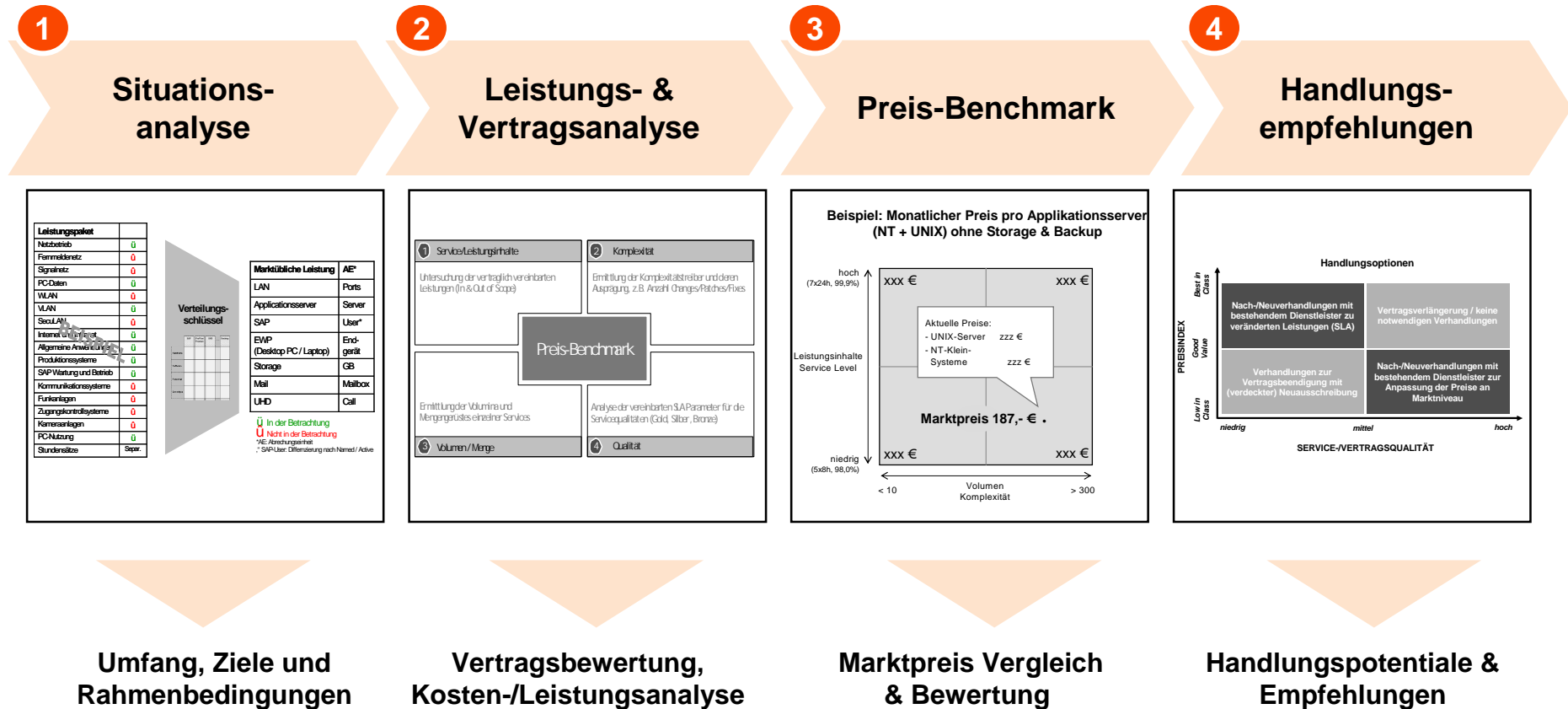
# Langfristig begleitende Unterstützung in der Bewertung und Benchmarking der Verträge durch Navisco AG

Das Navisco Team hat für uns Qualität, Geschwindigkeit und Markttransparenz gebracht:



