

Application Care — Warum laufender Betrieb kein Aufpreis ist, sondern Versicherung.

TCO-Analyse, Migration-Patterns vom Stunden-Modell, 18-Punkte-Take-Over-Checkliste.

Inhalt

Executive Summary	03
1. Warum laufender Betrieb anders kalkuliert werden muss	04
1.1 Das Stunden-Modell ist eine Wette	04
1.2 Was Festpreis-Care wirklich kostet	05
2. TCO-Vergleich über drei Jahre	06
2.1 Methodik und Annahmen	06
2.2 Detail-Ergebnis pro User-Klasse	07
3. Migrations-Patterns vom Stunden-Modell	08
Handlungsempfehlung	10
Über arades	11

AUF EINEN BLICK

Executive Summary

KERNAUSSAGEN

- ✓ **Stunden-Modelle skalieren nicht.** Was als Flexibilität verkauft wird, ist meist Kalkulierbarkeits-Lücke. CFOs müssen Eskalations-Stundenzahlschätzen, die niemand verlässlich kennt.
- ✓ **Release-Waves sind Risiko.** Microsoft schiebt zweimal jährlich neue Funktionen — und gelegentlich Breaking Changes. Ohne strukturierten Pre-Roll-out-Test sind Geschäftsprozesse exponiert.
- ✓ **Adoption verfällt ohne Pflege.** Die ersten sechs Monate sind die kritischen. Ohne Quartals-Review, Key-User-Schulung und Bedarfs-Updates bricht die Adoption — und mit ihr der ROI.
- ✓ **Vendor-Lock-in ist real.** Wer den Partner nicht wechseln kann, zahlt jeden Preis. Application Care von arades funktioniert auch für Fremd-Implementierungen — die Übernahmefähigkeit ist Teil unseres Vertriebsversprechens.

Microsoft-Cloud-Lösungen leben weiter, nachdem das Projekt abgenommen ist. Release-Waves alle sechs Monate, neue Compliance-Anforderungen, sich verändernde Geschäftsprozesse — jeder dieser Faktoren erzeugt fortlaufenden Anpassungsbedarf. Wer den nicht plant, zahlt ihn als Stundensatz-Stress, in Adoption-Verlust und in vermeidbarem Risiko.

Dieses Whitepaper zeigt die TCO-Rechnung für 50/100/250 User über drei Jahre im direkten Vergleich Pay-per-Hour vs. Festpreis-Care. Es benennt vier typische Migrations-Patterns vom Stunden-Modell und liefert eine 18-Punkte-Take-Over- Checkliste — auch für Lösungen, die nicht von arades gebaut wurden.

01

Warum laufender Betrieb anders kalkuliert werden muss

Implementierungs-Projekte haben ein klares Ende. Laufender Betrieb hat keines — und das macht ihn schwer zu kalkulieren, wenn man ihn als Verlängerung des Projekts denkt.

1.1 Das Stunden-Modell ist eine Wette

Pay-per-Hour-Support klingt nach Flexibilität: Sie zahlen nur, was Sie verbrauchen. In der Realität ist es eine Wette gegen den Stundensatz. Niemand kann verlässlich vorhersagen, wie viele Stunden ein Quartal kostet — die Schwankung zwischen ruhigen und turbulenten Monaten kann Faktor 5 betragen.

Für CFOs ist das ein Planungs-Problem. Für die IT-Leitung ist es ein Verhandlungs-Problem mit jedem Eskalations-Vorfall. Für die Geschäftsbereiche ist es ein Adoption-Risiko: Anwender melden Probleme weniger, wenn jede Frage in einer Stundenabrechnung endet.

MARKTDATEN

32 %

TCO-Reduktion bei mittlerem User-Volumen (100 Nutzer, 3 Jahre) durch Festpreis-Care gegenüber Pay-per-Hour — bei gleicher Service-Tiefe.

1.2 Was Festpreis-Care wirklich kostet

Ein Festpreis-Vertrag verlagert das Risiko vom Kunden zum Dienstleister. Damit der Dienstleister das tragen kann, braucht er strukturierte Prozesse, belastbare Schätzungen und Skaleneffekte über mehrere Kunden. Das ist nicht trivial — und der Grund, warum nicht jeder Microsoft-Partner einen echten Festpreis-Service anbietet, sondern verschleiertes Stundengeschäft mit Mindestvertragslaufzeit.

USER-ANZAHL	PAY-PER-HOUR (3 JAHRE)	APPLICATION CARE (3 JAHRE)
50 User	ca. T€ 90	ca. T€ 74
100 User	ca. T€ 165	ca. T€ 112
250 User	ca. T€ 320	ca. T€ 188

02

TCO-Vergleich über drei Jahre

Drei Szenarien — 50, 100 und 250 User — direkt verglichen. Annahmen transparent, Berechnungslogik nachvollziehbar. Ergebnis: in allen drei Fällen ist Festpreis- Care wirtschaftlicher als Pay-per-Hour, wenn man Eskalationsanteile realistisch ansetzt.

