

Outsourcing in der Praxis: Betrachtung am Beispiel des B2C Online-Shops eines Discounters



IKT-Forum FH Ansbach, 17.07.2003

Michael Templin, TDS AG



Inhalt

- └─ Ausgangssituation
- └─ Implementierungsverlauf
- └─ Projektabschluss
- └─ Betriebsaspekte
- └─ Zusammenfassung

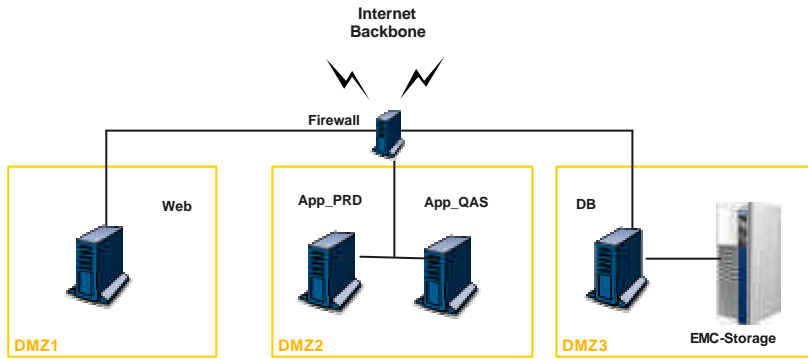
Inhalt

- Ausgangssituation
- Implementierungsverlauf
- Projektabschluß
- Betriebsaspekte
- Zusammenfassung

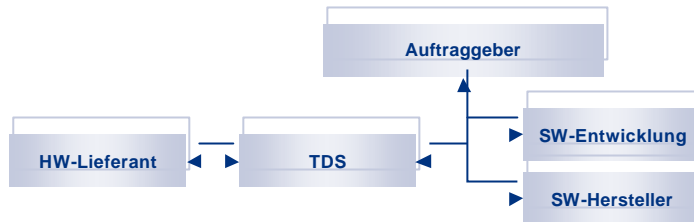
Auftragsumfang

- **Beschaffung neuer Systeme**
 - Firewall, DB-Server, 2x App-Server (QAS/PRD), 1x Web-Server
- **Basisbetriebnahme**
 - Basis Setup: OS, RDBMS, Apache, System Monitoring, Backup
 - Implementierung Network Security (DMZs, Firewall Policy)
 - Installation von Intershop Enfinity 2.1 inkl. Officeland (Beispiel-Shop)
 - Netzanbindung für Support und Entwicklung des Software-Herstellers
 - Netzanbindung für Catalog Update und Administration des Kunden
 - Zertifizierung der Basisinstallation durch Intershop Consulting
- **Unterstützung der Software-Entwicklung**
 - Deployment von Release Package(s) gem. Intershop Standard
 - Troubleshooting, Anpassungen an der Infrastruktur
 - initiale Datenübernahme, Code Freeze und Produktivsetzung

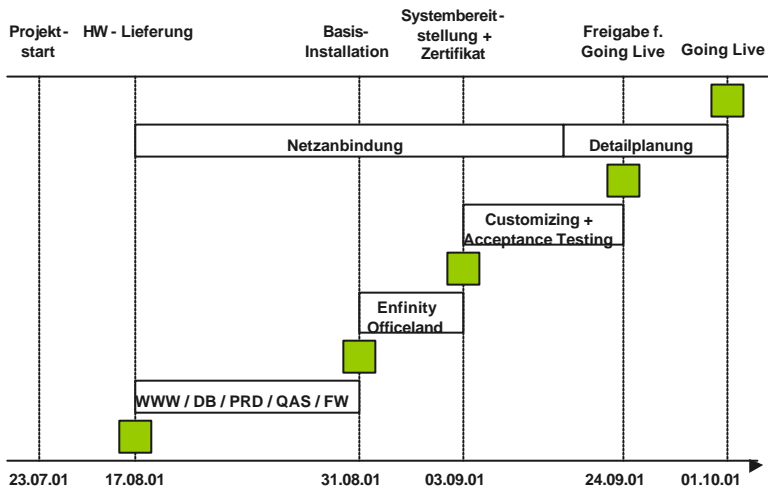
Systemkonzept



Projektorganisation



Meilensteinplanung



Inhalt

- Ausgangssituation
- Implementierungsverlauf
- Projektabschluss
- Betriebsaspekte
- Zusammenfassung

