



ROI

Beispiel Einschätzung

März 2022

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	3
2	Einsparpotentiale pro Rolle	3
2.1	Workspace Besitzer	3
2.2	O365 Administration.....	4
2.3	Sicherheitsüberwachung.....	5
2.4	Benutzer Helpdesk (First level).....	6
2.5	Teams / SharePoint Berater (Second level)	7
2.6	Workspace Mitglieder (Außerhalb der Betrachtung).....	8
3	ROI Berechnung.....	10
3.1	Annahmen	10
3.2	Beispiel Berechnung	10
4	Selber machen	12
4.1	O365 Entwickler	12

1 Einführung

Das folgende Dokument enthält eine Einschätzung des ROI (Return on invest, Kapitalrentabilität) von NAVOO anhand eines Beispiel Anwendungsfalles.

Innerhalb des Anwendungsfalles werden lediglich die messbaren Parameter betrachtet, wie z.B. die mögliche Zeitersparnis eines Mitarbeiters durch die Nutzung von NAVOO. Andere monetäre Vorteile, ausgelöst durch außerordentliche Ereignisse, werden aufgrund ihrer schlechten Vorhersagbarkeit nicht weiter betrachtet, wie z.B.

- Kosten durch den Verlust von sensiblen Daten
- Ransomware Angriffe
- M365 Audits
- Change und Adoption (Änderungsprozesse)

2 Einsparpotentiale pro Rolle

Das folgende Kapitel beschreibt übliche, regulatorische und administrative Aufgaben einzelner Benutzerrollen. Weiterhin werden die möglichen Mehrwerte und die damit einhergehenden potentiellen Kostenersparnisse durch die Nutzung von NAVOO beschrieben.

Die hier angegebene Zeitersparnis unterliegt der Annahme, dass NAVOO für eine „mittleres“ Level an Governance- und Compliance Anforderungen, Workspace Vorlagen und Self-Service Prozesse eingerichtet wurde.

2.1 Workspace Besitzer

Rollendefinition

Workspace Besitzer erstellen und verwalten Inhalte der Microsoft Teams und SharePoint Sites welche sie besitzen. Hierbei werden die möglichen Funktionen zur Einflussnahme auf die Workspaces und deren Inhalte durch globale Governance Vorgaben festgelegt (Administratoren). Bei Prozessen die ein 4 Augenprinzip, eine Genehmigung oder ein Antragsformular erfordern werden in vielen Fällen Support Anfragen gestellt.

Regelmäßige Aufgaben

- Erstellung neuer Microsoft Teams und SharePoint Site Collections (z.B. über Support Anfrage)
- Erstellung von Strukturen, Einrichtung von Tools und der Navigation (z.B. über Support Anfrage)
 - o Dokumentenbibliotheken, Listen und Einstellungen
 - o Team Channel, Tabs und Apps
 - o SharePoint Websiteseiten wie z.B. Startseiten
 - o Zusätzliche Apps wie Planner, Kalenderintegration, Wiki
 - o Generelle Klassifikation (Verschlagwortung) von Workspaces
- Berechtigungsvergabe und das Teilen von Inhalten (z.B. über Support Anfrage)
 - o Workspace Mitglieder, Besucher und Gäste
 - o Individuelle Berechtigungen für Verzeichnisse, Dokumente und/oder private Channels
 - o Gruppierung von Benutzern, Wiederverwendung von existierenden AAD Gruppen

Regelmäßige Aufgaben

- Einladungen / Verwaltung von externen Gastbenutzern (z.B. über Support Anfrage)
- Wiederkehrende Zugriffs- und Inhaltsüberprüfungen

NAVVOO Mehrwerte

Kunden die restriktivere Regeln für die Erstellung neuer Workspaces, das Teilen von Inhalten und dem generellen Lebenszyklus ihrer Microsoft Teams und SharePoint Site Collections implementieren möchten, hilft NAVOO mit qualifizierten Prozessen, welche von bestimmten Zielgruppen als Self-Service ausgeführt werden können. Diese automatisierten Prozesse können z.B. direkt durch die Workspace Besitzer ausgeführt werden und führen somit zu einer Verbesserung der Prozessqualität sowie zu Zeit- und Kosteneinsparungen durch ihre schnellere Ausführungszeit.

