

Service Verrechnung

Verursachergerechte Service Verrechnung



1 Themeneinführung und constag Modell

2 Ziele der finanziellen Führung

3 Tools und Interdependenzen

4 Vorgehen

5 Leistungsumfang

6 Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

7 Voraussetzungen und Veränderungen

8 Fragen

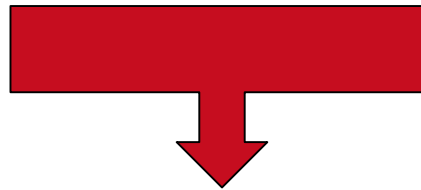
Gründe für eine Service Verrechnung – IT Kosten Management

- **Der Anteil der direkten und indirekten IT-Kosten an den Gesamtprozesskosten steigt kontinuierlich.**
- **Die Ablösung traditioneller Verfahren der Prozessabwicklung reduziert die «Papierabwicklung» bei klassischen Businessprozessen.**
- **Innovationen der Informationstechnologie finden Eingang in die Geschäftsprozesse durch «Electronic Business» wie z.B. die elektronische Unterstützung von Geschäftsprozessen im Internet.**
- **Oft erreichen IT-Kosten prozentual bereits einen wesentlichen Anteil der Prozesskosten, wie z.B. der Betrieb von Online-Shops, der Telekommunikation, Bankdienstleistungen etc.**

Gründe für eine Service Verrechnung – IT Kosten Management

**IT-Kosten werden nicht erfasst
bzw. nicht verteilt**

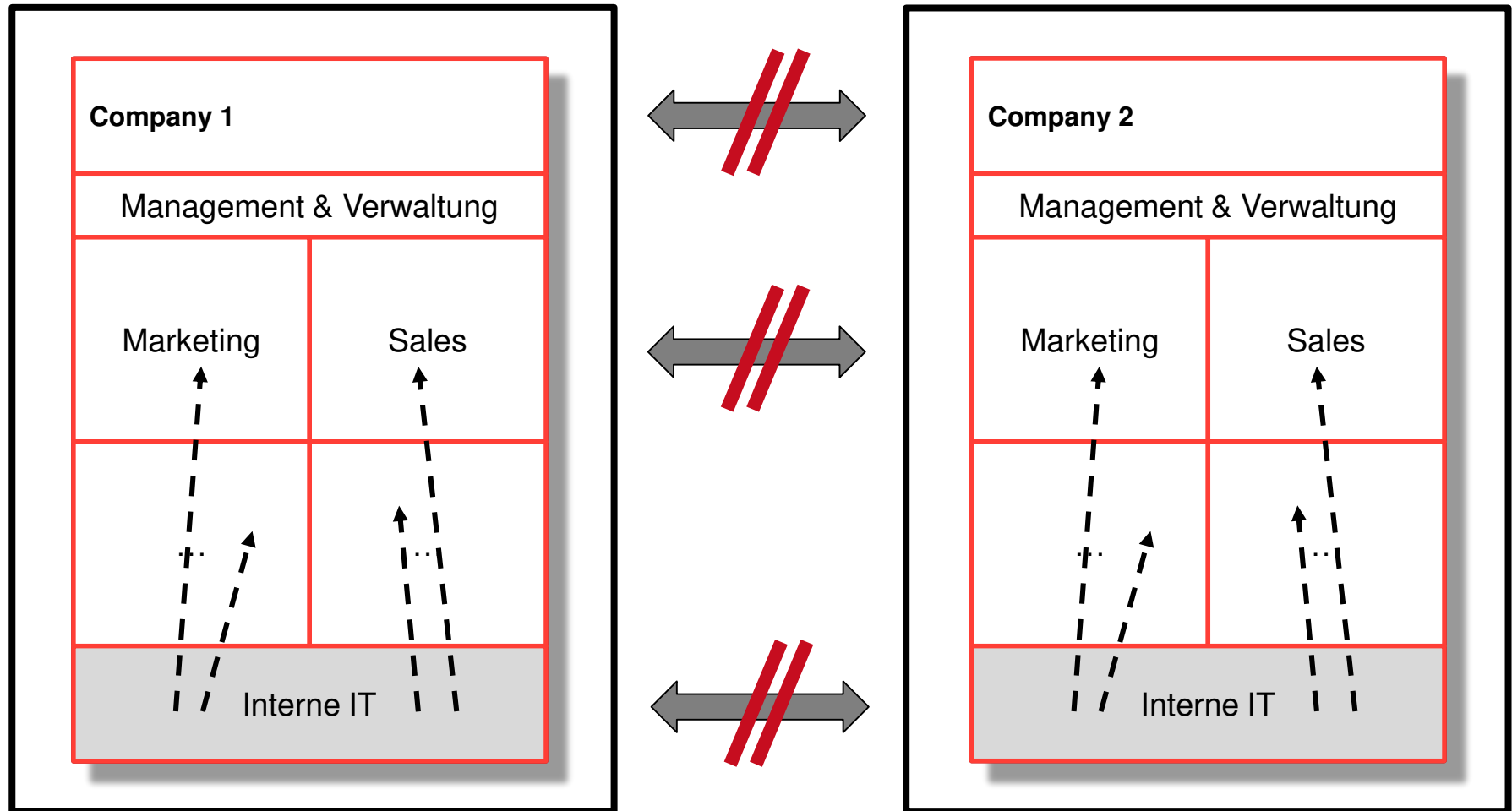
**IT-Kosten werden nach
Schlüsseln (Umsatz, Mitarbeiter)
auf Kostenstellen verteilt**



**Kein IT-Kosten-
management**

**Planung, Kontrolle und Steuerung
der IT-Kosten ist nicht möglich**

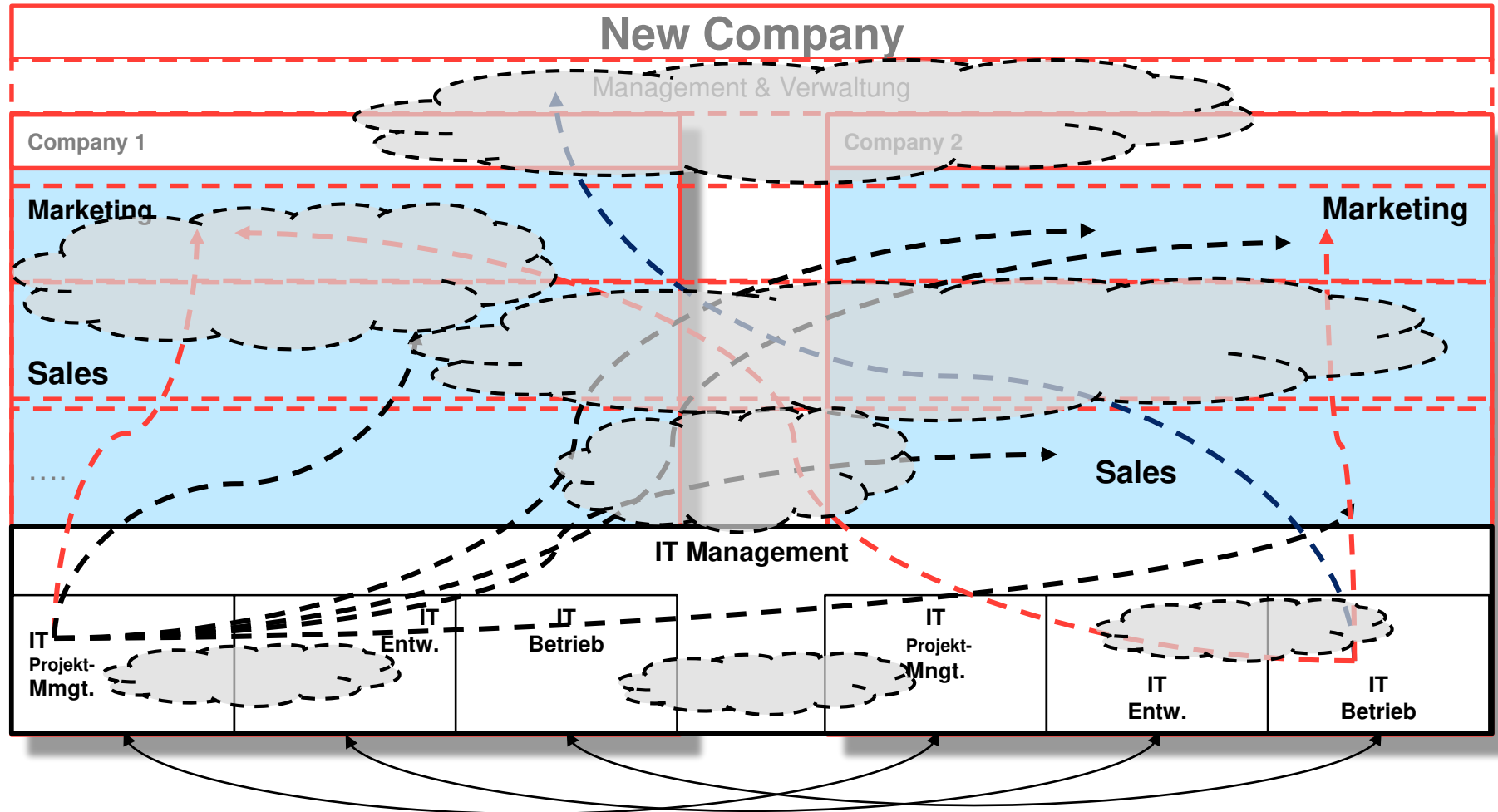
Gründe für eine Service Verrechnung – Post Merger Integration