KW 4: Status & Änderungen

Ergebnisse

1. PlugIn f. Anbindung Online Bonitätsprüfung benötigt.
2. Schnittstelle zu Warenwirtschaft d. Logistikproviders benötigt.
3. Kunde beauftragt Übernahme Web- & DNS-Hosting vom bisherigen Provider

Risiken

| Beschreibung | Risikograd |
|---|------------|
| 1. für HPUX 10 nicht verfügbar | hoch |
| 2. Konzeptionell weder physikal. noch funktional berücksichtigt | sehr hoch |
| 3. reguläre Abwicklung über Zusatzangebot. | gering |

Aktivitäten

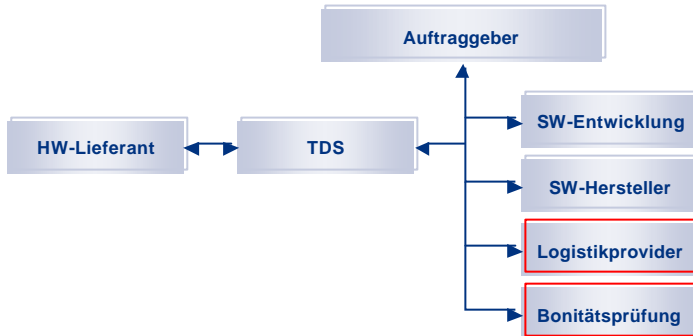
1. Adaption des PlugIns für HPUX 10 durch Bonitätsprüfungs-Unternehmen
2. Physikalische Anbindung über VPN-Tunnel durch TDS
kurzfristige Analyse, Konzeption & Programmierung der Schnittstellen-Logik durch SW -Entwickler lt. deren Aussage möglich.



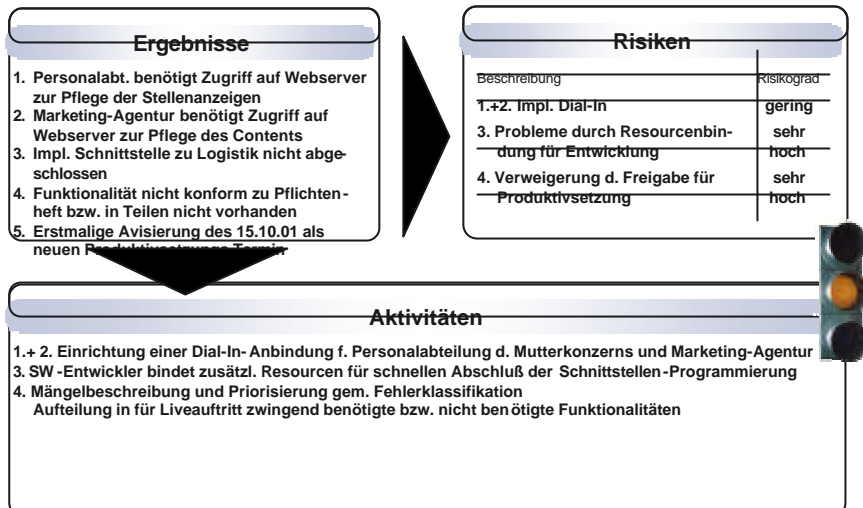
KW 4: Termine

| | Plan | 2001 | | | | | | | |
|---------------------------|----------|------|-----|------|-----|-----|-----|--|--|
| | | Jul | Aug | Sept | Okt | Nov | Dez | | |
| Auftragseingang | 23.07.01 | | | | | | | | |
| Beschaffung | asap | | | | | | | | |
| Projekt Kickoff | 06.08.01 | | | | | | | | |
| Basis Setup | 31.08.01 | | | | | | | | |
| AppInstall + Abnahme | 03.09.01 | | | | | | | | |
| Deployments + Custom. | 24.09.01 | | | | | | | | |
| Netzanbindung Logistik | - | | | | | | | | |
| Netzanbindung Bonitätspr. | - | | | | | | | | |
| Web / DNS-Hosting | - | | | | | | | | |
| Produktivstart | 01.10.01 | | | | | | | | |
| Überführung in Betrieb | 09.10.01 | | | | | | | | |
| Abnahme Software | Nov. | | | | | | | | |