Aufgrund der automatisierten Vererbung von Metadaten/Labels für Microsoft Teams, SharePoint Sites und Inhalten, hilft NAVOO den Anwendern dabei, relevante Inhalte schneller aufzufinden. Dieser Mehrwert richtet sich nicht nur an Workspace Besitzer, sondern an alle Benutzer von Office 365.

NAVVOO Kostenersparnisse

3 min / Woche *

* Jeder Workspace Besitzer erzielt mit den Prozessen von NAVOO eine durchschnittlich dreiminütige Zeitersparnis pro Woche, da er nicht mehr auf die manuelle Ausführung oder Rückmeldung der von ihm initiierten Prozesse warten muss. Außerdem erhält er durch NAVOO eine direkte Unterstützung und Anleitung zu den wichtigsten Verwaltungsaufgaben rund um seine Workspaces. Je restriktiver und/oder regulierter die Governance Anforderungen eines Unternehmens festgelegt wurden, desto höher ist die zu realisierende Zeit-/Kostenersparnis.

Außerdem können Workspace Besitzer Zeit durch gut-dokumentierte und definierte Vorlagen sparen, die sie bei der initialen Erstellung eines neuen Microsoft Teams/SharePoint Site wiederverwenden können.

2.2 O365 Administration

Rollendefinition

Administratoren konfigurieren Änderungen und lösen Vorfälle innerhalb verschiedener Bereiche von Microsoft 365. Sie folgen und überwachen die Microsoft Release Roadmap um stets auf dem Laufenden zu sein und möglichst zeitnah auf Änderungen, neue Features und anstehende Aufgaben zu reagieren. Änderungen innerhalb der Konfiguration werden bewertet, dokumentiert und möglichst im Rahmen einer Gruppenentscheidung (Board) eingeplant und kommuniziert.

Außerdem liegt die Verwaltung und Konfiguration spezieller Anwendungen in der Verantwortung spezialisierter Administratoren wie z.B. die AAD Benutzerdatenbank, die Konfiguration von externen Zugriff und Gast Benutzern sowie Microsoft Teams und SharePoint.

Regelmäßige Aufgaben

- Nachverfolgung der Microsoft Roadmap (auf dem Laufenden bleiben)
- Bewertung/Einschätzung von Änderungen und deren Einfluss auf die Organisation
- Testen und Überprüfen von Einstellungen auf einem Staging Tenant (Testumgebung)
- Konfiguration des Tenant (Probleme verhindern und beheben)
- Teilnahme an regelmäßiger Weiterbildung (neue M365 Features)
- Lösung und Unterstützung bei Third-Level Serviceanfragen
- Erstellung, Löschung und Wiederherstellung von Benutzerkonten (z.B. Gast Benutzer)
- Erstellung, Löschung und Wiederherstellung von Workspaces (Microsoft Teams / SharePoint Site Collections)
- Verwaltung zusätzliche Berechtigungsgruppen in AAD
- Zuweisung und Vergabe von spezifischen Einstellungen zum Teilen von Informationen

NAVOO Mehrwerte

- Empfehlungen und Aufbereitung von Änderungen aus der Microsoft Roadmap
- Best Practice Vorlagen
- Automatisches Testen von neuen Features
- Bereitstellung qualifizierte und sicherer Self-Service Prozesse, ausführbar durch die Mitarbeiter wie z.B.
 - o Erstellung, Löschung und Wiederherstellung von Benutzerkonten (z.B. Gast Benutzer)
 - o Erstellung, Löschung und Wiederherstellung von Microsoft Teams und O365 Gruppen
 - o Einstellungen und Freigaben zum Teilen von Inhalten / Berechtigungsverwaltung
- Automatisierte Lebenszyklus-Prozesse für Microsoft Teams, SPO, Groups und Gast Benutzer