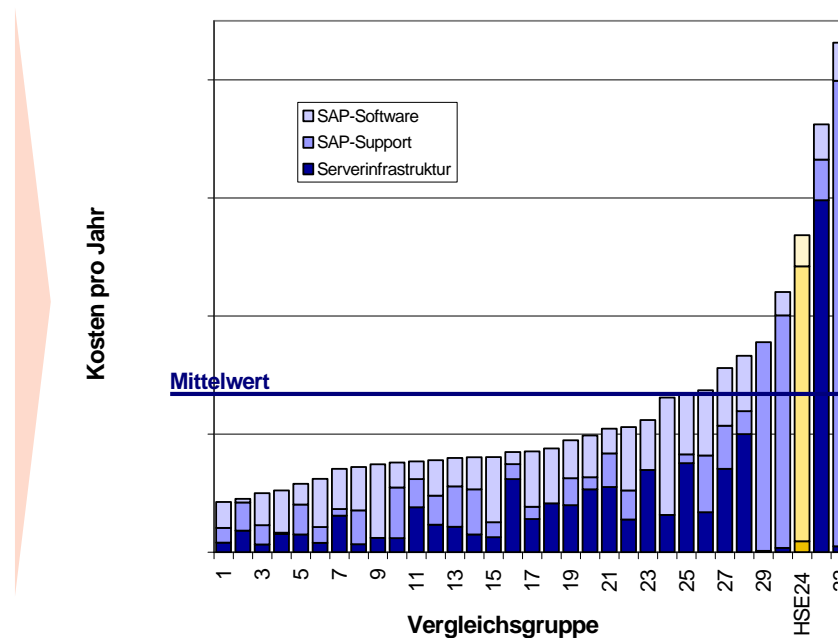
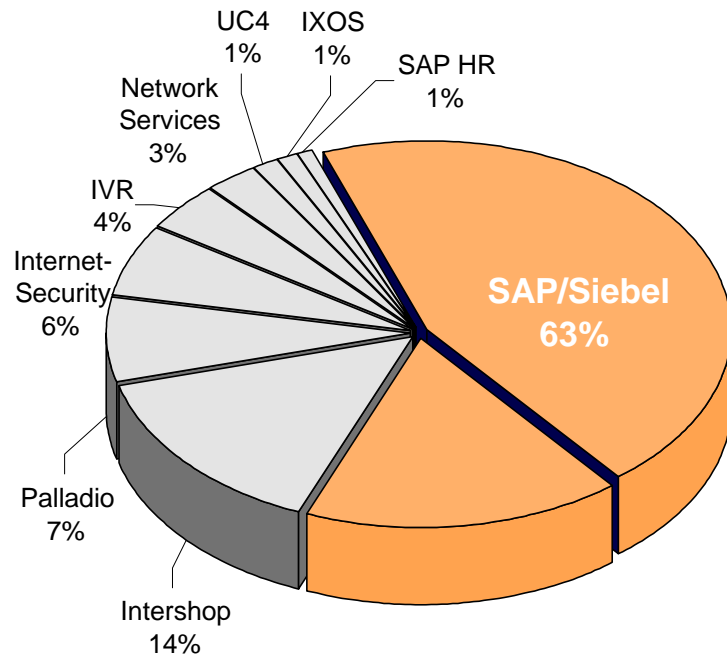
- n Mehr als 10 Jahre Erfahrung hinsichtlich Machbarkeit und Umsetzung von Sourcing Strategien durch Referenzen
- n Best Practice Verträge und Konditionen
- n Kenntnis der Marktanbieter und -preise
- n Neutralität in der Analyse und Bewertung
- n Effizienz und Geschwindigkeit durch Wiederverwendbarkeit
- n Profis für die Verhandlungen