Keine Interaktionen vor dem Zusammenschluss vorhanden

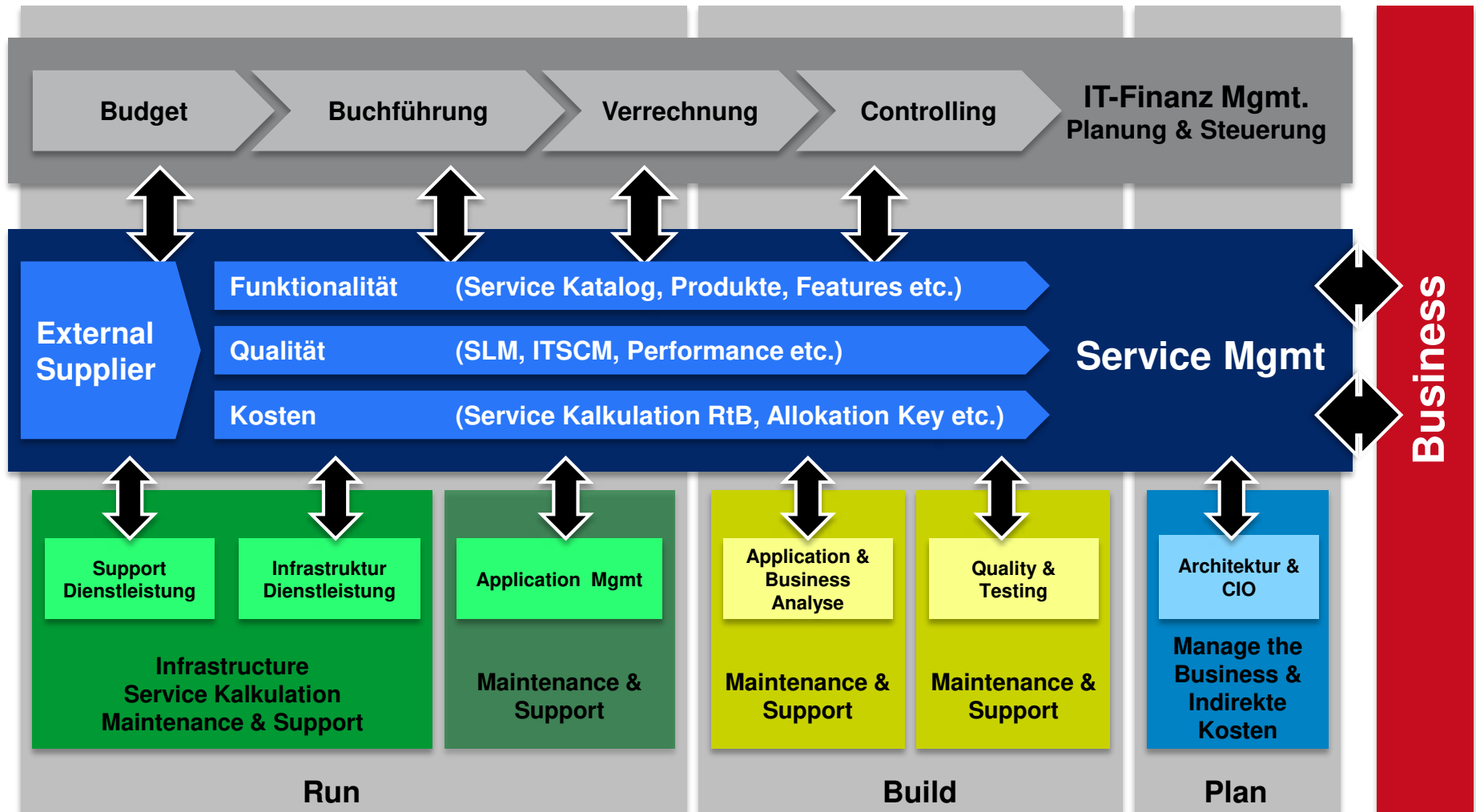
Themeneinführung und constag Modell

Gründe für eine Service Verrechnung – Post Merger Integration



Themeneinführung und constag Modell

constag Modell für Informatik Betriebskosten (RtB)



1 Themeneinführung und constag Modell

2 Ziele der finanziellen Führung

3 Tools und Interdependenzen

4 Vorgehen

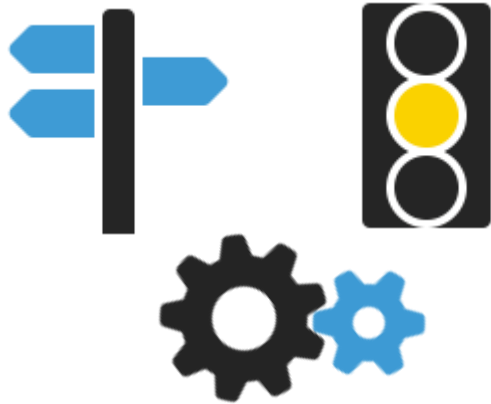
5 Leistungsumfang

6 Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

7 Voraussetzungen und Veränderungen

8 Fragen

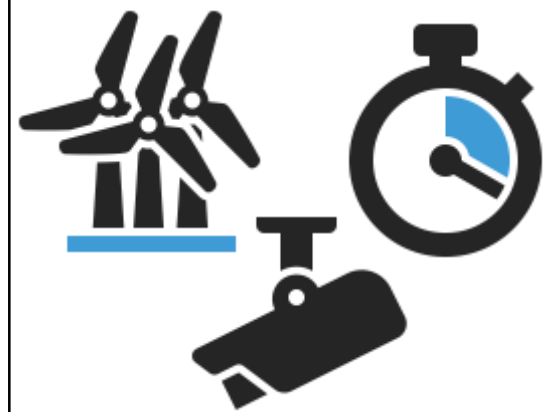
Überblick



- Klare Zuständigkeiten und Verantwortung (Plan / Build / Run)
- Personelle Zugehörigkeit ist eindeutig geregelt
- Kompetenzen innerhalb von der IT sind klar



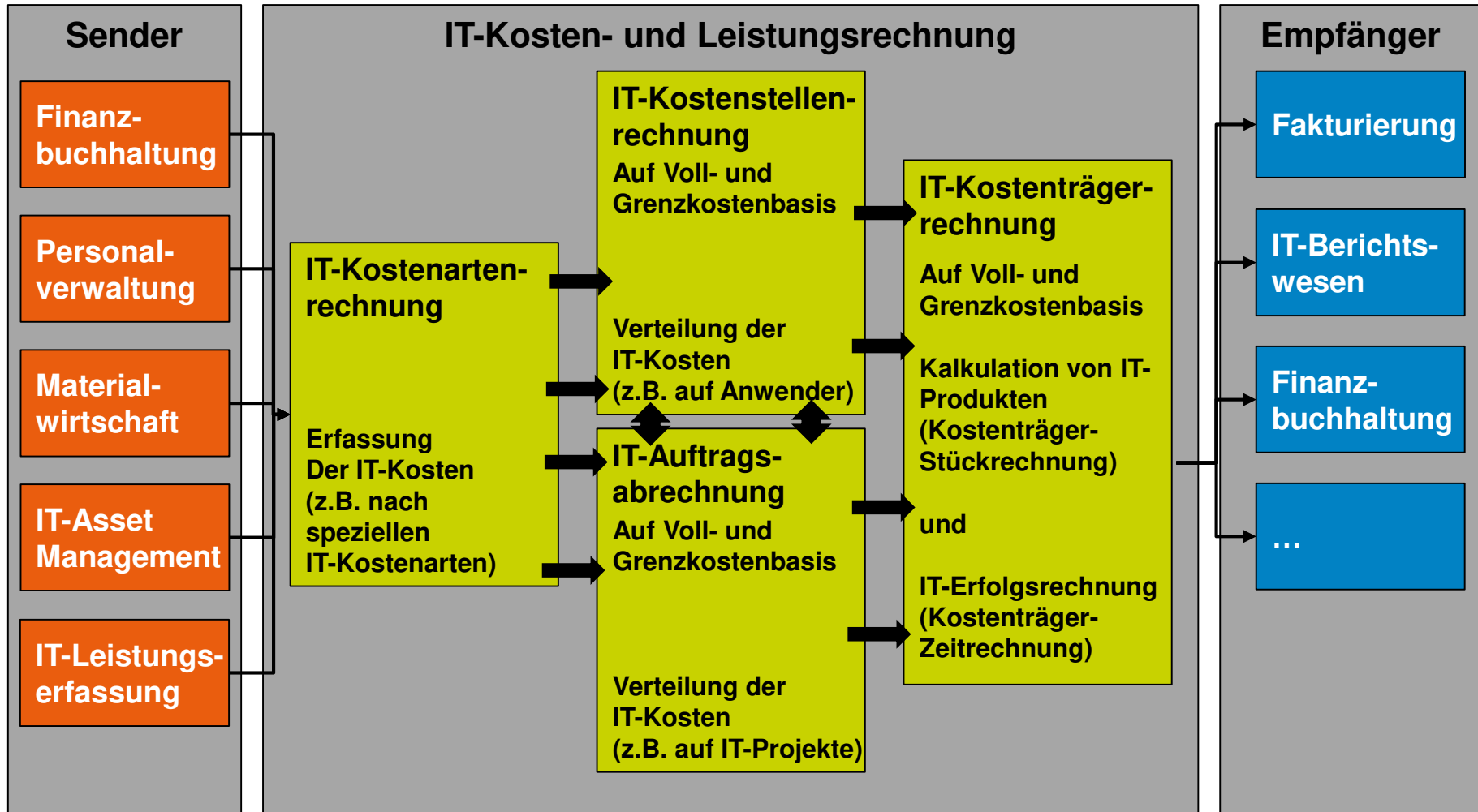
- Werteflüsse sind eindeutig (wer erbringt welche Leistung für wen)
- Vermögensverhältnisse (IT-Assets) sind klar und zentral definiert
- Klare Kosten- & Budgetverantwortung



- Klarer Leistungsumfang der Informatik
- Messung & Steuerung der Informatik klar definierbar