NAVOO Kostenersparnisse

Basierend auf den oben genannten Mehrwerten bei der Nutzung von NAVOO, berechnet sich eine mögliche Zeitersparnis von

120 min / Woche

2.3 Sicherheitsüberwachung

Rollendefinition

Für die Überwachung und regelmäßige Prüfung von Sicherheitseinstellungen und Vorfällen ist der Security Operator zuständig. Sicherheitsprotokolle im Microsoft 365 Compliance Center geben Auskunft über mögliche Ereignisse die eine detaillierte Prüfung erforderlich machen. Regelmäßige Prüfungen sollten ebenfalls stichprobenartig für verschiedene Workspaces durchgeführt werden.

Regelmäßige Aufgaben

- Analyse von nicht mehr verwendeten Inhalten in Microsoft Teams und SharePoint Sites.
- Prüfung von Zugriffsprotokollen auf Basis der vom Unternehmen festgelegten Compliance Regeln.
- Prüfung von individuellen Berechtigungen auf Inhalten in Microsoft Teams und SharePoint Sites.
- Regelmäßige Analyse von Gastbenutzern, deren Lebenszyklus sowie die letzten Login Zeiten.
- Überprüfung von Werkzeugen und Geräten (Devices) die auf Unternehmensinhalte Zugriff haben.

NAVOO Mehrwerte

- Durch die Verwendung von NAVOO's globalen Berechtigungsmodellen kann die Berechtigungsvergabe in SharePoint und Microsoft Teams zentral gesteuert und überwacht werden.
- Vergabe von umfangreichen Rechten zum Teilen von Inhalten kann auf bestimmte Zielgruppen eingeschränkt werden.
- Automatische Vergabe von DLP Compliance Labels für bestimmte Inhalte
- Kontrolle über zu teilende Inhalte (Dokumente, Verzeichnisse, Bibliotheken, Teams)

NAVOO Kostenersparnisse

Basierend auf den oben genannten Mehrwerten bei der Nutzung von NAVOO, berechnet sich eine mögliche Zeitersparnis von

60 min / Woche

2.4 Benutzer Helpdesk (First level)

Rollendefinition

Mitarbeiter des Benutzer Helpdesk unterstützen ihre Kollegen mit Antworten auf Fragen zur Bedienung von Office 365 und nehmen Anfragen entgegen die nur durch spezielle Benutzer ausgeführt werden dürfen. Unsere Erfahrungen zeigen, dass ein Großteil der Supportanfragen folgenden Themenfeldern zuzuordnen sind:

- Neuanlage von Microsoft Teams / SharePoint Sites (wenn über ein Request Formular geregelt)
- Konfiguration von Tools zur Zusammenarbeit im Rahmen eines Microsoft Teams / SharePoint Site
- Vergabe von Berechtigungen und Hilfe beim Teilen von Inhalten

Regelmäßige Aufgaben

- Unterstützung bei der Neuanlage von Microsoft Teams / SharePoint Site
- Verwaltung von Berechtigungen für spezielle Microsoft Teams, SharePoint Sites, Dokumente...
- Hilfe beim Setup und der Integration von Werkzeugen wie Planner, Wiki, Kalender...
- Fragen zum Zugriff für Gastbenutzer (Probleme)
- Fragen zur SharePoint CMS Funktionalität. Bearbeitung und Strukturierung von Webseiten, Webparts und zur Navigation