# Das Vorgehen zum Benchmarking der Navisco lieferte innerhalb von 4 Wochen Einsparpotentiale und Handlungsempfehlungen



# SAP und Siebel bilden den größten Kostenblock mit entsprechenden Einsparpotentialen

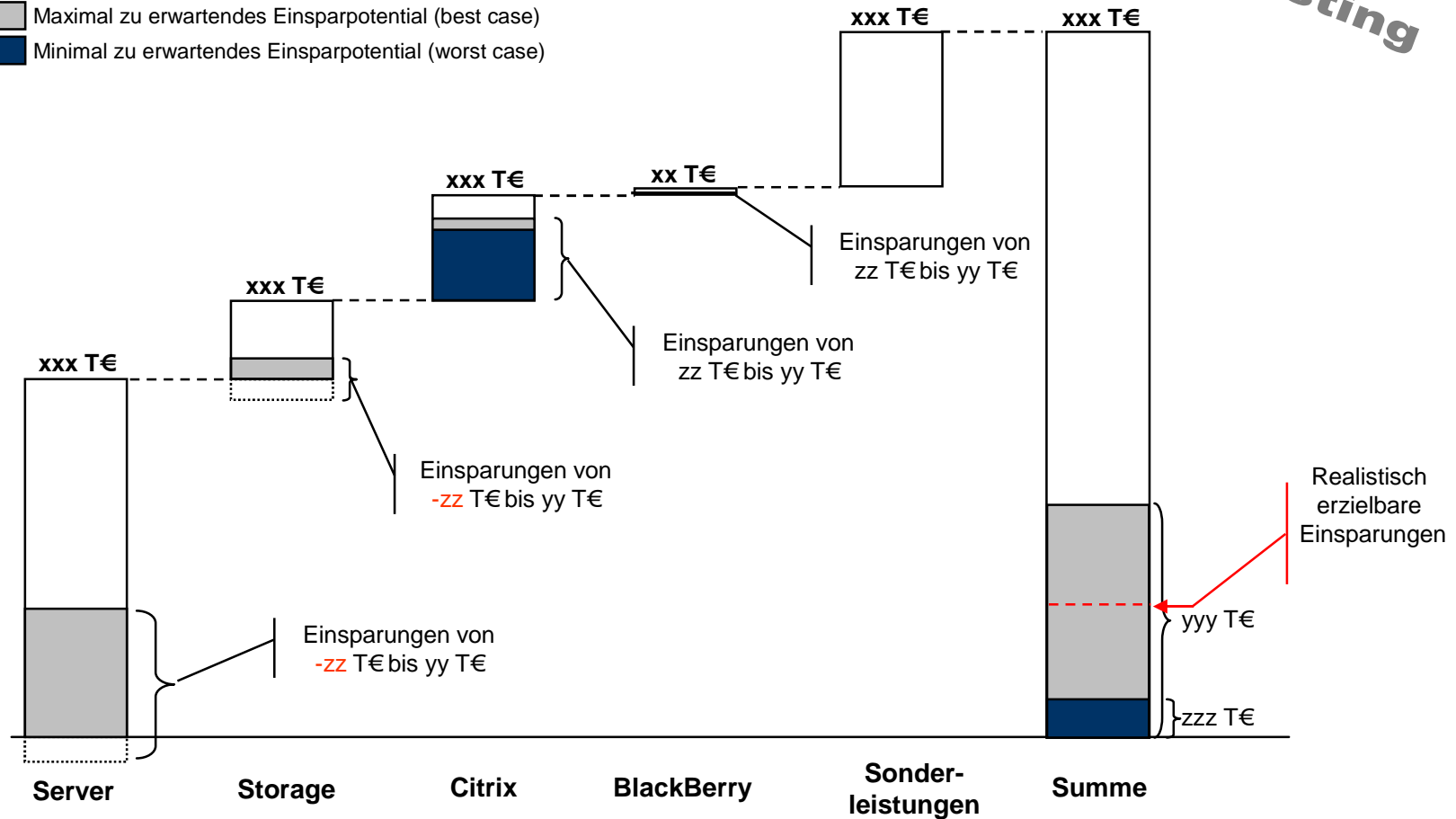
Mit einem Anteil von 63% an den Gesamtkosten für das Application Hosting bot der Servicevertrag zu SAP/Siebel das größte Einsparungspotential.



# Die von Navisco im Benchmarking ermittelten Einsparpotentiale lagen zwischen 25% und 35% im Durchschnitt

[ Alle Angaben in Euro „pro Jahr“ ]

- Jährlich normierte Kosten der Leistungsmodule (2004)
- Maximal zu erwartendes Einsparpotential (best case)
- Minimal zu erwartendes Einsparpotential (worst case)