Ziele der finanziellen Führung

Struktur der IT-Kosten- und Leistungsrechnung



1 Themeneinführung und constag Modell

2 Ziele der finanziellen Führung

3 Tools und Interdependenzen

4 Vorgehen

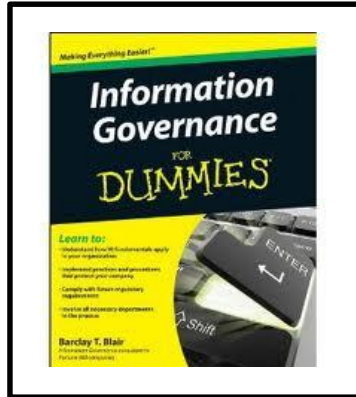
5 Leistungsumfang

6 Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

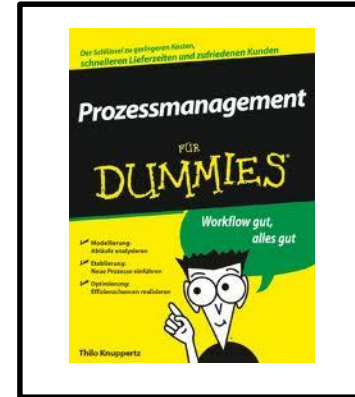
7 Voraussetzungen und Veränderungen

8 Fragen

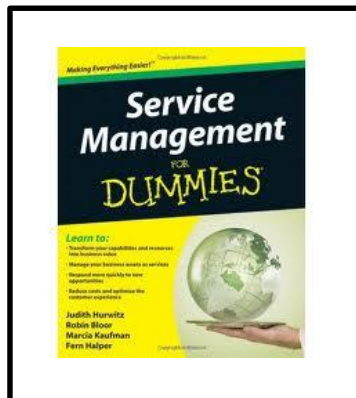
Welche Tools benötigen Sie für die finanzielle Steuerung



- Gibt Leitplanken und Spielregeln vor
- Stellt gemeinsames Grundverständnis sicher
- Grundlagen der Verrechnungsmethodik
- Verrechnung
- Service Reporting
- Projektantrag / Projektportfolio
- Quality Gate / SBV.



- Standardisierte Vorgehensweise
- Nachvollziehbare Wertschöpfungskette der IT
- Prozesskosten können erhoben und auf Services appliziert werden
- ITIL / Prince2

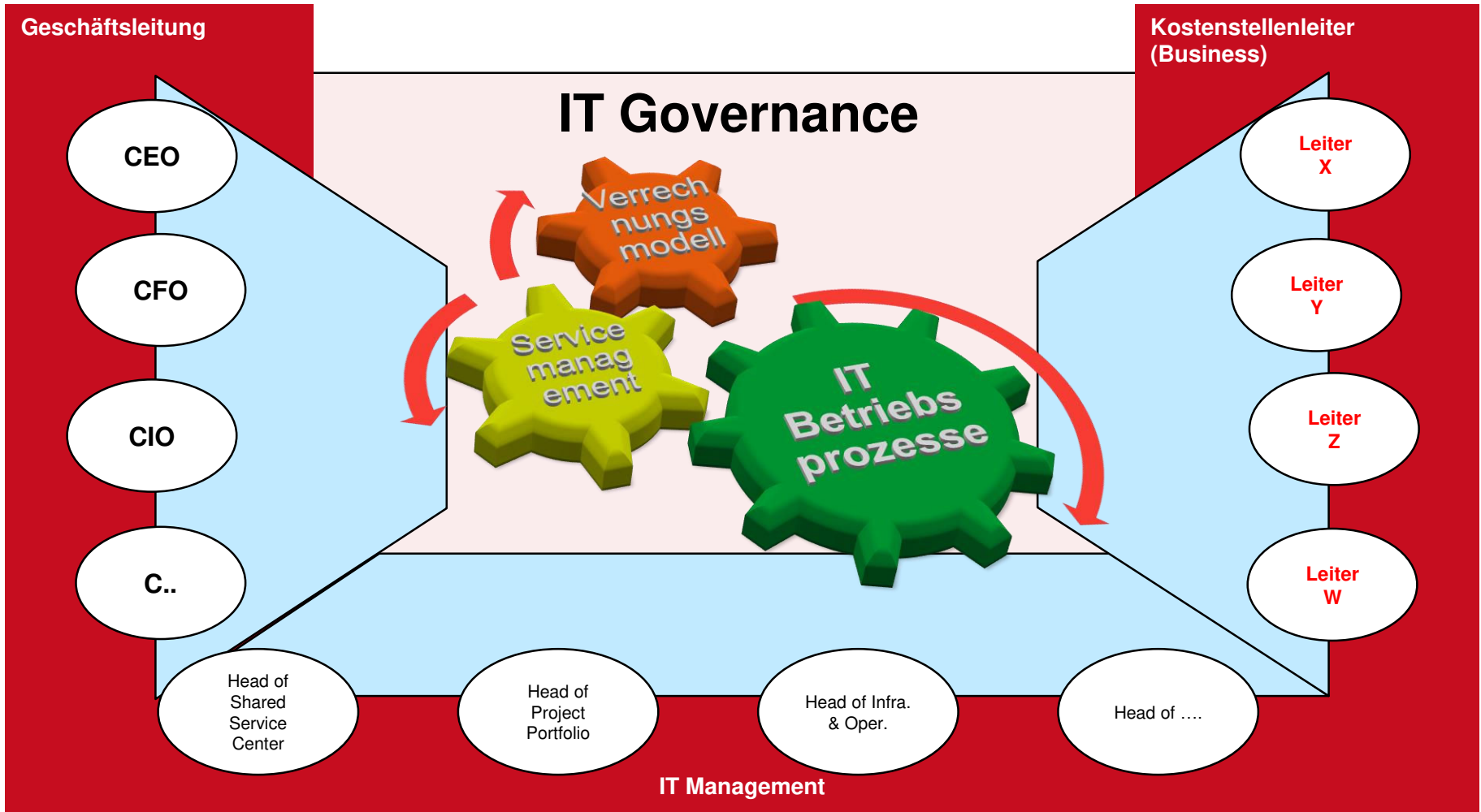


- Leistungsumfang definiert und vereinbart (Servicekatalog)
- Planbare Leistungsbezüge (Volumina)
- Leistung wird messbar und steuerbar
- Bildet die Basis für die verursachergerechte Verrechnung
- Inventar



- Ermöglicht finanzielle Führung der IT
- Nachvollziehbarkeit der IT Kosten für Leistungsempfänger
- Kunde kann seine IT Kosten planen und steuern
- Messbarkeit der IT (IT Value Management)

Interdependenzen der Tools



1 Themeneinführung und constag Modell

2 Ziele der finanziellen Führung

3 Tools und Interdependenzen

4 **Vorgehen**

5 Leistungsumfang

6 Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

7 Voraussetzungen und Veränderungen

8 Fragen

Die drei Phasen

Grundangebot

   	● Leistungsumfang ● Leistungsbänder Definition vornehmen ● Kostentreiber Identifikation ● Service Katalog & Mengengerüst erstellen
---	--

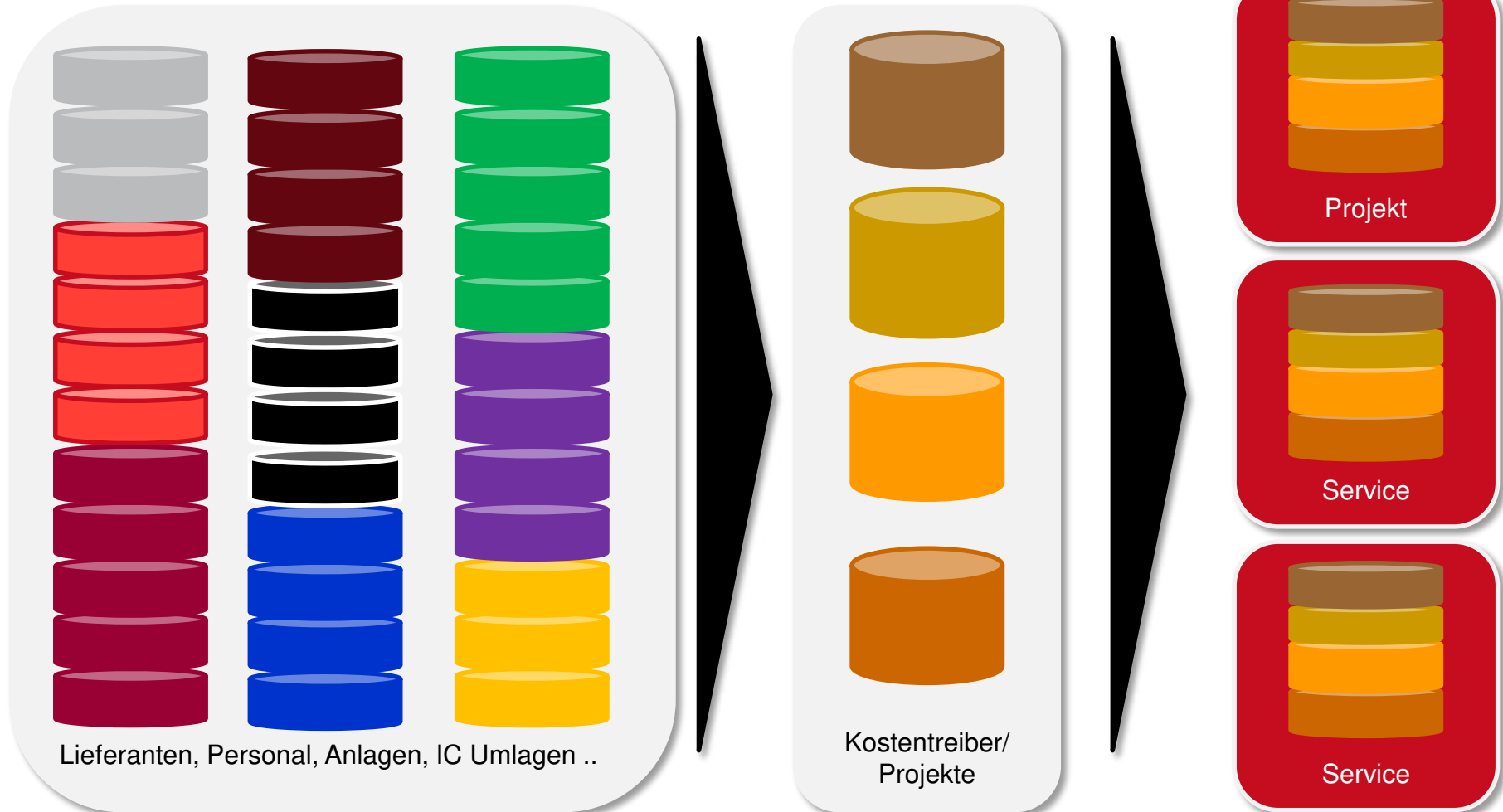
Option I

  	● Kalkulationsmodell ● Kostenarten & Kostenstellen zuweisen / definieren ● Kalkulationsmodell erstellen ● Kalkulationen erstellen
--	---