NAVVOO Mehrwerte

- Self-Service Prozesse unterstützen und leiten die Benutzer beim
 - o Vergabe individueller Berechtigungen zu SharePoint Sites, Microsoft Teams, Verzeichnissen und anderen Inhalten
 - o Anlage und Verwaltung von Gastbenutzern
 - o Anlage und Verwaltung von neuen SharePoint Sites und Microsoft Teams
- Die NAVVOO Provisionierung erlaubt die Anlage vordefinierter Vorlagen die bereits das initiale Setup von Planner, Wiki, Dokumentmanagement, Verzeichnisstrukturen etc. enthalten
- NAVVOO Webparts konsolidieren O365 Inhalte und erlauben diese bestimmten Zielgruppen, personalisiert zur Verfügung zu stellen.
- NAVVOO SharePoint CMS Webseiten und News Vorlagen (Best Practices)

NAVVOO Kostenersparnisse

Basierend auf den oben genannten Mehrwerten bei der Nutzung von NAVVOO, berechnet sich eine mögliche Zeitersparnis von

180 min / Woche

2.5 Teams / SharePoint Berater (Second Level)

Rollendefinition

SharePoint und Teams Berater sind Key-User mit einem breiteren Fachwissen bzw. zusätzlichen Qualifikationen im Umfeld SharePoint, Microsoft Teams und der Power Plattform. Sie agieren als Kontaktpersonen für fachliche Fragestellungen der Mitarbeiter und unterstützen diese bei der Konfiguration spezieller Anwendungsfälle.

Regelmäßige Aufgaben

- o Anlage von Team Channel mit speziellen Apps und Werkzeugen
- o Anlage einfacher Funktionen für das Dokumentenmanagement und einfachen Veröffentlichungswflows
- o Unterstützung beim Aufbau von SharePoint Webseiten (CMS + Webparts) und News

Regelmäßige Aufgaben

- Beratung bei der Vergabe erweiterter Berechtigungen auf Inhalte und Hierarchien (Vererbung)
- Übergreifende Berechtigungen über mehrere SharePoint Sites und Microsoft Teams (Hubs)
- Wichtige Tipps & Tricks für alle Benutzer

NAVOO Mehrwerte

- NAVOO's Self-Service Prozesse leiten den Benutzer bei
 - der Vergabe individueller Berechtigungen für SharePoint Sites, Microsoft Teams, Verzeichnissen und anderen Inhalten.
 - Verwendung und Zugriff auf AAD Sicherheitsgruppen für die übergreifende Freigabe von Inhalten über verschiedene Microsoft Teams und SharePoint Sites.
- Die NAVOO Provisionierung erlaubt die Anlage vordefinierter Vorlagen die bereits das initiale Setup von Planner, Wiki, Dokumentmanagement, Verzeichnisstrukturen etc. enthalten
- NAVOO Webparts konsolidieren O365 Inhalte und erlauben diese bestimmten Zielgruppen, personalisiert zur Verfügung zu stellen.
- NAVOO SharePoint CMS Websiteseiten und News Vorlagen (Best Practices)
- Automatisierte Veröffentlichung von Websiteseiten und News

NAVOO Kostenersparnisse

Basierend auf den oben genannten Mehrwerten bei der Nutzung von NAVOO, berechnet sich eine mögliche Zeitersparnis von

120 min / Woche

2.6 Workspace Mitglieder (Außerhalb der Betrachtung)

Rollendefinition

Jeder M365 Benutzer ist Mitglied von 1-n verschiedenen Workspaces. Innerhalb dieser Workspaces kollaborieren die Benutzer an Inhalten wie z.B. Chat, Dokumenten, Listeneinträgen, Termine, Aufgaben, Websiteseiten usw.

Um relevante Inhalte zu finden, navigieren Mitglieder innerhalb ihrer Microsoft Teams und SharePoint Sites anhand der bereitgestellten Navigation und/oder Verzeichnisstrukturen. Ein anderer, vielfach verwendeter Weg zum Zugriff auf Informationen ist die M365 Suche oder die Verwendung von individuell gestalteten Dashboards für spezifische Anwendungsfälle.

