

Portale: TCO und ROI

Wirtschaftliche Betrachtungen



Jürg Amrein
AMREIN ENGINEERING AG

- *„An organization will only be competitive if it can learn faster than its competitors.“*

- Don Tapscott

Agenda

- Einführung
- Portal TCO und ROI
- Einige Case Studies aus der Praxis
- Zusammenfassung, Q&A

Einführung

- Jedermann braucht ein Portal
- ..aber Portale sind komplexe Gebilde
- Kosten für Aufbau und Unterhalt können u.U. exponentiell wachsen
- also fokussierte Ziele definieren
- die richtige Architektur wählen
- Wie steht es mit TCO und ROI ?

Portale: Kostenverteilung

Creating and maintaining content drives Web costs

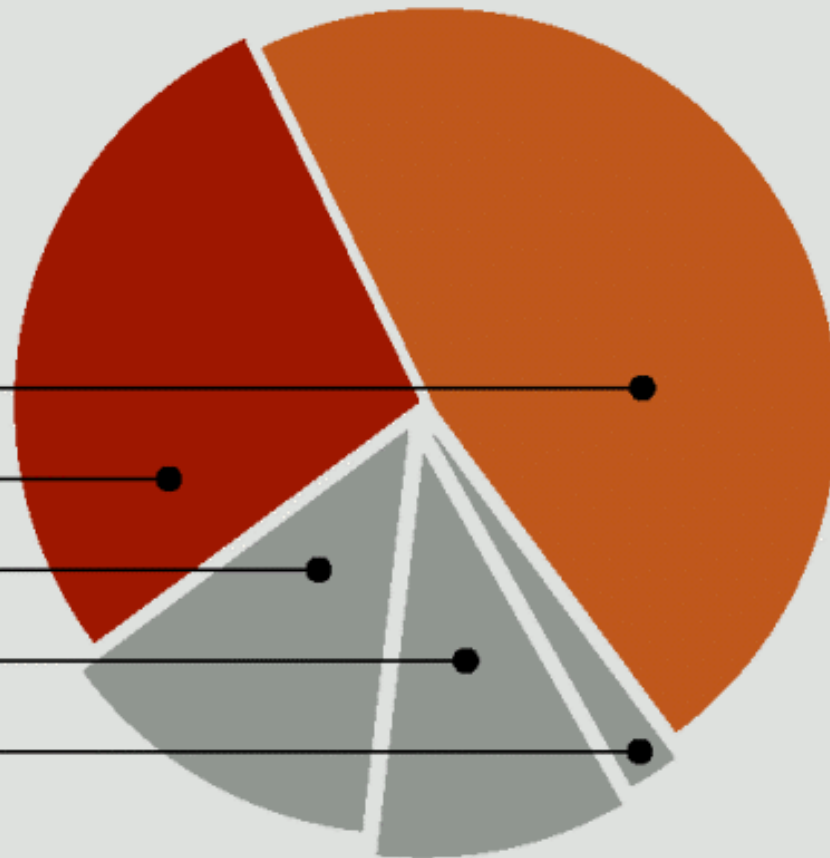
47% = Maintenance

28% = Content development

13% = Other

10% = Software

2% = Hardware



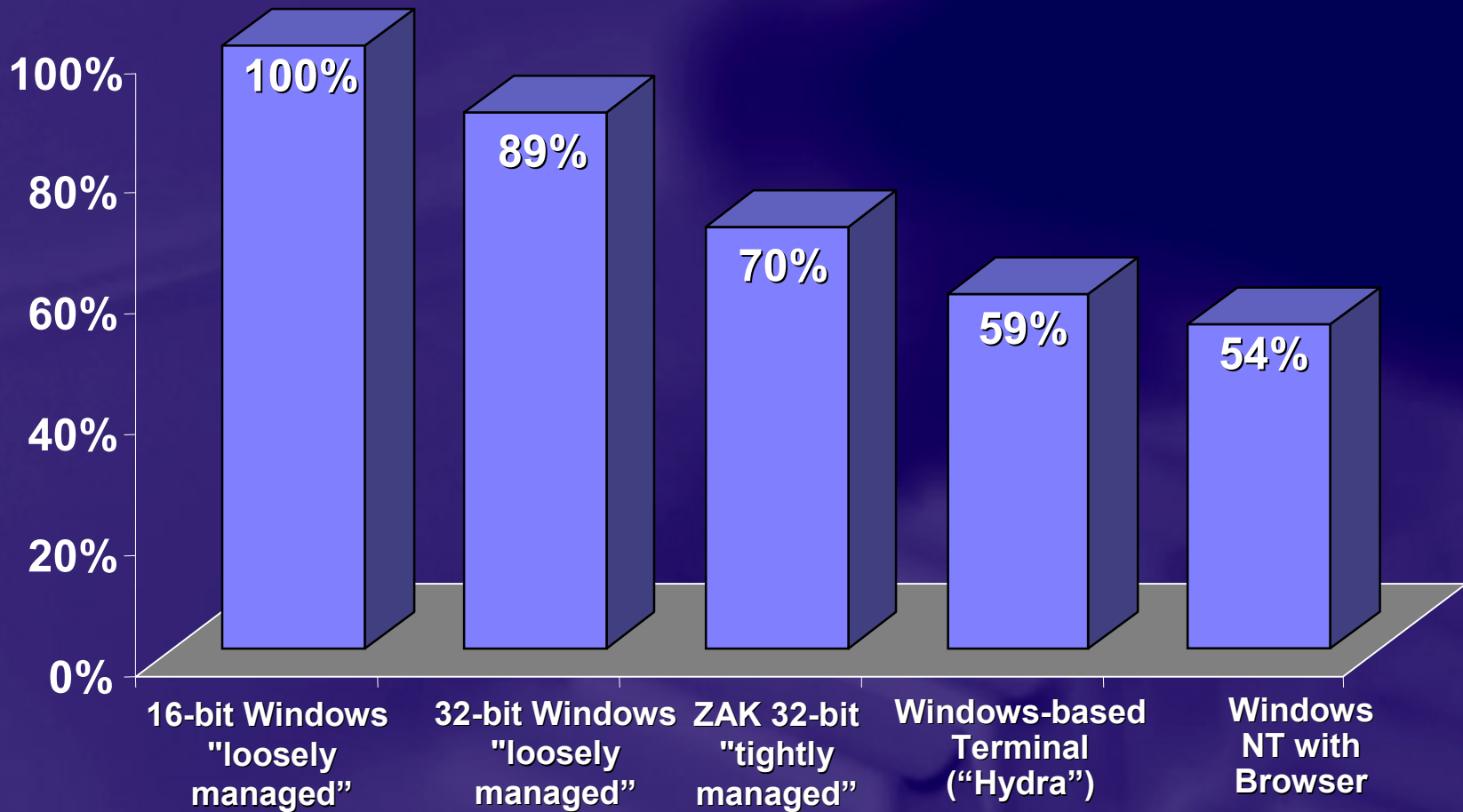
Source: LAN Times

Was ist TCO?

Total Cost of Ownership betrachtet die Kosten und ignoriert den Nutzen.

- + Vergleich von Lösungen bei Evaluation
- + Budgetierung
- - Auswahlkriterium Applikation
- - Priorisierung Projekte

Total Cost Of Desktop Ownership



Web-Technologie reduziert TCO um die Hälfte!

Quelle: Microsoft

Portale: wichtigste TCO-Faktoren

8 Kosten-Kategorien:

One Time
und
Recurring

1. Hardware: Betriebs- & Connectivity-Kosten
2. Wiederkehrende Software-Lizenzen
3. Laufende Applikations-Entwicklungen
4. Content Management
5. Technisches Personal & Support
6. Ausbildung Technik & Endanwender
7. Kosten für Replacement
8. Consulting: Initial & Ongoing

Einfaches TCO - Beispiel

- Szenario: 1'000 User Corporate Portal

Hardware-Infrastruktur (Webserver, DB Server, Backup, Firewall etc.)	CHF 50'000
Software-Lizenzen: 1'000 x CHF100	CHF 100'000
Planung, Entwicklung, Integration: 100 Tage x 3 x CHF 1000	CHF 300'000
Unterhalt (Content, System, Entwicklung) : 250 x 2 x CHF 1000	CHF 500'000