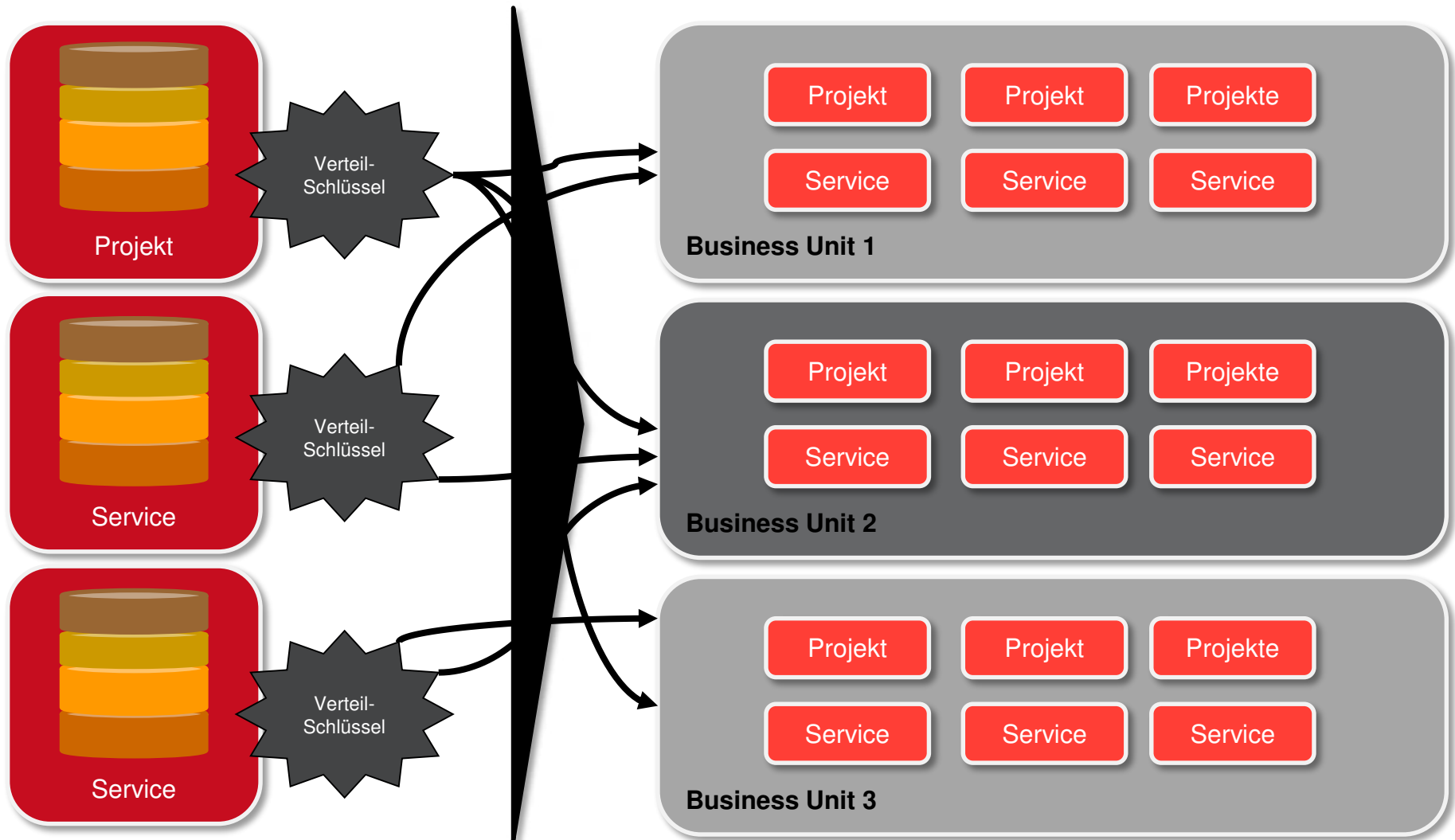
Option II

   	● Verrechnungsprozess ● Verrechnung & Reporting definieren ● Stakeholders informieren ● Hosting / SLA Verträge definieren
--	---

Verrechnungsmodell – Dummy (I/II)



Verrechnungsmodell – Dummy (II/II)