Regelmäßige Aufgaben

- Auffinden von Inhalten
- Zusammenarbeit an Inhalten (Kollaboration)

NAVOO Mehrwerte

NAVOO vereinfacht das Auffinden und die Zusammenarbeit an verschiedenen Inhalten in M365. Es bietet eine fortgeschrittene Suchfunktionalität (Sortierung, Filterung, Gruppierung), Funktionalitäten zur Personalisierung wie z.B. zusätzliche Favorisierung von Inhalten sowie 1-n neue SharePoint Webparts die es dem Anwender einfach machen umfangreiche Dashboards und Ansichten auf übergreifende Inhalte zu erstellen. Ebenso unterstützt NAVOO bei der automatisierten Klassifizierung/Verschlagwortung von neuen Inhalten.

NAVOO Kostenersparnisse

Es ist stark Kunden- und Anwendungsfall abhängig wie viele und welche NAVOO Features für das Auffinden und die Bereitstellung von Inhalten verwendet werden. Daher wird die Rolle des Workspace Mitglieds hier lediglich zur Vollständigkeit erwähnt, es werden aber keine Zeiten zur Kostenersparnis kalkuliert. Wir weisen lediglich auf die Möglichkeit hin, dass durch eine qualifizierte Suche entsprechende Zeiteinsparungen zu realisieren sind.

3 ROI Berechnung

3.1 Annahmen

Für die Aufwand- und Kostenindikation werden folgende Annahmen getroffen:

Annahme (-)	Wert / Anzahl
Azure Active Directory Benutzer / Collab workers	1.000
Workspaces (SharePoint Sites / Microsoft Teams) *	200

*wir rechnen mit ~20% aller internen Benutzer von Office 365. Unsere Erfahrung zeigt, dass je länger Office 365 betrieben wird, die Anzahl von Workspaces auch höher ausfallen kann.

Basierend auf den oben getroffenen Annahmen, kalkulieren wir die folgende Anzahl an Mitarbeitern je Rolle. (Vollzeit, 8 Arbeitsstunden/Tag, 5 Arbeitstage/Woche)

Rolle	Mitarbeiter
O365 Administrator (Company, AAD, SPO, Teams)	2
Sicherheitsüberwachung	1
Teams/SharePoint Benutzer Helpdesk	2
Teams/SharePoint Berater	1
Workspace Besitzer	400*

*mindestens 2 Besitzer pro workspace/team/site

Die obere Auflistung enthält nicht alle notwendigen Rollen die für die Administration oder den Betrieb von M365 notwendig sind. Sie enthält lediglich Rollen welche positiv durch NAVOO beeinflusst werden. Sie enthält ebenfalls nicht alle möglichen Anwender von NAVOO (Workspace Mitarbeiter) da sich die Beispiel Berechnung ausschließlich auf Governance Einsparungen bezieht.

3.2 Beispiel Berechnung

Rolle	Mitarbeiter	Einsparungen	
		Minuten / Woche / MA	PT* / Year
O365 Administrator (Company, AAD, SPO, Teams)	2	120	22
Sicherheitsüberwachung	1	60	5,5

Rolle	Mitarbeiter	Minuten / Woche / MA	PT* / Year
Teams/SharePoint Benutzer Helpdesk	2	180	33
Teams/SharePoint Berater	1	60	5,5
Workspace Besitzer	400	3	110
			<u>176</u>

*8h pro Arbeitstag (PT – Personentag), 220 Arbeitstage/Jahr, 5 Arbeitstage/Woche

Basierend auf der Kalkulation enthält die folgende Tabelle eine Übersicht über mögliche Einsparungen (in Euro) für Firmen mit verschiedenen Mitarbeiteranzahlen. Mitarbeiter sind in diesem Kontext, interne Benutzer die das System aktiv zur Kollaboration verwenden. Für die Kalkulation in der Tabelle wurde lediglich die Anzahl der Workspace Besitzer erhöht, die anderen Rollen sind mit gleicher Mitarbeiteranzahl kalkuliert. (d.h. die tatsächlichen Einsparpotentiale sind höher)

Anzahl aktive O365 Benutzer	~ Einsparungen €* / Jahr
1.000	79.200,-
2.000	128.700,-
3.000	178.200,-
4.000	227.700,-
5.000	277.200,-
6.000	326.700,-
7.000	376.200,-
8.000	425.700,-
9.000	475.200,-
10.000	524.700,-

* Annahme: Interne Mitarbeiterkosten von 450 €/Tag.