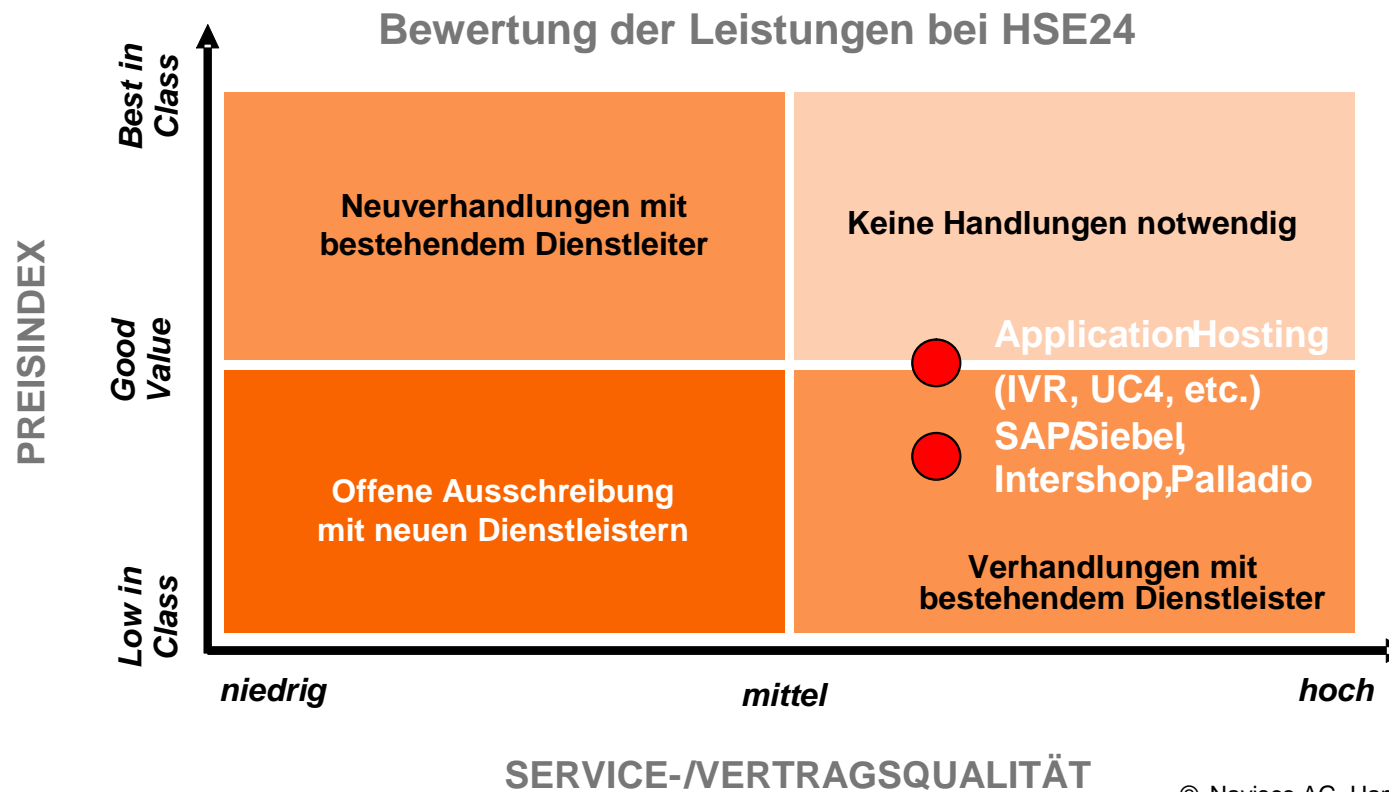
# Die Vertragsanalyse lieferte notwendige Verbesserungspotentiale und Argumente für die Nachverhandlung der Verträge

Detailbetrachtung der Potentiale im SERVICE LEVEL AGREEMENT			
Vertragsbestandteil: Betrieb & Application Mgmt.	Klausel vorhanden?	Bewertung	Bemerkung
1. Leistungsbeschreibungen	Nein		Üblich sind generelle Leistungsbeschreibungen, die in den Leistungsscheinen nur noch modifiziert werden und in entsprechenden SLAs festgelegt werden.
2. Beistellungen & Mitwirkungspflichten	Ja		Nur generelle, wie Büroinfrastruktur, Parkplätze etc. (die gehören in den RV) und WAN-Vertrag. Es werden keine prozessualen Mitwirkungspflichten beschrieben.
3. Qualitätssicherung der Vertragsleistungen	Ja		§ 4 regelt Qualität des Personals und der Leistungserbringung allgemein. Im RZ gibt es ein Audit Recht. Es gibt nur beschränkte Security Richtlinien.
4. Preismodell und Vergütung	Ja		Eine Franchise ist ein schwer zu überprüfendes Modell über 10 Jahre und erschwert die Transparenz und Steuerung während der Partnerschaft. Keine Dynamik, keine Voluminaänderungen.