KW 4: Organisatorische Änderungen



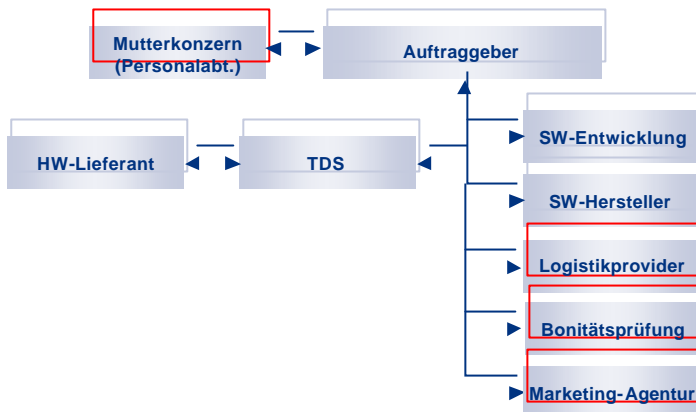
KW 6: Status & Änderungen



KW 6: Termine

| | Plan | 2001 | | | | | | |
|---------------------------|----------|------|-----|------|-----|-----|-----|--|
| | | Jul | Aug | Sept | Okt | Nov | Dez | |
| Auftragseingang | 23.07.01 | | | | | | | |
| Beschaffung | asap | | | | | | | |
| Projekt Kickoff | 06.08.01 | | | | | | | |
| Basis Setup | 31.08.01 | | | | | | | |
| ApplInstall + Abnahme | 03.09.01 | | | | | | | |
| Deployments + Custom. | 24.09.01 | | | | | | | |
| Netzanbindung Logistik | - | | | | | | | |
| Netzanbindung Bonitätspr. | - | | | | | | | |
| Web / DNS-Hosting | - | | | | | | | |
| 2 x Netzanbindung Dial-In | - | | | | | | | |
| Produktivstart | 01.10.01 | | | | | | | |
| Überführung in Betrieb | 09.10.01 | | | | | | | |
| Abnahme Software | Nov. | | | | | | | |

KW 6: Organisatorische Änderungen



KW 8: Status & Änderungen

Ergebnisse

1. Impl. Schnittstelle zu Logistik nicht abgeschlossen
2. autom. Abgleich von Bestandsdaten und /-mengen fehlerbehaftet
3. Funktionalität nicht konform zu Pflichtenheft bzw. in Teilen nicht vorhanden

Risiken

| Beschreibung | Risikograd |
|--|------------|
| 1. Im-/Export von Artikeldaten nicht möglich | sehr hoch |
| 2. Betriebswirtschaftlicher Schaden | sehr hoch |
| | |
| | |

Aktivitäten

1. Verschiebung des Produktivsetzungstermines auf 15.10.01

KW 10: Status & Änderungen

Ergebnisse

1. Freigabe und Produktivsetzung erfolgt trotz Mängeln per 15.10.01
2. funktionale Einschränkungen
3. Systemstabilität unzureichend

Risiken

| Beschreibung | Risikograd |
|--|------------|
| 1. Entstehung von betriebswirtschaftl. Schaden | sehr hoch |
| 2. ungenügende SW -Qualität | sehr hoch |
| 3. stark erhöhte Betriebsaufwände aufgrund hoher Fehlerquote | sehr hoch |

Aktivitäten

1. andauernde Nachbesserungen durch SW -Entwickler, unterstützt von TDS
2. kontinuierlich hohe Anzahl von Bereitschafts-Einsätzen der TDS wg. Ausfällen und Störungen
3. Evaluierung (Sizing + Pricing) einer redundanten Auslegung der Systemlandschaft.

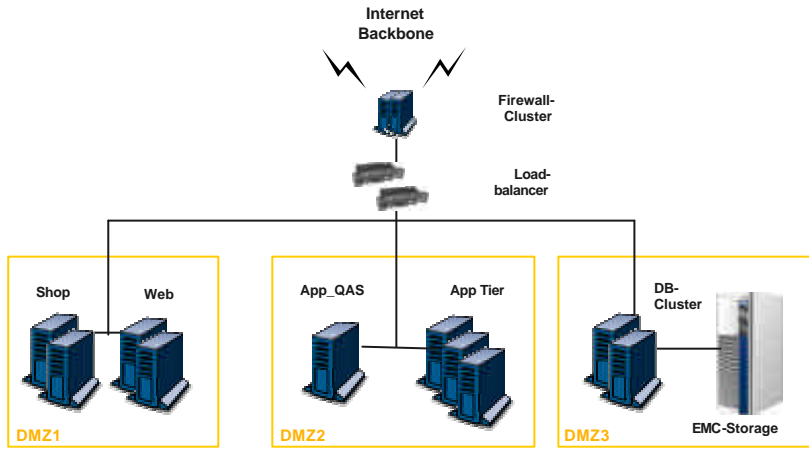
Inhalt

- Ausgangssituation
- Implementierungsverlauf
- Projektabschluß
- Betriebsaspekte
- Zusammenfassung