1 Themeneinführung und constag Modell

2 Ziele der finanziellen Führung

3 Tools und Interdependenzen

4 Vorgehen

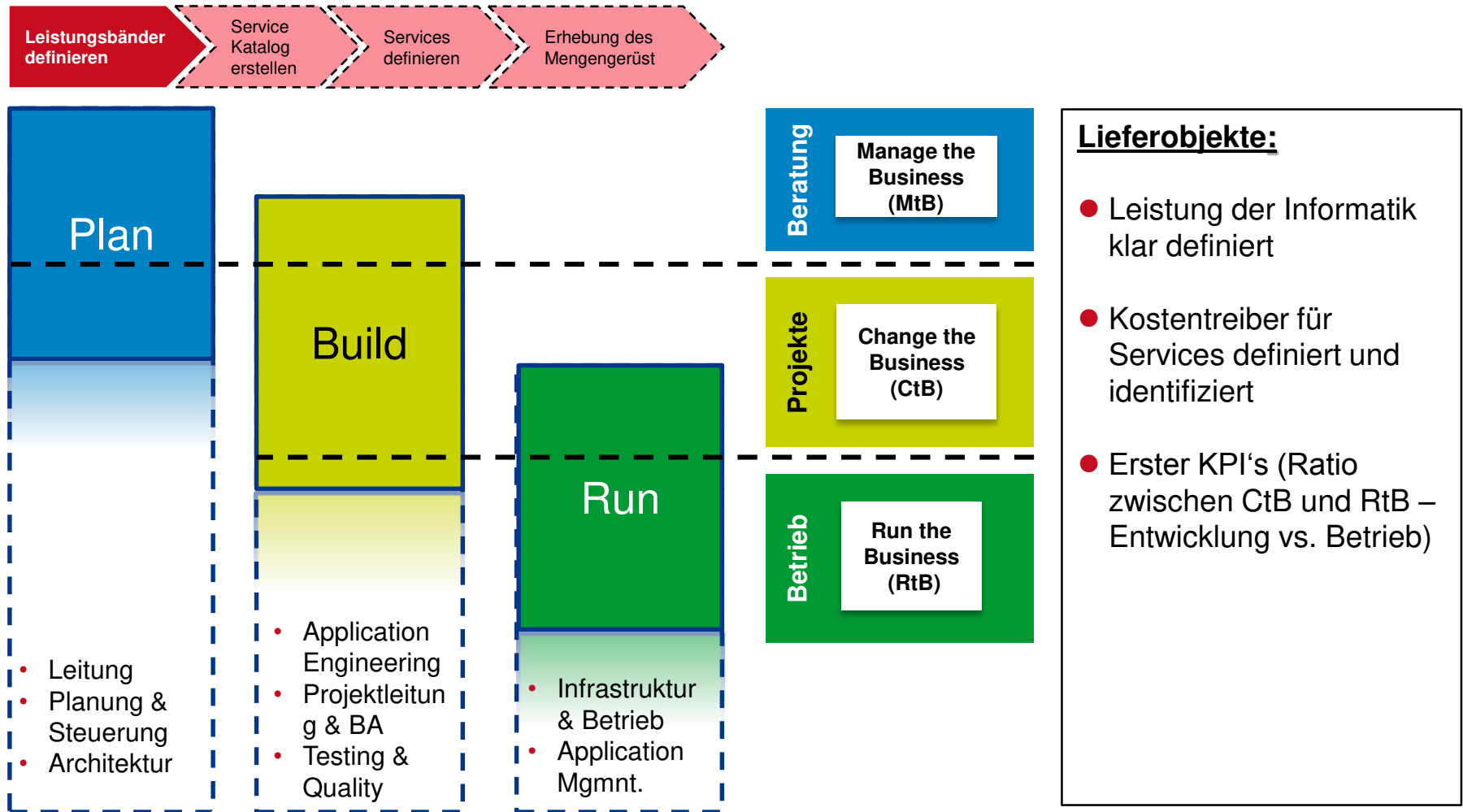
5 **Leistungsumfang**

6 Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

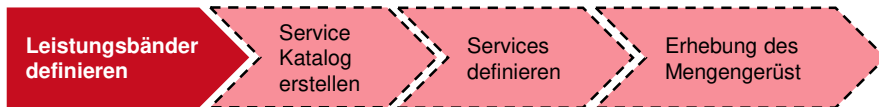
7 Voraussetzungen und Veränderungen

8 Fragen

Leistungsbänder Definition



Definition der Kostentreiber

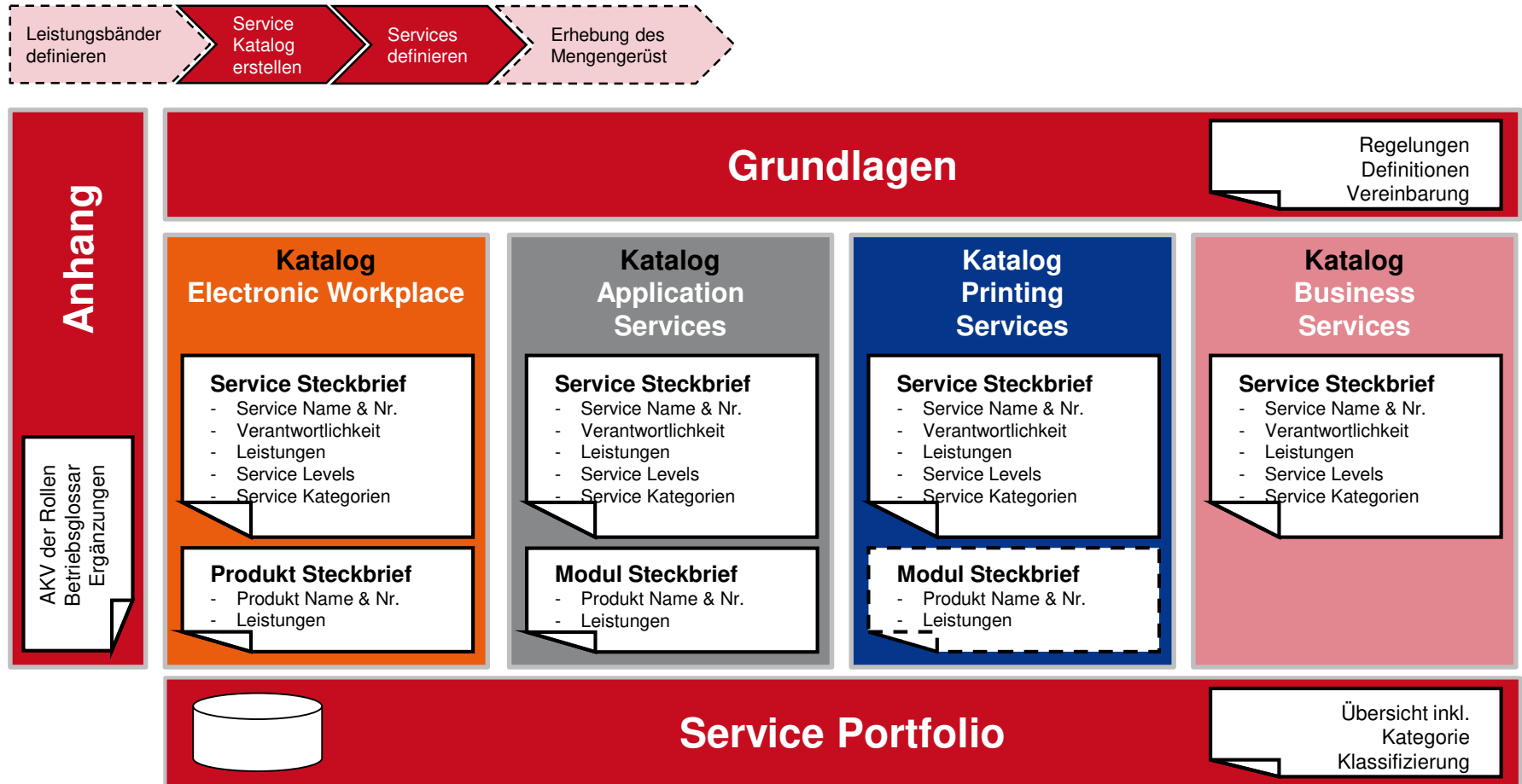


Beratung	Manage the Business (MtB)	Leitung & Führung	Konzepte	...
		Planung	Biz Cases	
		Steuerung		

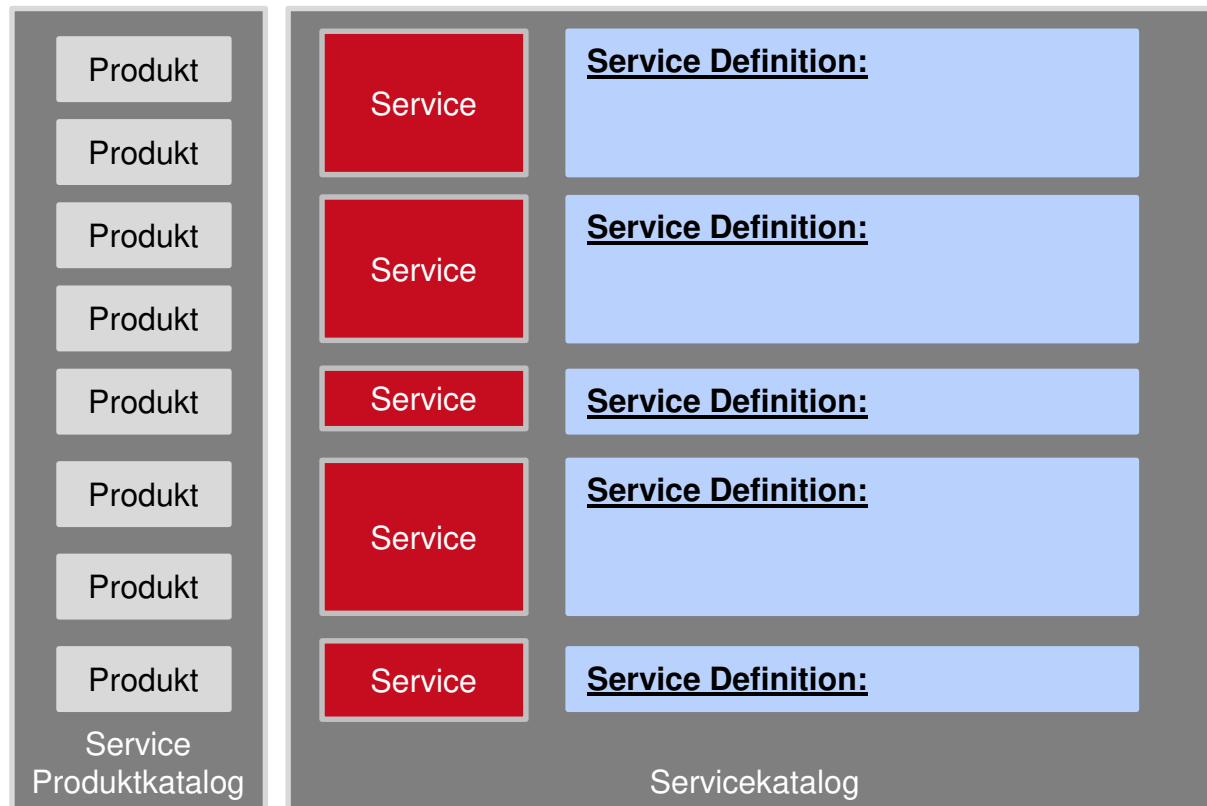
Projekte	Change the Business (CtB)	Projektleitung	Beschaffungen	Aufbau Infrastr.
		Blueprint	Requirements	...
		Quality Gates	Techn. Spez.	
		Testen	Entwicklung	

Betrieb	Run the Business (RtB)	Ersatzinvestitionen	Migrationen	Upgrade/Update	IMACD
		Apps. Wartung	Hardware	LAN/WAN	Lager
		System Wartung	Software/Lizenzen	Storage	Indirekte Kosten
		System Control	Service Desk	Fachsupport	Infrastruktur (RZ)