ROI - Return On Investment

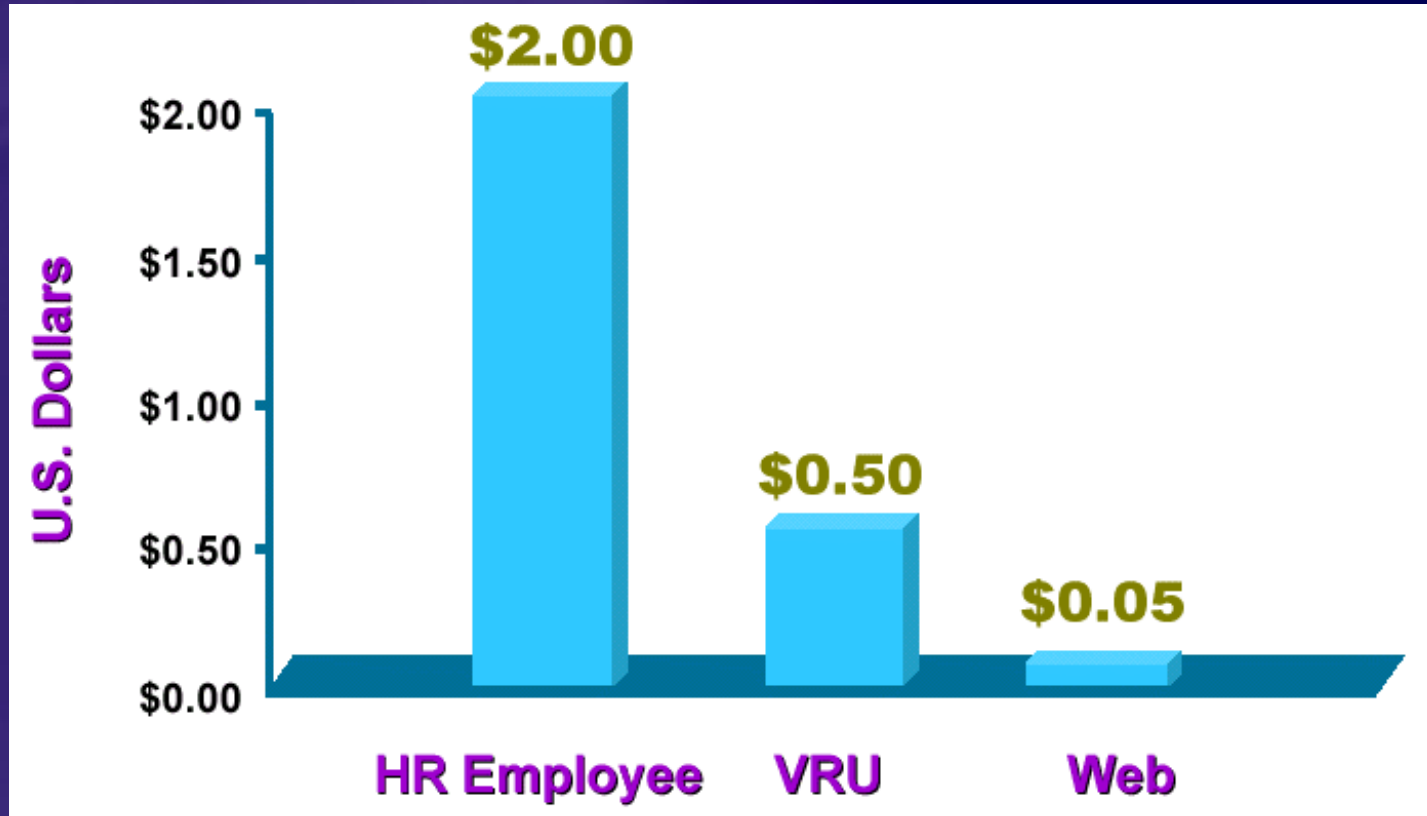
- Eine kürzlich publizierte Meta Group - Studie zeigt, dass 80% der angefragten Firmen ein jährliches ROI von **38%** erreichen.
- „Agressive“ Studien rapportieren ROI's von **> 1000%**
- Konservative Studien rapportieren ROI's von **23%..88%**

ROI Benchmarks

- Verminderung der Transaktionskosten
- Verbesserung von Collaboration und Knowledge Sharing
- Zugriff auf Applikationen und Daten via Web: Verbesserung des Angebots
- Kosteneinsparungen bez. Secure Remote Access
- Verbesserung der Mitarbeiter-Produktivität

Transaktionskosten

Self-Service-Prinzip



Nucleus Research Studie 2001

- Andersen Power Products/Sharepoint Portal Server

Total Benefits	\$1'211'000
Direkt	22%
Indirekt	78%
Total Kosten	\$255'000
Software	12%
Hardware	7%
Consulting	42%
Arbeit	37%
ROI	267%
Payback	5 Monate
TCO	\$85'000