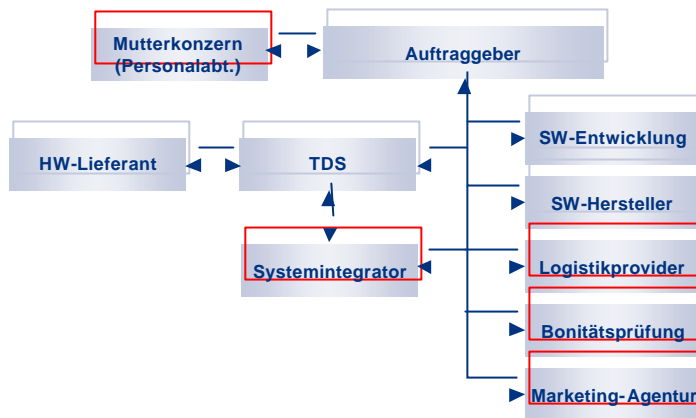
Der Lösungsansatz

- **Anpassung des Mengengerüsts von 1.000 auf 3.000 orders / day**
 - Überarbeitung des Sizing (mit HW- und SW-Hersteller)
 - voll redundante Auslegung der Systemlandschaft
- **Beauftragung des geänderten Systemkonzeptes**
 - Implementierungszeit: 9 Tage
 - erfolgreiche Produktivsetzung
- **Code Review durch System-Integrator**
 - schrittweise Beseitigung der Fehlerquellen
 - teilweise Neuprogrammierung
 - Performance-Test wird Bestandteil der Abnahmekriterien