Hinweis: Um die tatsächlichen Einsparungen pro Jahr zu errechnen müssen die NAVOO Lizenzkosten für ein Jahr von den o.g. Beträgen **abgezogen** werden.

4 Selber machen

Manche Kunden möchten anstelle der Einführung eines Governance Produktes wie NAVOO auch die möglichen Aufwände für eine Eigenentwicklung der benötigten Prozesse evaluieren. Das folgende Kapitel soll eine Übersicht der notwendigen Entwicklungsfähigkeiten und des zu kalkulierenden Personalbedarfs geben.

4.1 O365 Entwickler

Rollendefinition

Entwickelt spezifische Funktionen für die Prozessautomation in O365. Erstellung von Webparts, Microsoft Teams Apps und UI Features. Regelmäßige Überprüfung und Funktionstest der für die Cloud entwickelten Prozesse um Neuerrungen und Änderungen vom Hersteller (Microsoft) zu evaluieren und die eigenen Entwicklungen lauffähig zu halten.

Regelmäßige Aufgaben

- Nachverfolgung der Microsoft Roadmap – Änderungen und abgelaufene Funktionen
- API Prüfungen - Graph API, SharePoint und Teams
- Auf abgelaufene oder überarbeitete Funktionen reagieren
- Automatisches Testen der eigenen Lösung gegen den letzten First-Release von O365
- Arbeitet innerhalb von Staging Umgebungen (First-Release Tenant sollte vorhanden sein)

NAVOO Mehrwerte

NAVOO wird konstant von einem Team aus Microsoft Experten weiterentwickelt und an die Microsoft Roadmap angepasst. Ein weiteres Team führt eine tägliche Qualitätsanalyse durch und greift dabei auf Statusinformationen aus verschiedenen Kunden Tenants zu. Entscheidet sich eine Firma zur Eigenentwicklung bestimmter Governance und Compliance Features, sollten neben dem hohen initialen Aufwand ebenso die damit einhergehenden, regelmäßigen Überarbeitungsaufwände der Lösung berücksichtigt werden (Evergreen Ansatz)

NAVOO Kostenersparnisse

Arvato Systems veröffentlicht keine konkreten Aufwände die bisher in die Entwicklung von NAVOO eingeflossen sind. Basierend auf unseren Erfahrungen mit SharePoint onPremise Kunden, bei denen in der Vergangenheit des Öfteren individuelle Lösungen für Governance und Provisionierung implementiert wurden, soll die folgende Tabelle Auskunft über die in etwa zu kalkulierenden Aufwände für die Implementierung einfacher Prozesse geben.

Feature	PT*
Site / Team Provisioning Vorlagenbasiert	100
Site / Team Lebenszyklus Prozess	40
Guest User Onboarding und Lebenszyklus	50
Besitzer- und Berechtigungskontrolle	35
Site / Team Klassifizierung	30
Site / Team Audit Prozesse	60
...	

NAVVOO Mehrwerte

*8h pro Arbeitstag (PT – Personentag)

Da M365 regelmäßigen Anpassungen des Herstellers unterliegt, sollten Kunden die sich für die Entwicklung eigener Prozesse entscheiden mit mindestens **2-3 Vollzeitmitarbeitern** (Entwicklern) planen. Hierbei wird gewährleistet, dass die Entwicklungen regelmäßig überarbeitet werden und lauffähig bleiben.