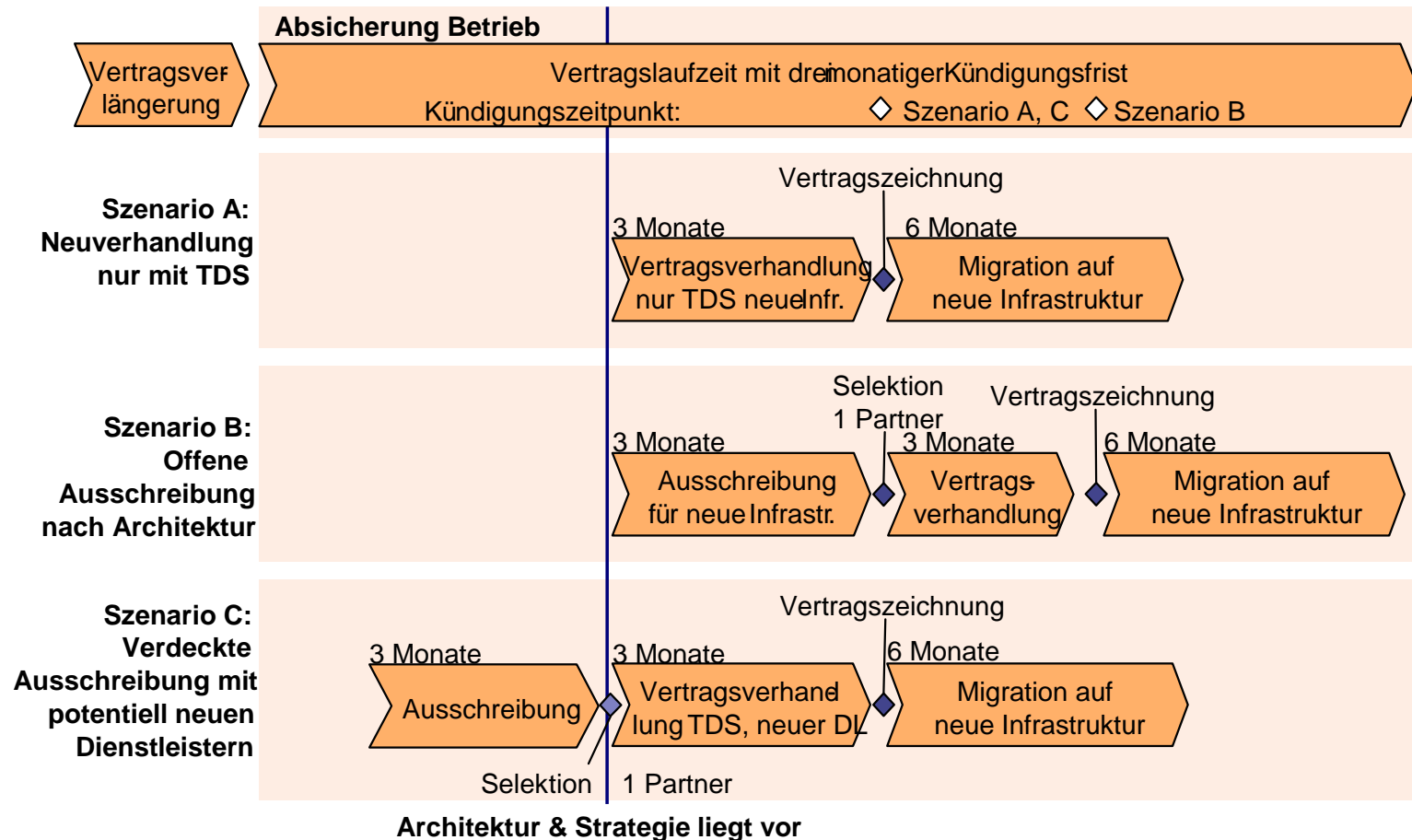
## Aufgrund der Servicequalität und der „eingeschwungenen“ Zusammenarbeit wurde die Option mit den bestehenden Dienstleistern präferiert

- Der Marktvergleich zeigte ein deutliches Kostensenkungspotential für die Kernapplikationen SAP und Siebel wie auch in den Infrastrukturservices auf.
- Aufgrund der hohen Schnittstellenkomplexität zwischen den Systemen war nur die Ausschreibung/Neuvergabe aller Komponenten in einem Paket sinnvoll.