überarbeitetes Systemkonzept



Änderungen der Organisation im Projektverlauf



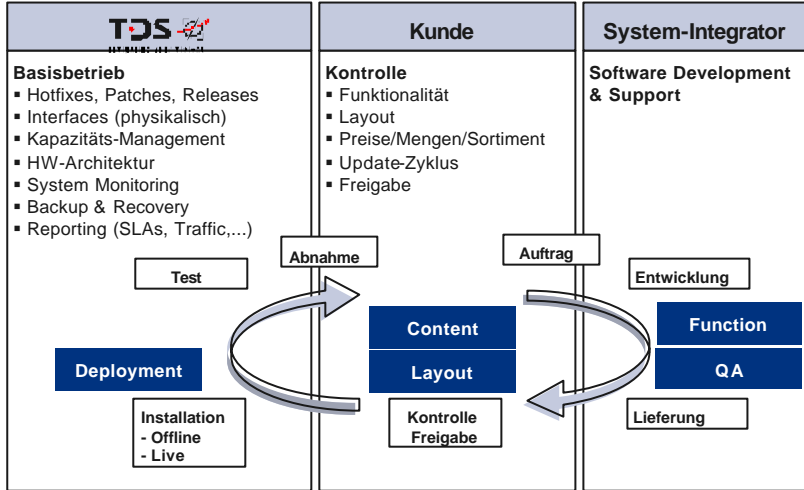
tatsächlicher Projektverlauf

| | | | 2001 | | | | | | | 2002 | | | |
|---------------------------|----------|----------|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|--|
| | Plan | Ist | Jul | Aug | Sept | Okt | Nov | Dez | Jan | Feb | Mar | Apr | |
| Auftragseingang | 23.07.01 | 23.07.01 | | | | | | | | | | | |
| Beschaffung | asap | | | | | | | | | | | | |
| Projekt Kickoff | 06.08.01 | 06.08.01 | | | | | | | | | | | |
| Basis Setup | 31.08.01 | 29.08.01 | | | | | | | | | | | |
| AppInstall + Abnahme | 03.09.01 | 02.09.01 | | | | | | | | | | | |
| Deployments + Custom. | 03.09.01 | 24.09.01 | | | | | | | | | | | |
| Netzanbindung Logistik | - | 14.09.01 | | | | | | | | | | | |
| Netzanbindung Bonitätspr. | - | 19.09.01 | | | | | | | | | | | |
| Web / DNS-Hosting | - | 25.09.01 | | | | | | | | | | | |
| Auftrag Erweiterung | - | 26.11.01 | | | | | | | | | | | |
| Impl. Redundanzen | - | 08.12.01 | | | | | | | | | | | |
| Produktivstart | 01.10.01 | 09.12.01 | | | | | | | | | | | |
| Überführung in Betrieb | 09.10.01 | 20.02.02 | | | | | | | | | | | |
| Abnahme Software | Nov 01 | 12.04.02 | | | | | | | | | | | |

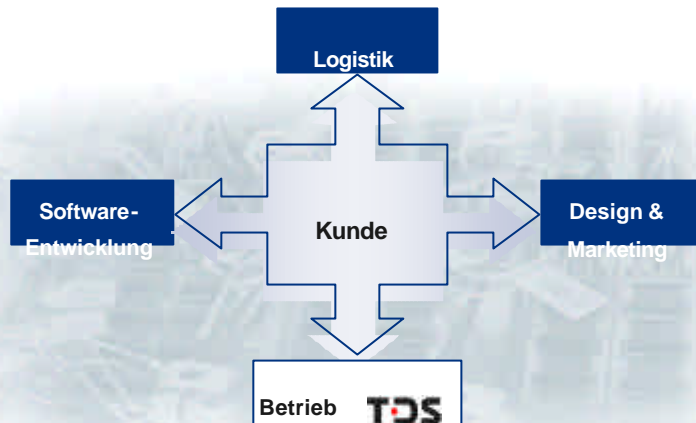
Inhalt

- Ausgangssituation
- Implementierungsverlauf
- Projektabschluss
- Betriebsaspekte
- Zusammenfassung

Betriebsorganisation



Wertschöpfung für den Kunden



Inhalt

- Ausgangssituation
- Implementierungsverlauf
- Projektabschluß
- Betriebsaspekte
- Zusammenfassung

limitierende Faktoren

- **Konzeptionelle Ausarbeitung**
Die beim Projektstart geplanten Ziele waren nicht allen Beteiligten bekannt.
- **Termindruck vs. Ressourcenverfügbarkeit**
Ermöglicht der Einsatz einer höheren Anzahl MA die schnellere Fertigstellung des Produktes und somit Einhaltung des Zeitplans ?
- **Umfangs- und Aufwandsänderungen**
Die Implementierung von Zusatzaufwänden kann nicht immer in die lfd. Arbeitsvorgänge eingebunden werden.
- **Risikofaktoren und Seiteneffekte**
Offensichtliche Auswirkungen auf den Projektverlauf wurden verschwiegen bzw. teilweise ignoriert.

Lessons learned

Verständnis der Rollenverteilung

Der Kunde hatte zwar die Rolle des Generalunternehmers inne und kam seiner Aufgabe, die Koordination der beteiligten Partner zu übernehmen nur spät bzw. anfangs nicht im erforderl. Umfang nach.

Alle Beteiligten müssen sich Ihrer Rollen und Aufgaben in vollem Umfang bewußt sein.

Bedarfsermittlung

Der Konzeptionsbedarf für wichtige, externe Schnittstellen zu Partnern des Kunden wurde erst während fortgeschrittener Implementierung erkannt und floß zu spät in die Planungsphase mit ein.

Alle externen Schnittstellen und Abweichungen von Standards müssen als Anforderung in die techn. Konzeption einfließen, der Kunde dahingehend evtl. unterstützt werden.

Scope & Change Management

Ohne effektives und etabliertes Scope und Change Management ist eine kontrollierte, den Kundenbedürfnissen entsprechende Abwicklung von Umfangs- und Aufwandsänderungen nicht möglich.

Etablierung eines zwischen allen Beteiligten abgestimmten Scope & Change Managements bereits im Rahmen des Projekt Kickoffs.

Projekt-Ziele müssen...

- S**pezifisch
- M**eßbar
- A**ktionsorientiert
- R**ealisierbar
- T**erminierbar

...sein !

*Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit.*

Michael Templin
Tel.: 07132-366-1136
eMail: mtemplin@tds.de



www.tds-global.com

