



ERP

Uddrag af artikel trykt i ERP.
Gengivelse af denne artikel
eller dele heraf er ikke tilladt
ifølge dansk lov om ophavsret.

Børsen Ledelseshåndbøger er
Danmarks største og stærkeste
videns- og udviklingsklub. Uanset
hvilket område eller emne du
beskæftiger dig med, får du her
et komplet opslagsværk på print,
USB-nøgle samt onlineversion,
der giver dig overblik og indsigt.

Ledelseshåndbogen er et praktisk
og overskueligt værktøj til dig,
der vil være 100% opdateret
inden for et bestemt område
– selvom du har en travl hverdag.

© Børsen Forum A/S, 2010

Insourcing af SAP-drift

– en casestory

af partner Christian Veng, cv@meninblue.dk,
Men in Blue

1. Indledning

Dette er historien om hvorledes en stor nordisk distributionsvirksomhed i begyndelsen af 2010 insourcete store dele af deres SAP-drift med succes – fra business casen blev født, til den tekniske infrastruktur samt drift og support af samme var blevet flyttet, fra en ekstern outsourcing leverandør til virksomhedens eget datacenter.

Flere discipliner og succeskriterier skal håndteres, hvis insourcing skal lykkes

Historien er interessant for den voksende mængde af virksomheder, der enten overvejer eller er i færd med at planlægge insourcing af datacenter/driftydelser. Specielt virksomheder der fokuserer på at 'flytte noget hardware fra A til B', da langt flere discipliner og succeskriterier skal håndteres, hvis insourcing øvelsen skal lykkes til aftalt tid, pris og kvalitet – og give forventet værdi på både den korte og den lange bane.

Virksomheden som casestory'en er baseret på, har af principielle grunde valgt at være anonym, men kontakt med henblik på erfaringsudveksling og referencebesøg kan blive formidlet ved at kontakte forfatteren.

2. Baggrund

I 2008 offentliggjordes planerne om en sammenlægning mellem to store distributionsvirksomheder i Sverige og Danmark og medio 2009 blev de sidste formelle skridt taget

5.3. Insourcing af SAP-drift

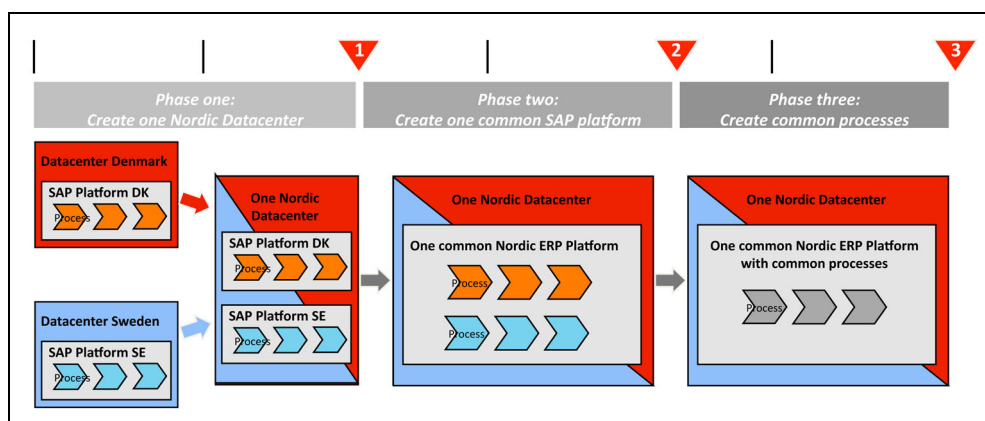
mod at skabe én fælles koncern, som den største nordiske aktør indenfor sit forretningsområde.

Koncernchefen udtalte i forbindelse med sammenlægningen blandt andet:

“De primære styrker er vores specialistkompetence, vores tilstedeværelse i Norden og vores ambitioner på miljøområdet. Takket være de synergier og stordriftsfordele som sammenlægningen giver, vil vi være en konkurrencedygtig forretningspartner for erhvervslivet.”

Jagt på synergier og stordriftsfordele

Denne jagt på synergier og stordriftsfordele ved sammenlægning af arbejdsprocesser, resulterede meget tidligt i et road map for, hvorledes koncernens to store ERP-(SAP-) løsninger i henholdsvis Sverige og Danmark skulle integreres til én ERP-løsning, for at understøtte ét sæt af fælles arbejdsprocesser indenfor de enkelte forretningsområder på tværs af landegrænser.