© Navisco AG, Hamburg, [www.navisco.com](http://www.navisco.com)

# Um die Verhandlungsziele zu erreichen wurden verschiedene Alternativen zur Umsetzung der Benchmarking Ergebnisse untersucht

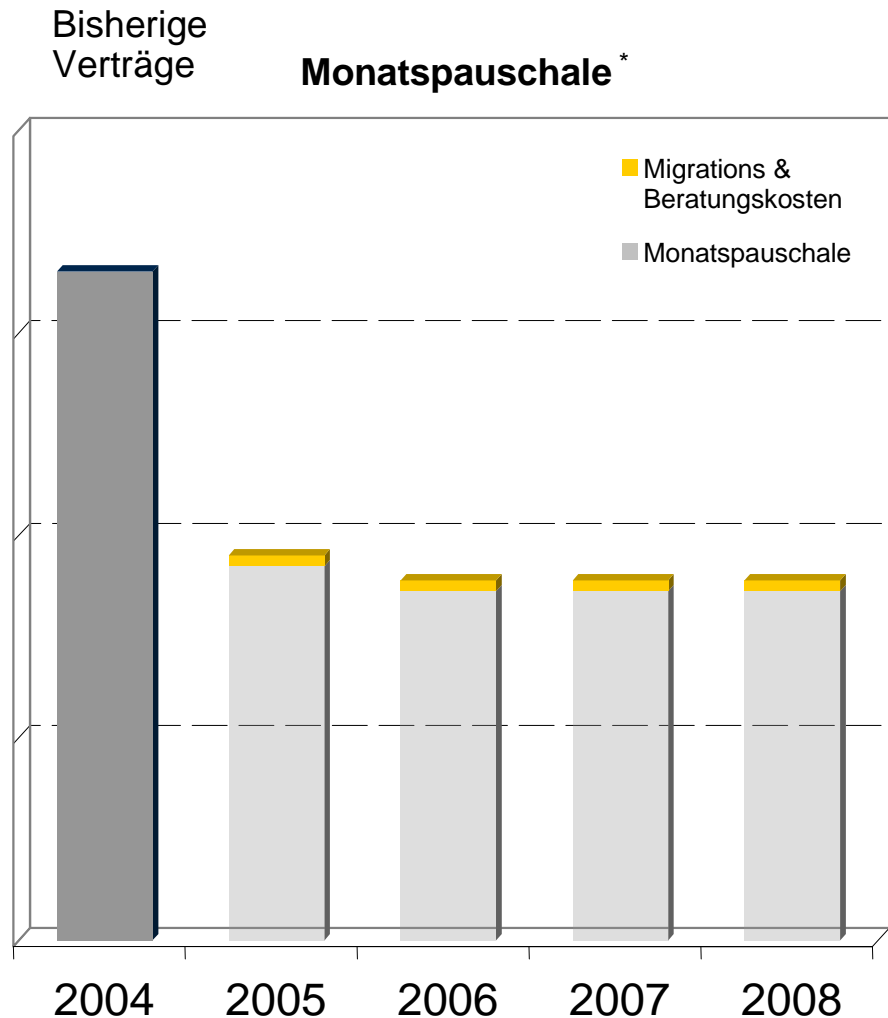


# Agenda

---

- Das Unternehmen HSE24
- Ausgangssituation im Sourcing
- Vorgehensweise und zum Benchmarking der Verträge
- **Ergebnisse für HSE24**
- Schlussfolgerungen