Quelle: Nucleus Research (<http://www.nucleusresearch.com>)

Case: California Casualty

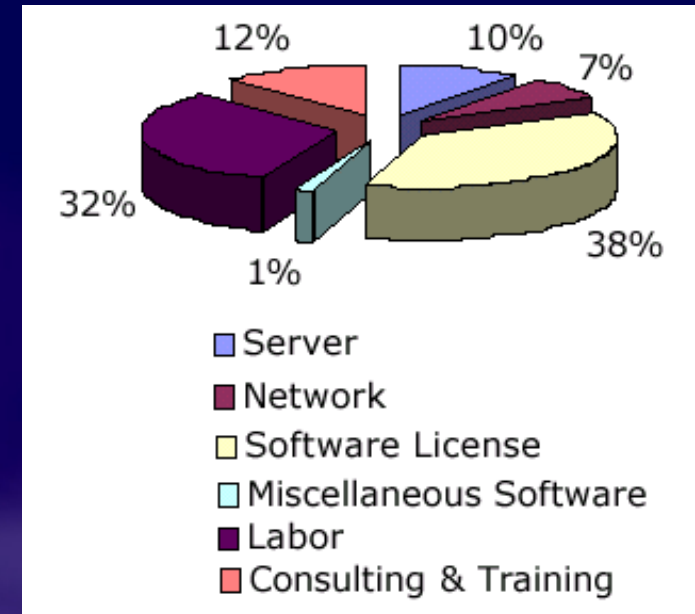
- Versicherer in Kalifornien/USA
- 165'000 Kunden
- Portal: myAPlus.com
- ROI-Prognose über 4 Jahre: 49%



Case: California Casualty

Aufwand über 4 Jahre:

Server	\$30'000
Netzwerk	\$20'000
Lizenzen:	\$111'000
Arbeit:	\$92'000
Consulting, Schulung:	\$35'000
Total	\$288'000



Ertrag über 4 Jahre:

Umsatzsteigerung	\$492'000
Customer Self Service	\$47'000
Sales Self Service:	\$8'000
Total	\$547'000

ROI:

Unadjusted	\$259'000
Adjusted	\$157'000

Case: MS Market Employee Portal

MS Market - Internet Explorer

File Edit View Go Favorites Help

Back Forward Stop Refresh Home Search Favorites Print Font Mail Edit

Links Address

MS Market | Find Orders | View Approvals | Forms | Other Sites | Feedback | Help | **Microsoft**

Microsoft MS Market

- Office Supplies
- PC Hardware/Software
- Catering
- MS Press Books
- Other Books
- People/Contracts
- MCRP
- General Requisition

MS Market
We Got the Go

We Save You Time By:

- providing direct links to select vendors and Purchasing
- checking signature authority levels
- validating coding
- auto-filling information wherever possible

New Features

2/17/97 - Request a Contract with MS Market!

You can now initiate a contract and PO with a single request, which:

- allows you to select approved vendors
- routes the contract requisition for approval, to Legal for initiation of the contract, and to Procurement for creation of the PO
- assigns **one** number, which is the requisition number, the tracking number used by Legal, and the PO number used by the vendor and by Procurement

Use this form to request a contract for product content, product

U.S.A. go

Australia
Canada
EHQ
France
Germany
Ireland
Italy
Mexico
Nordic
Spain
U.K.
U.S.A.

About This Site

Case: MS Market

- **MS Market:**
 - 1.75 Millionen \$/Jahr
 - 291'000 Transaktionen/Jahr
- **27 Mitarbeiter eingespart**
- **Typische Kosten per Transaktion:**
 - vorher: 104 \$
 - nachher: 5 \$
- **Architektur:**
 - Windows NT Server, MTS
 - MS SQL Server
 - MS Site Server Commerce Edition

Case: PUK Basel

- typisches Mitarbeiterportal „out-of-the-box“ (500 User)
- 1998 eingeführt
- Extranet greift auf dieselben Ressourcen zu
- TCO:
 - HW: CHF 15'000/J
 - SW: CHF 35'000/J
 - CM: CHF 35'000/J

PUK Intranet - Microsoft Internet Explorer

Address <http://www.infoexchange.ch/puk/>

... und alles wird wieder gut ...