constag Service Katalog Modell und Aufbau



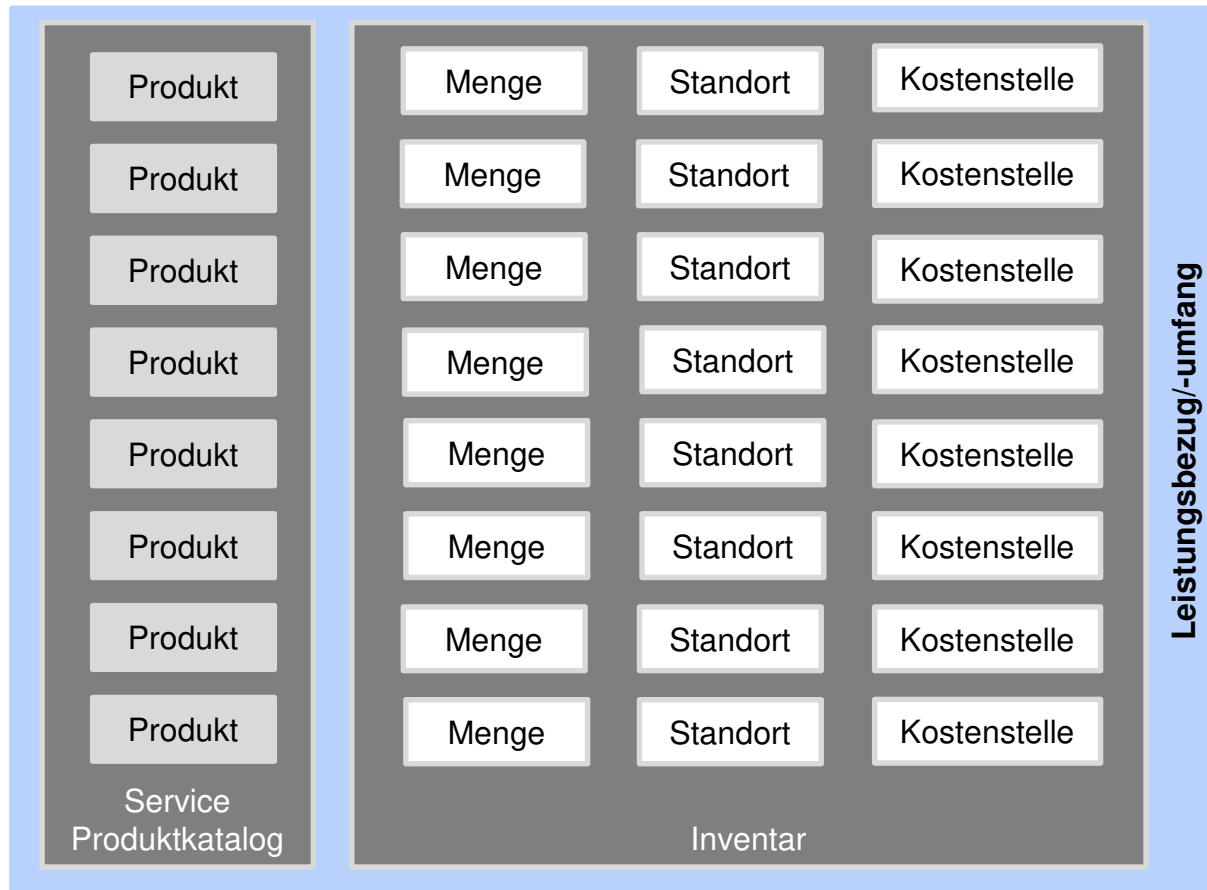
Services definieren



Lieferobjekte:

- Identifikation der Services, welches im Service Management abzubilden sind.
- Leistungsumfang ist definiert und den Leistungsempfänger kommuniziert.
- Die klaren Verantwortungen innerhalb der IT und des Business sind definiert
- Basisinput für SLA's

Mengengerüst erstellen

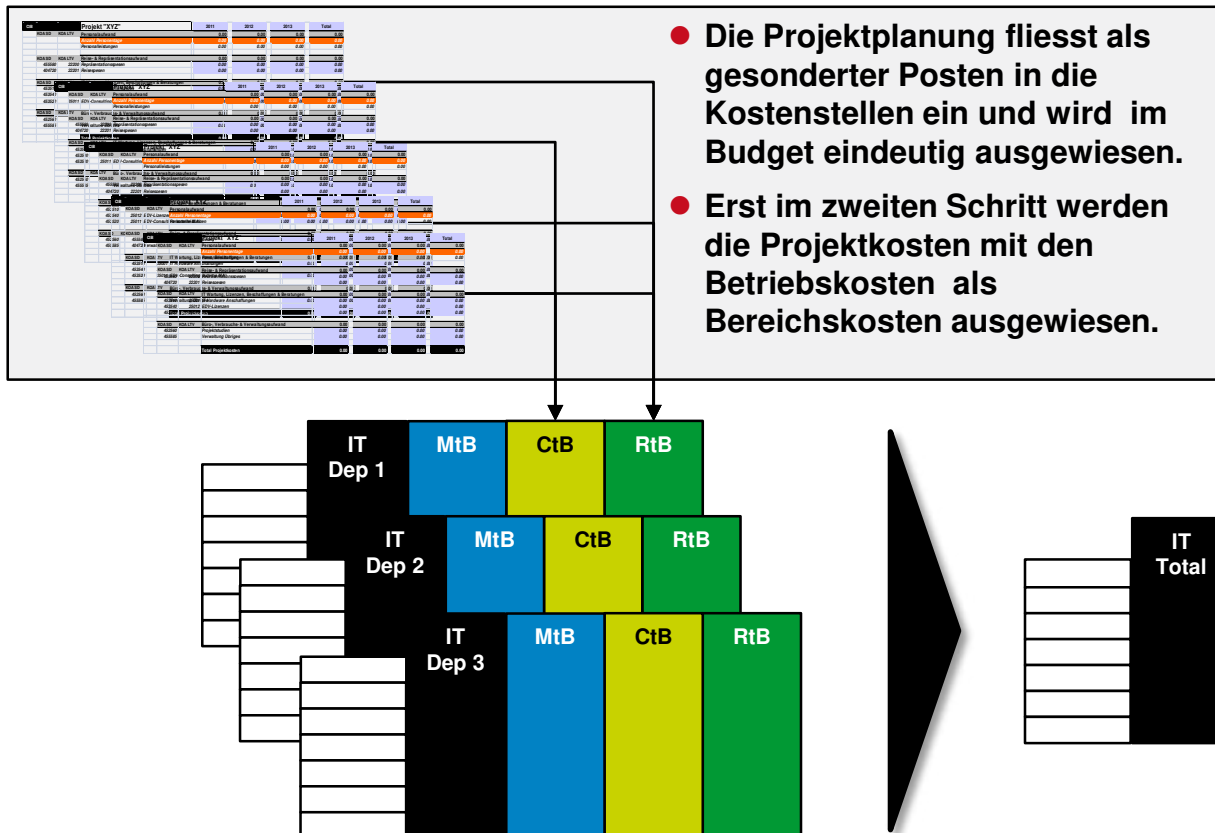


Lieferobjekte:

- Inventar und Lebenszyklus der Produkte
- Leistungsbezug der Business Units (Volumina und Services)

- | | |
|---|---|
| 1 | Themeneinführung und constag Modell |
| 2 | Ziele der finanziellen Führung |
| 3 | Tools und Interdependenzen |
| 4 | Vorgehen |
| 5 | Leistungsumfang |
| 6 | Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess |
| 7 | Voraussetzungen und Veränderungen |
| 8 | Fragen |

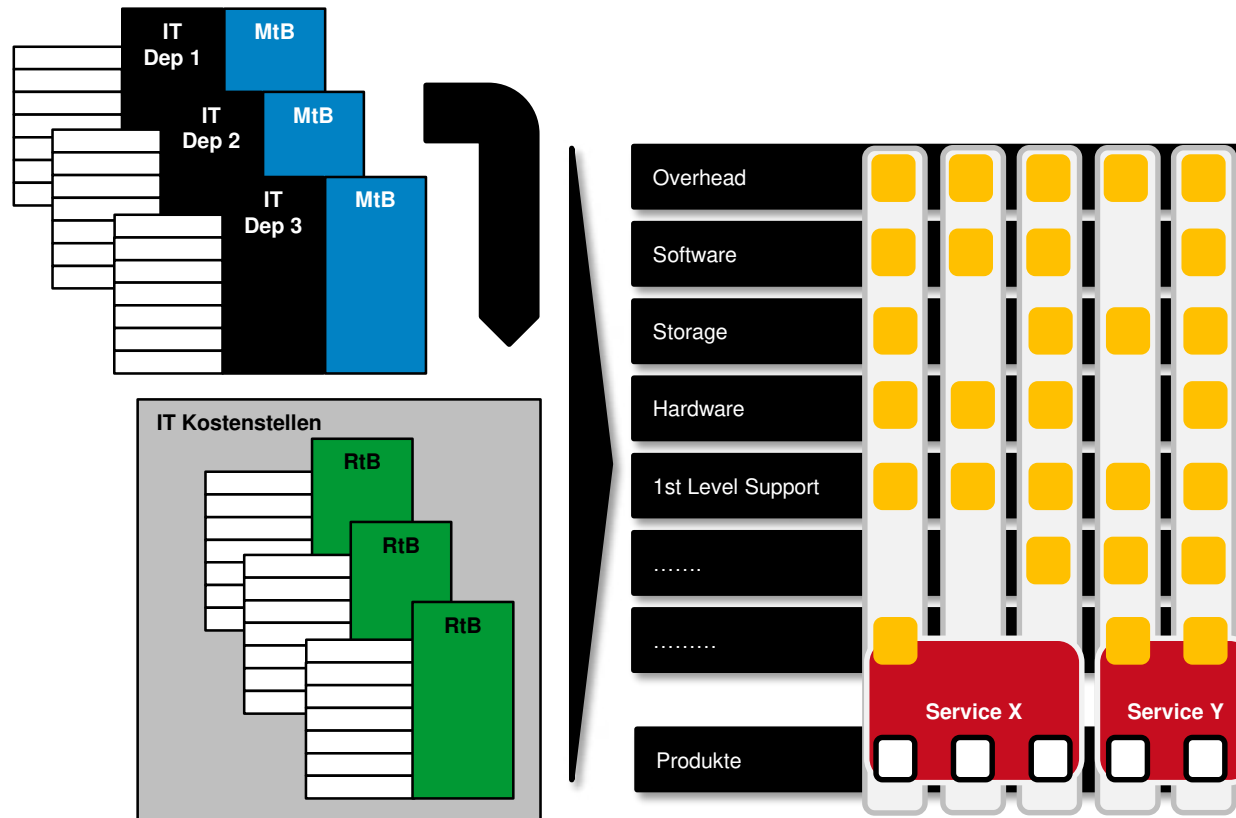
Kostenarten & Kostenstellen zuweisen



Lieferobjekte:

- Ressourcenplanung für Projekte aufgrund der Zuordnung der MT auf CtB und RtB.
- Klar definiertes Projektportfolio mit Jahresplanung
- Neues Kostenstellenbudget und somit Übergabe der finanziellen Verantwortung an die Bereichsleiter.
- Hochrechnung nach neuen finanziellen Strukturen -> Gesamtkonsolidierung des IT Budget.