## In den Nachverhandlungen konnten Einsparungen von in Summe über 46% durch das Preis-Benchmarking realisiert werden



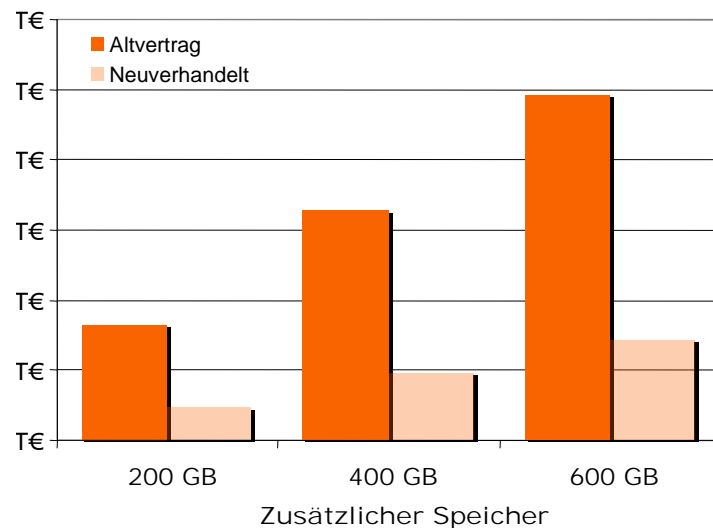
\* Inkl. Migrations- und Beratungskosten verteilt über 4 Jahre

- Hoher Zufriedenheitsgrad mit den operativen Leistungen des Sourcingpartners
- Hohe Dynamik in der Leistungsabnahme für Speicher- und Internet Transfervolumen
- Preisverfall am Markt, abgeschaltete oder abgeschriebene Komponenten, Synergieeffekte spiegeln sich in den bestehenden Verträgen nur unzureichend wider
- Wenig Flexibilität in den Verträgen führte zu aufwendigen Nachverhandlungen der Konditionen und Preise, die aber partnerschaftlich gefunden wurden
- Externe Unterstützung Navisco hat sich mehrfach bewährt
- ROI des Investmenst inkl. Migration nach 3 Monaten erreicht

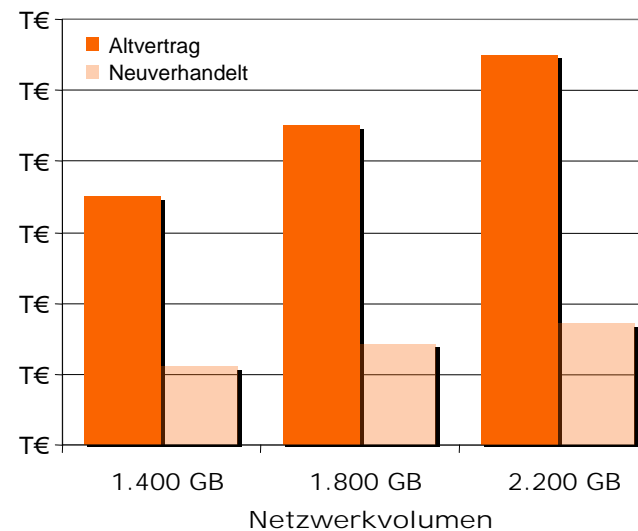
## Bei den dynamischen Preiskomponenten konnten bis zu 70% eingespart werden

- Die dynamischen Leistungskomponenten wurden an aktuelle Marktpreise angepasst
- Durch vertragliche Vereinbarungen ist sichergestellt, dass Preissenkungen bei entsprechender Marktentwicklung zukünftig automatisch erfolgen

Vergleich der Speicherkosten  
(Prognose 2006-2008)