Pay-per-Hour-Modell

Berechnet auf Basis durchschnittlicher Stundensätze in DACH (€140–180/h für Senior-Dynamics-Beratung) plus 18% Eskalations-Anteil pro Quartal aus Branchendurchschnitt. Ohne fixe Reaktionszeit oder Release-Wave-Schutz.

Festpreis-Care-Modell

Berechnet mit den drei Application-Care-Tiers (Essential/Advanced/Premium) inkl. garantierter Reaktion, Quartals-Review und Release-Wave-Tests. Eskalationsanteil im Tier eingepreist, keine Überraschungsabrechnung.

Hinweis

TCO-Differenz beinhaltet nicht Adoption-Verlust und Compliance-Risiko — die sind in der Praxis der größere Hebel.

2.2 Detail-Ergebnis pro User-Klasse

Bei 50 Usern beträgt der TCO-Vorteil 18%, bei 100 Usern 32%, bei 250 Usern 41% — die größeren Installationen profitieren stärker, weil dort die Eskalations- Wahrscheinlichkeit überproportional steigt und der Festpreis-Tier-Sprung flacher verläuft.

„Festpreis ist nicht Bequemlichkeit. Festpreis ist Disziplin — auf beiden Seiten.“

— Arash Baniahmad, Geschäftsführer arades GmbH

03

Migrations-Patterns vom Stunden-Modell

Wer heute auf Stundenbasis arbeitet, kann nicht einfach „auf Festpreis umstellen“. Es gibt vier typische Patterns, je nach Ausgangslage. Jeder hat unterschiedliche Übergangsdauer und Risiko.

1 Pattern A: Direkter Cutover

Funktioniert nur wenn die laufenden Stunden niedrig und vorhersehbar sind. Geeignet für kleine Installationen (< 30 User) ohne offene Implementierungs-Restanten. Übergang in 4 Wochen.

2 Pattern B: Parallel-Phase

Erste 8 Wochen läuft alter Stunden-Vertrag und Festpreis-Care parallel — der alte Partner schließt offene Tickets, arades baut Hand-Over-Wissen auf. Üblich bei Implementierungen ab 50 Usern.

3 Pattern C: Discovery-Cleanup

Wenn die Implementierung technische Schuld trägt (verwaiste Customizings, undokumentierte Customizations), starten wir mit einem 2-4-wöchigen Discovery-Sprint zur Bereinigung. Festpreis-Care startet danach mit klarem Stand.

4 Pattern D: Vollständige Take-Over

Bei komplettem Vendor-Wechsel: 6-8 Wochen strukturierte Übernahme mit Code-Audit, Dokumentationsaufbau, Key-User-Reframing. Application Care startet nach abgeschlossener Take-Over-Phase.

WAS ALS NÄCHSTES ZU TUN IST

Handlungsempfehlung

Wenn Sie heute auf Stundenbasis Microsoft-Services beziehen — die Frage ist nicht ob, sondern wann sich ein Wechsel rechnet. Drei Auslöser sind in der Praxis die zuverlässigsten:

32 %

TYPISCHE TCO-REDUKTION

< 4h

REAKTIONSZEIT-GARANTIE

Erstens: Sie haben in den letzten zwölf Monaten mehr als zwei produktive Vorfälle außerhalb der Geschäftszeiten erlebt. Zweitens: Ihr Microsoft-Stack umfasst mehr als eine Plattform (z.B. Dynamics 365 plus Power Platform plus Custom Software). Drittens: Sie planen eine Release-Wave oder Migration in den nächsten zwei Quartalen. In allen drei Fällen ist der wirtschaftliche Vorteil von Festpreis-Care belegbar.

Sprechen Sie mit uns

Wenn die Themen in diesem Whitepaper für Sie relevant sind, vereinbaren Sie ein Gespräch. Wir hören zu, prüfen Ihre Situation und sagen ehrlich, wo wir helfen können und wo nicht.

kontakt@arades.de

arades.de/kontakt

Über arades

arades ist ein Microsoft Cloud Solution Partner mit Sitz in Frankfurt am Main. Wir beraten und unterstützen mittelständische Unternehmen bei der Einführung, Anpassung und dem Betrieb von Microsoft Dynamics 365, Microsoft 365 und der Power Platform.

Festpreis-Klarheit, dokumentierte Verträge und ehrliche Beratung sind unsere Markenzeichen. Wir nehmen Aufträge nur an, wenn wir sie verantworten können.

Worauf wir uns spezialisiert haben

- ✓ Microsoft Dynamics 365 Einführung und Anpassung
 - ✓ Microsoft 365 Lizenz-Management und -Audits
 - ✓ Power Platform Entwicklung und Schulung
 - ✓ Application Care — laufender Betrieb und Support
-

KONTAKT

arades GmbH · Frankfurt am Main · Deutschland
kontakt@arades.de · arades.de
Geschäftsführer: Arash Baniahmad