Figur 1. Fra et datacenter over fælles platform til fælles forretningsprocesser

Som vist i figur 1 blev vejen mod dette mål delt op i tre faser, hvor første fase og delmål var, at samle de to SAP-løsninger i ét fælles datacenter.

Grunden til dette var, at de senere sammenlægninger af processer, funktionalitet og data ville kunne gennemføres væsentligt hurtigere og mere sikkert, hvis der kun skulle koordineres kritiske projekt- og driftsydelser med én driftsleverandør, samt hvis håndteringen og sammenlægningen af de meget store datamængder, der befinder sig i koncernens ERP-systemer, kunne begrænses til databaser samlet på én fysisk lokalitet.

Ét datacenter under kontrol af én leverandør

Den bundne opgave for virksomhedens it-funktion var derfor kort fortalt, at samle alle SAP-systemer i ét datacenter under kontrol af én leverandør – og hurtigst muligt, da denne aktivitet var på kritisk vej for de værdiskabende sammenlægninger af forretningsprocesser.

Spørgsmålet der herefter skulle besvares var, om de danske SAP-systemer skulle 'flytte sammen' med de svenske SAP-systemer i det svenske datacenter, eller omvendt.

3. Valg af datacenter – businesscasen

Valg af datacenter stod mellem på den ene side 1) et outsourcet datacenter i Sverige hos en af de store globale it-serviceudbydere og på den anden side 2) et lokalt data center i Danmark – ejet og drevet af virksomheden selv.

Valget var ikke intuitivt, da begge udbydere hver især var kompetente til opgaven efter mange års erfaring med drift af store SAP-installationer for hver sin del af virksomheden.

Evalueringkriterier til at afgøre det bedste valg

Med respekt for en nær fremtid med fokus på store forandringer og mange projekter frem for 'steady state' drift blev følgende evalueringkriterier anvendt til at afgøre det bedste valg af datacenter leverandør

Men in Blue

Valg af SAP datacenterleverandør
Beslutningsgrundlag og rating (1 = bedst)

Driver	Parameter	SE outsourced	DK insourced
Pris	Initialinvestering i servere, netværk, etc.	1	1
	Pris transitionsprojekt	2	1
	5 års SAP- og basisdrift	2	1
Services	SLA – sammenligning af eksisterende aftaler	1	1
	Sikker transition	1	2
Fleksibilitet	Agilitet overfor forestående sammenlægningsprojekter	2	1
	Dynamiske krav til ressourcer og kapacitet	1	2
	Governance struktur hvor 'kunden bestemmer'	2	1

Figur 2. Evalueringskriterier for valg af datacenterleverandør

Som vist på figuren var de vigtigste kriterier – og i prioriteret rækkefølge: Pris, service og fleksibilitet.

Pris

Prisen viste sig at være væsentligt billigere ved at placere den samlede infrastruktur og SAP-drift i det danske datacenter – både målt på initialudgifter til transitionsprojektet samt prisen for 5 års drift. Uden at fornærme de store outsourcing leverandører kan man generelt sige, at deres typiske outsourcing kontrakter prissættes pr. enhed (server, SAP-system, GB disk, etc.), hvorved man ikke indregner en række synergieffekter – for eksempel er der ikke dobbelt så meget indsats forbundet med at yde drifts- og applikations-support på to SAP CRM-systemer i forhold til ét SAP CRM-system.

**Kundekrav til
åbningstider,
oppetider, service
vinduer og
reaktionstider****Services**

Services og de aftalte SLA'er på grundydelse var tæt på identiske, hvilket måske siger mere om, at SAP-drift er blevet en moden ydelse, hvor både grundservices og SLA'er efterhånden er standardiserede. Samtidigt var kundekravene til åbningstider, oppetider, service vinduer og reaktionstider meget lig hinanden for de to kontrakter, da kunderne jo var identiske virksomhedstyper med samme kritiske ydelser, forretningsprocesser og åbningstider. Med hensyn til at levere et succesfuldt transitionsprojekt var det derimod kendt fra starten, at den globale it-serviceudbyder i Sverige var bedre klædt på til at gennemføre en SAP-datacenter migrering, da de havde gennemført samme type øvelse adskillige gange i forbindelse med opgaver for andre kunder. Virksomhedens eget datacenter havde derimod som organisation ingen track record med at gennemføre en migrering af SAP-systemer i større målestok.

Dette er et uddrag af artiklen som er bragt i Ledelseshåndbogen.

Prøv en gratis Ledelseshåndbog online
Bestil på boss.blh.dk, send en e-mail til kundeservice@borsen.dk eller ring på telefon 70 127 129.