



Entflechtung durch SAP Outsourcing

Joint Venture erfordert Modernisierung

Datum: 01.02.2010
Autor(en): Ima Buxton
URL: <http://www.computerwoche.de/1928234>

Am Anfang stand die Entflechtung von Konzernstrukturen sowie die Verbesserung ganzer Programmbausteine - am Ende senkte der Flüssiggaslieferant Tyczka Totalgaz mit dem Outsourcing seiner kompletten SAP Landschaft die jährlichen IT-Ausgaben um eine Viertel Million Euro und konnte den Bereich Kundenservice deutlich effizienter gestalten.



Für Flüssiggas gibt es mehr als 2000 Anwendungsmöglichkeiten, was für Tytogaz einen breiten Kundenstamm zur Folge hat. Zu den häufigsten Einsatzbereichen zählen Heizen, Kühlen, Warmwasser, Metallbearbeitung und Antrieb.

Das ist in aller Kürze das Ergebnis eines Outsourcing Projektes, mit dem TyTo-CIO Dominik Spannheimer den Wechsel der kompletten SAP Systemumgebung mit den Bereichen SAP Application Maintenance, SAP System hosting und IXOS Archiving System hosting zu einem neuen Dienstleister vollzog.

Den Anstoß für das Projekt gaben interne Verflechtungen, die den reibungslosen Ablauf der Geschäftsprozesse störten. Das Unternehmen mit 350 Mitarbeitern und Sitz in Geretsried bei München ist ein Joint Venture der **Tyczka Energie GmbH**¹ und der **Total Deutschland GmbH**². Sein Geschäft besteht im Vertrieb und Handel mit Flüssiggas für Privathaushalte wie für Unternehmen, die in Flaschen oder großen Tanks geliefert werden. TyTo beliefert aber auch Tankstellen mit Flüssiggas und bedient damit eine immer größer werdende Klientel von Autofahrern, die auf gasbetriebene Kraftfahrzeuge umgestiegen sind. Zugleich ist das Unternehmen im Bereich der Photovoltaik aktiv, um ein Standbein im Zukunftsmarkt der regenerativen Energien aufzubauen.

Strukturen entflechten, Performance verbessern



CIO Dominik Spannheimer ist der Architekt eines Ticket-Systems, über das Tyto gaz nach Abschluss des Projektes Ressourcen und Kosten verfolgen kann.

Vor dem Start des Projektes in 2007 arbeitete die **Tyczka Totalgaz GmbH**³ mit einem alten SAP System, das aktualisiert werden musste. Zugleich wurden alle Kundendaten mit Template light bearbeitet, einem eigens für Energieversorger entwickelten Standardinstrument für die Anwender von SAP. Die Rechte für Template light lagen indes bei der Gründungsgesellschaft Total. "Damit war eine Konzernmutter faktisch zugleich unser Dienstleister, was ineffiziente Supportprozesse im Innenverhältnis mit sich brachte", erläutert Dominik Spannheimer die damalige Situation. "Es lag also allen daran, die Strukturen zu entflechten und bei dieser Gelegenheit zugleich die Performance von SAP zu verbessern."

Das Projekt SAP Outsourcing war geboren und betraf insgesamt 220 Nutzer in der Geretsrieder Zentrale, aber auch im Leipziger Service-Center. Neben der unternehmerischen Entflechtung war Ziel des Projektes, die Programme leistungsfähiger und schlanker zu gestalten - bis zu einem Fünftel aller hausinternen Eigenentwicklungen wurden überhaupt nicht genutzt, besetzten aber IT-Ressourcen. Als zentrales Leistungsmerkmal erwartete Spannheimer zudem von seinem künftigen Partner die Verfügbarkeit deutschsprachiger Entwickler und eines deutschsprachigen Supports. Bei der Zusammenarbeit mit dem bisherigen SAP - Dienstleister aus Frankreich war es immer wieder zu Übersetzungsdifferenzen gekommen: Künftig sollten Spezifikationen aus dem eigenen Haus nicht erst übersetzt werden müssen.

In der Zeit von Januar bis Mitte Mai 2008 transferierte das achtköpfige Team um Spannheimer schließlich die gesamte SAP Systemumgebung mit SAP 4.6c SD, MM, PM FI, CO, IS Oil, Template Light und MinOil 1.0 einschließlich des IXOS Archivsystems von der Tyczka Totalgaz GmbH in eine virtualisierte Systemumgebung im Rechenzentrum der damaligen Thales Information Systems GmbH, heute **Consinto GmbH**⁴. "Consinto hat uns vor allem mit seinem Shaddowing-Prinzip überzeugt", sagt Spannheimer. "Dabei steht hinter jedem Projektdurchführenden ein Mitarbeiter, der später den Support übernimmt. Als Dienstleister hatte Consinto außerdem den besten Erfahrungshintergrund im Bereich Energie."

Ticket-System schafft Planungsinstrument

Das Ergebnis: Die neue Systemlandschaft läuft nun auf einer virtuellen Umgebung mit einer zum Teil vierfach besseren Performance. Die Kostenreduzierung gegenüber dem einstigen Dienstleister beträgt bis zu 30 Prozent. Um den Transfer-Prozess innerhalb des Projektes möglichst reibungslos zu gestalten, wurde ein Ticket-System eingeführt, das Problemfälle und Incidents erfasst hat und das die

Transparenz für den Nutzer deutlich erhöht hat. Auf diese Weise hat die IT Abteilung auch nach Abschluss des Projektes zugleich ein Planungsinstrument für Ressourcen und Kosten, womit sich auch die Key-Performance-Indicators verfolgen und im Rahmen eines KPI-Cockpits hinterlegen lassen. "Das Cockpit ermöglicht nicht nur die Steuerung der IT-Abteilung", sagt Spannheimer, "sondern auch die Motivation der Mitarbeiter, denn mittels messbarer Zielvereinbarungen können so realistische Vorgaben für das Geschäftsjahr gemacht werden."

Links im Artikel:

- ¹ <http://www.tyczka.de/ger/index.html>
- ² <http://www.total.de/de/totalde.nsf/home?readform>
- ³ <http://www.tytogaz.de/>
- ⁴ <http://www.consinto.com/opencms/opencms/consintoCMS>

IDG Business Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Business Media GmbH. DPA-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass in Computerwoche unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von Computerwoche aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Business Media GmbH keine Verantwortung.