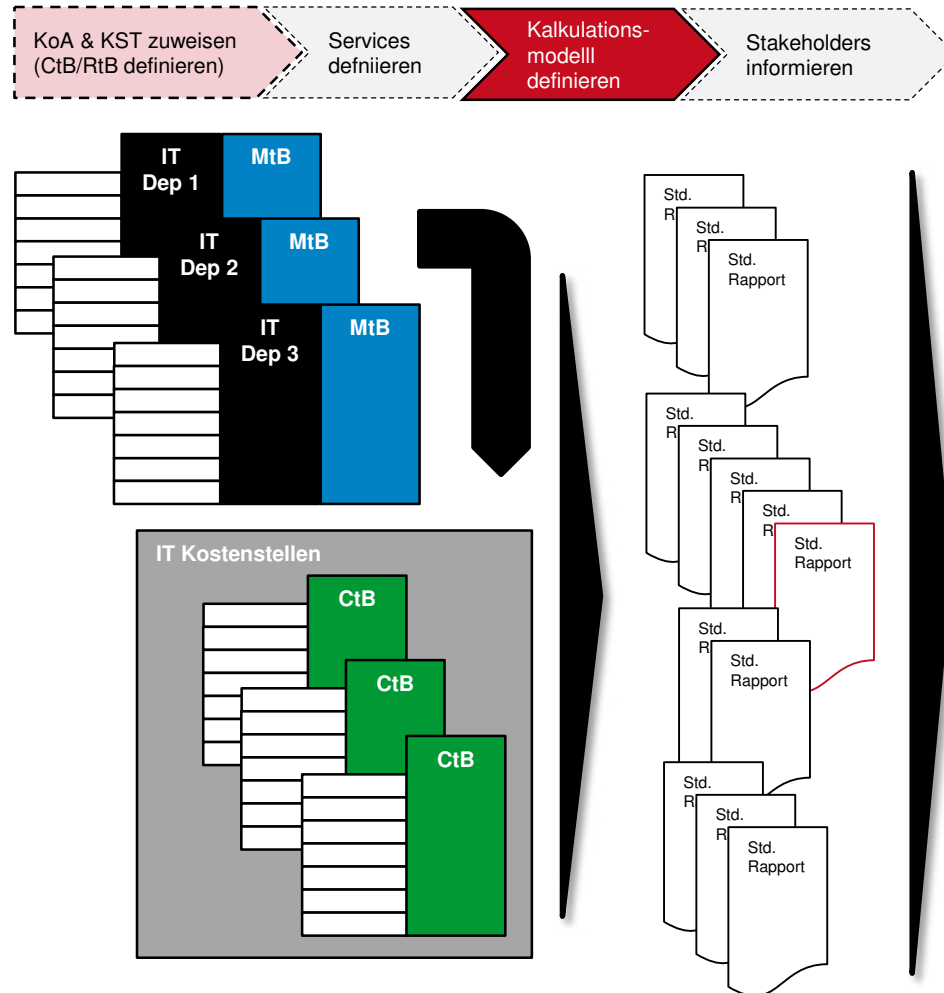
Kalkulationsmodell definieren (RtB)



Lieferobjekte:

- Kostentreiber zur Steuerung der IT
- Preis x Menge pro Business Units
- Kosten pro IT Service

Kalkulationsmodell definieren (CtB)



Projekt A

Projekt B

Projekt C

Projekt D

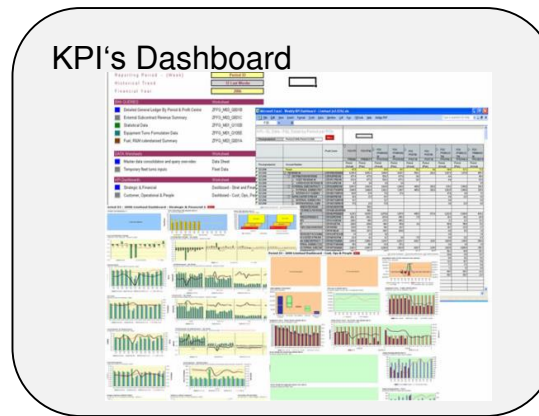
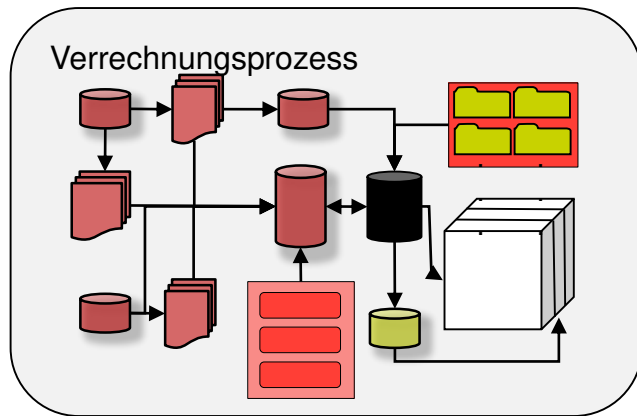
Projekt E

Projekt F

Lieferobjekte:

- Projektkosten
- Kosten pro Sponsor

Verrechnung & Reporting (I/II)



Lieferobjekte:

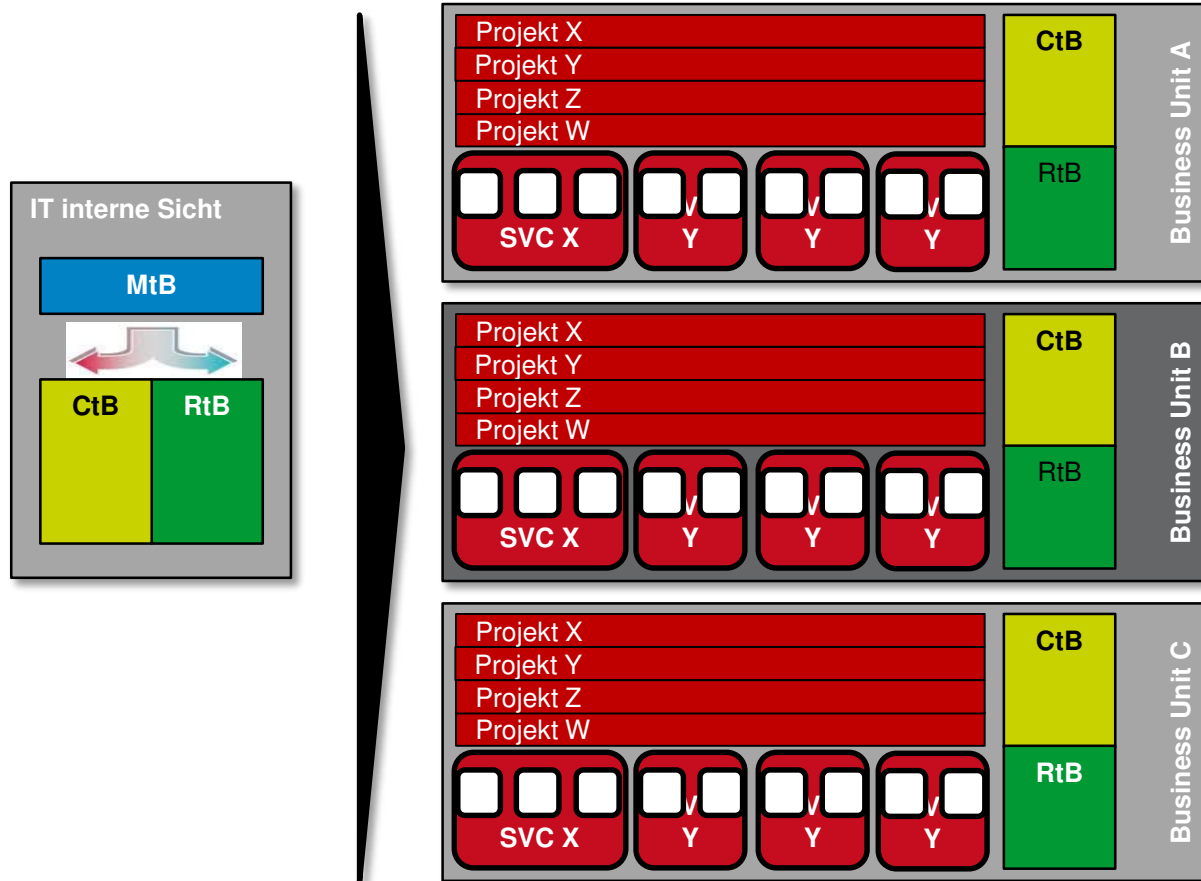
- KPI's
- KST-Reporting
- Leistungsnachweis (finanziell)