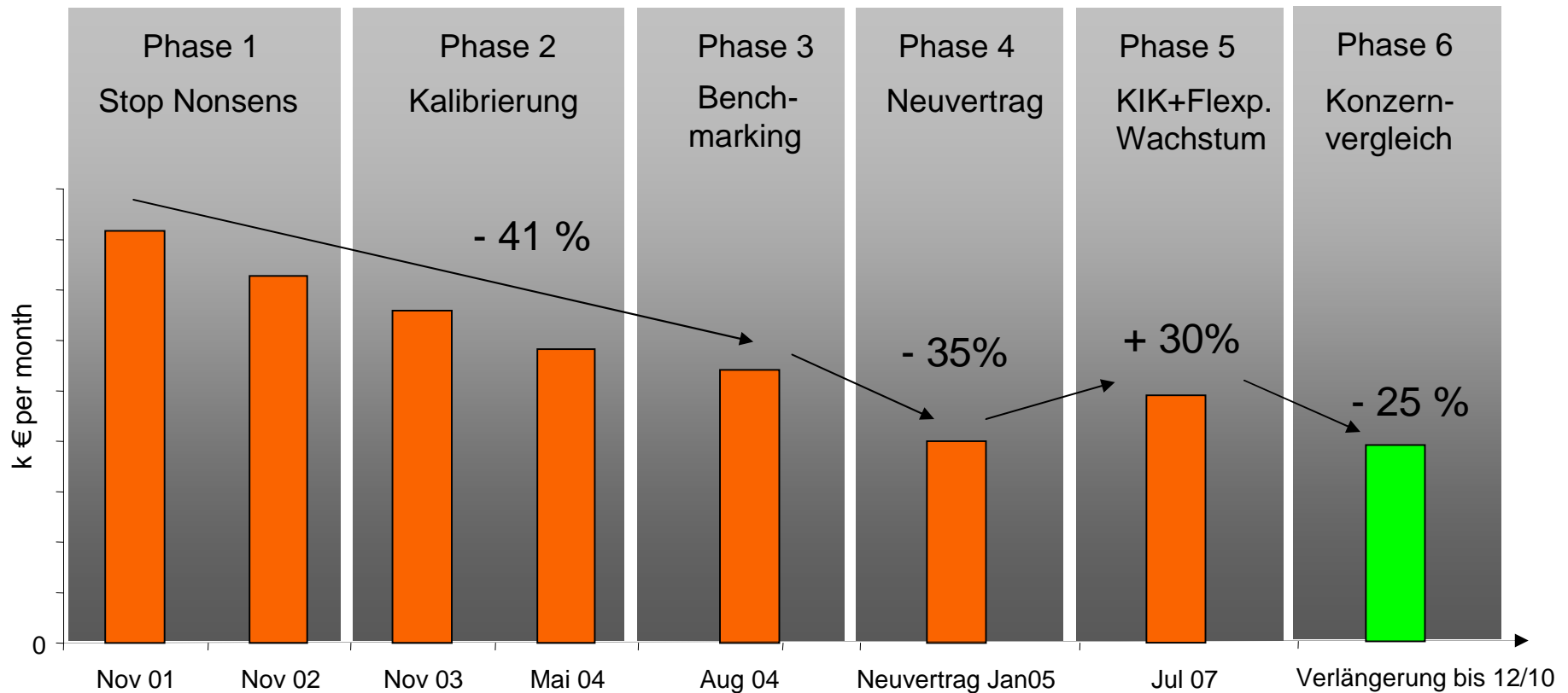


Vergleich der Kosten aus den  
Volumentarifen  
(Prognose 2006-2008)



## Entwicklung der Sourcing Strategie und Kosten bei HSE24

- Stark sinkende Kosten nach Aufgabe der Europastrategie, Einführung eines stringenten Partnermanagement und Benchmarking in 2004
- Ab 2005 wieder projekt- und wachstumsbedingte steigende Kosten
- Günstige Konzernrahmenbedingungen der Arcandor AG konnte aktuell auch die TDS matchen und den laufenden Vertrag adaptieren



# Agenda

---

- Das Unternehmen HSE24
- Ausgangssituation im Sourcing
- Vorgehensweise zum Benchmarking der Verträge
- Ergebnisse für HSE24
- **Schlussfolgerungen**

## Schlussfolgerung

---

- Kein kosten- und zeitaufwendiges Benchmarking, sondern pragmatischer Marktvergleich auf Basis von Daten aktueller Sourcingverträge führte zu schnellen und umsetzbaren Resultaten mit den bestehenden Dienstleistern
- Diskussions- und Verhandlungsbereitschaft der Dienstleister hinsichtlich der Anpassung an den Markt wurde durch externe Unterstützung gefördert
- Die Unterstützung von Experten mit speziellem Know-how und Vorgehensweisen beim Vertrags- und Preis-Benchmarking sowie bei Nachverhandlungen führte zu deutlich reduziertem Aufwand und schnelleren Resultaten
- Die Nachhaltigkeit der Einsparungen und Qualitätsverbesserungen wurden durch die Migration auf neue Technologien und Flexibilisierung der Abrechnungsmodalitäten erzielt
- Es wurde eine Amortisation der Migrations- und Beratungskosten jeweils nach 2 – 3 Monaten erreicht
- Rückblickend keinerlei Verlust von SLA-Treue oder Qualität der Partnerschaft