Montag, 22. Oktober 2001

Jürg Amrein, willkommen im PUK-Intranet!
Hier finden Sie täglich die aktuellsten News.
Senden Sie Ihre Kommentare und Vorschläge an unseren Webmaster [Fred Meister](#)

Intranet: Die Vorteile des World Wide Web im eigenen Unternehmen
Samstag, 1. Januar 2000
In modernen Unternehmen müssen die Mitarbeiter rasch auf Informationen zugreifen sowie problemlos miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten können. Eine Folge dieser Anforderung ist, dass Unternehmen ergänzend zum Internet ein eigenes Intranet.. [mehr..](#)

Number of Web-based applications for Windows NT Server 4.0 skyrockets
Donnerstag, 11. Juni 1998
Market fueled by increasing deployment of Windows NT Server with integrated Internet Information Server (Zona Research)
Redmond, WA It seems to prove the saying: build it and they will come.
Independent software vendors (ISVs) have now developed.. [mehr..](#)

I take my wife everywhere...but she keeps coming back.

Suchen:

Case: STV myDesk

- 17'000 Mitglieder (typ. Ingenieure)
- 100+ Communities (Sektionen, SIG's etc.)
- ASP-Modell
- Vision: Portal ist ein 100%-iger Ersatz für die existierende Infrastruktur
- Betriebskosten:
 - Server-Infrastruktur, Bandbreite (ASP) : CHF 50'000/j
 - CM, Koordination, Technik, Applikationen: CHF 300'000/j
- ROI - Beispiel:
 - vorher: 50'000 Briefe/j (CHF 100'000)
 - nachher: 200'000 E-mails/j

Webcorp: 1-Jahr Finanzanalyse

Software Licenses		SFr. 65'000
Portal Development (internal costs)		SFr. 300'000
Total		SFr. 365'000

Maintenance, Support, Development 2001

Hosting		SFr. 24'000
Maintenance and Development	100% employment	SFr. 125'000
Support	20% employment	SFr. 25'000
Training	10% employment	SFr. 12'500
Interest charges (Investement)	10%	SFr. 43'800
Total		SFr. 230'300

Savings 2001

Virtual networks	50% employment	SFr. 62'500
Nachdiplomstudiengänge	30 days	SFr. 30'000
Projects	300 days	SFr. 300'000
Total		SFr. 392'500

TCO		SFr. 595'300
Annual Return on Investement		SFr. 162'200
%		44
Payback (years)		2.3

ROI – Messbare Einsparungen

„Harte“ Kosten

- Reduzieren von Papier, Druck- und Zirkulationskosten (Self-Service-Prinzip)
- Software - Download anstelle von manueller Installation
- Reduktion/Eliminierung von Bearbeitungsfehlern und Duplikationskosten

Zugriff auf Applikationen

- Ortsunabhängiger zentralisierter Zugriff auf Anwendungen und Dienste

Infrastruktur

- Reduktion der Server-Client-Betriebskosten (Browser)
- Reduktion der Systemintegrations-Kosten und der System-Komplexität
- Einfachere und kosteneffizientere Anwendungsentwicklung (.NET)

ROI – „weiche“ Einsparungen

Collaboration

- unabhängig von Zeit und Ort
- Support von virtuellen Teams
- Bessere Kommunikations-Infrastruktur

Produktivität

- Einfacher & schneller Publikationszyklen
- JIT _nformation, Online-Training
- Teleworking
- Plattformunabhängigkeit (Browser)
- Einfachere User-Interfaces

Personalwesen

- Reduzierte Ausbildungskosten
- Reduktion des Verlusts von „Corporate Knowledge“
- Bessere Mitarbeiter-Motivation

Verkauf

- Reduktion „time to market“
- Verbesserte Zusammenarbeit unterhalb der Sales-Mitarbeiter
- Verbesserte Zusammenarbeit zwischen Sales-Mitarbeitern und Kunden

Kundendienst

- weniger Mitarbeiter notwendig
- Zugriff auf Referenzinformationen
- Informationen sind up-to-date und konsistent
(interne Daten = externe Daten)

Schlussfolgerungen

- Das „Web“ ist die richtige Architektur:
- Zugriff, User-Interface, Deployment
- Wichtigster Kostenfaktor ist Content Management
- TCO ist deutlich tiefer verglichen mit anderen Architekturen
- ROI ist schwierig zu quantifizieren, aber positive Resultate können mit Sicherheit erwartet werden:
Studie: 91% aller Intranet-Projekte werden von den Beteiligten als Erfolg taxiert.
(Harte-Hanks Market Intelligence survey)

Fragen