Finanzreporting „F“



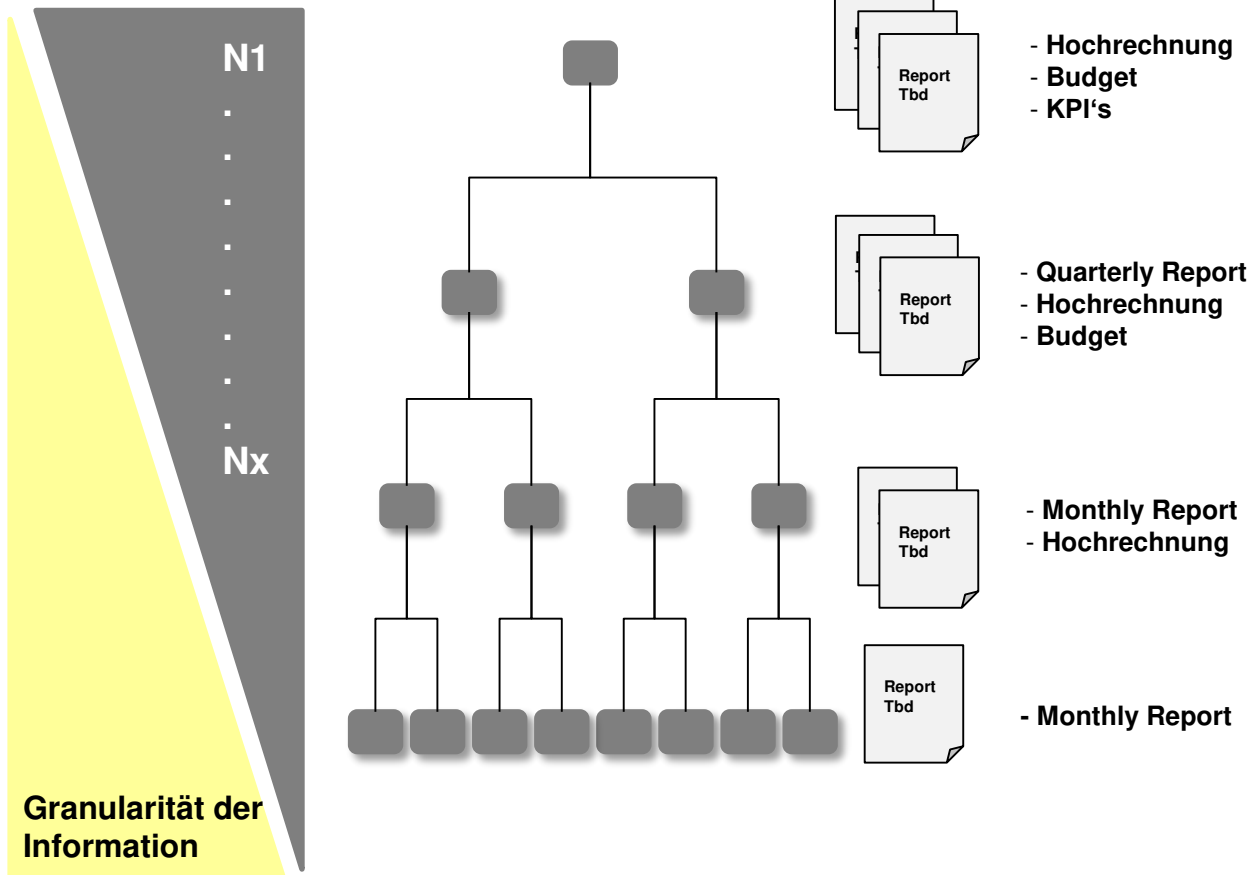
Verrechnung & Reporting (II/II)



Lieferobjekte:

- KPI's
- KST-Reporting
- Leistungsnachweis (finanziell)

Stakeholders informieren



Lieferobjekte:

- Kommunikations- & Reportingplan

- 1 Themeneinführung und constag Modell
- 2 Ziele der finanziellen Führung
- 3 Tools und Interdependenzen
- 4 Vorgehen
- 5 Leistungsumfang
- 6 Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess
- 7 Voraussetzungen und Veränderungen
- 8 Fragen

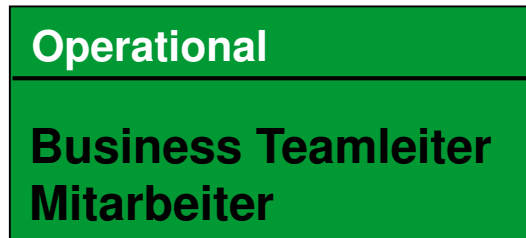
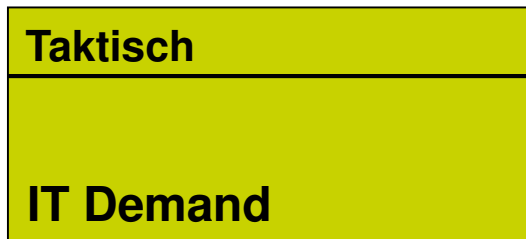
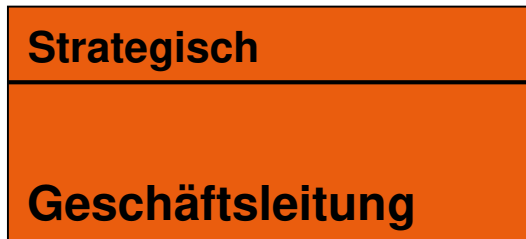
Grundsätze

- **Die ICT ist ein Kost-Center und entlastet sich daher zu 100% bei seinen Leistungsbezügern.**
- **Die ICT gibt einen Service Katalog vor, der die Services und deren Preise definiert.**
- **Beim Verrechnungsmodell gilt Einfachheit vor Detaillierungsgrad (im Sinne von geringem administrativem Aufwand).
Die Verrechnung soll jedoch eine Steuerwirkung der nachgefragten Leistungen bewirken.**
- **Die Zusammenarbeit erfolgt gemäss «Generelle ICT Governance».**
- **Dienstleistungen und Services, welche nicht mehr beansprucht werden (bspw. infolge Restrukturierungen), sollen sofern möglich umverteilt werden.
Wo dies nicht möglich ist, sind diese bis zum end-of-life von der verursachenden Partei zu tragen.**
- **Die ICT tritt als Generalunternehmen auf.**

Voraussetzungen und Veränderungen

Generelle IT Governance

Business



Executive Board:

- Gesamtbudget
- Verrechnungsgrundsätze

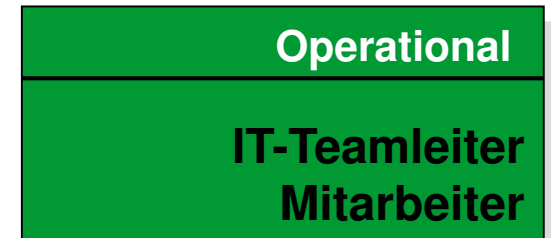
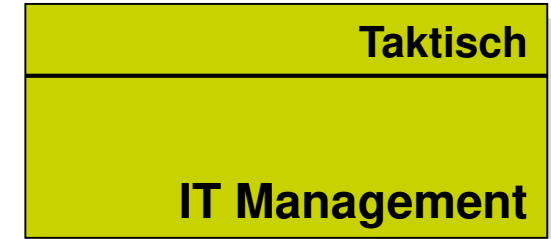
IT Board:

- Bezugsvolumen
- Belastungsschlüssel
- Benchmarking

Operational Boards:

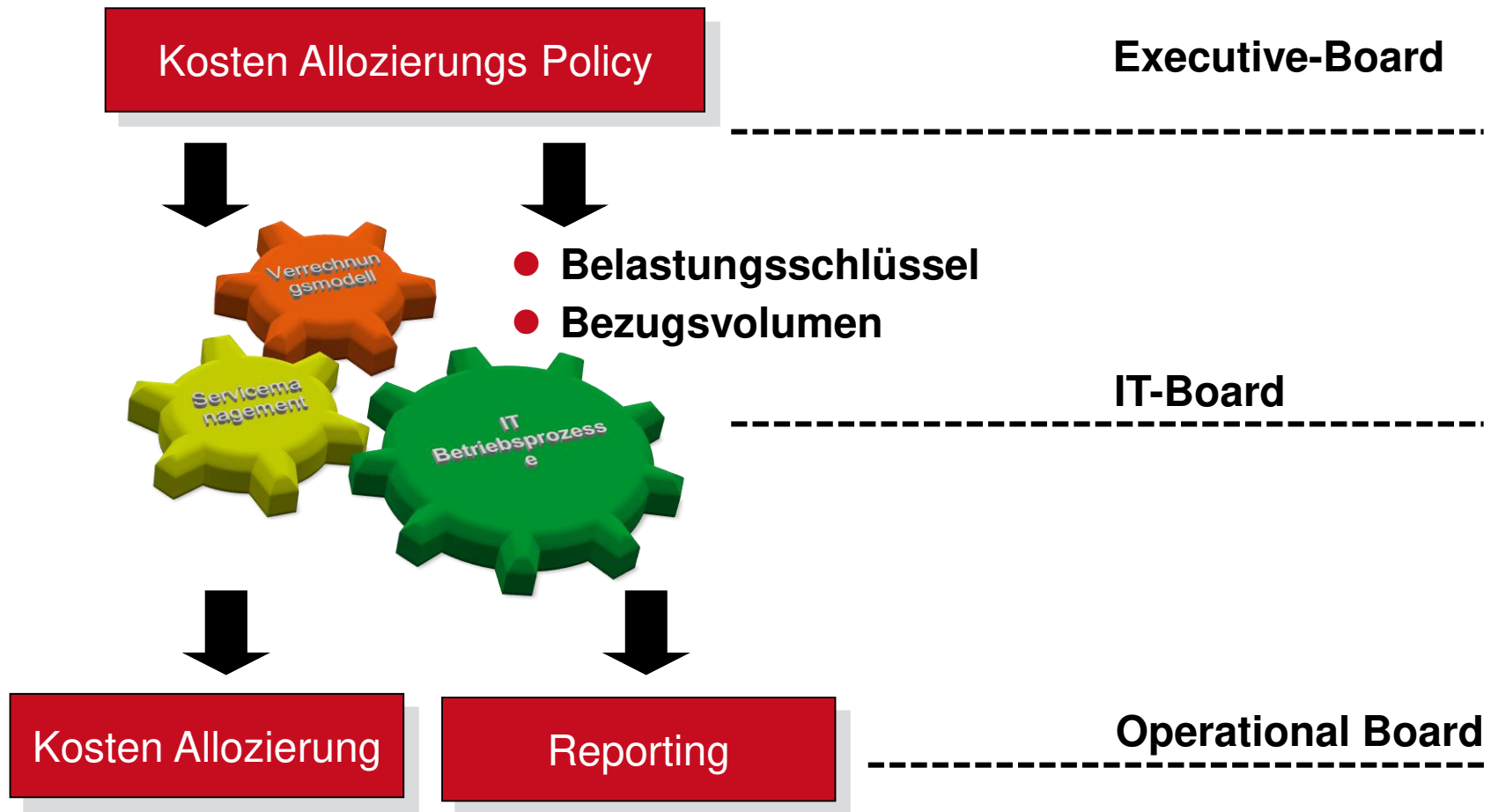
- Reporting
- Verrechnung

ICT



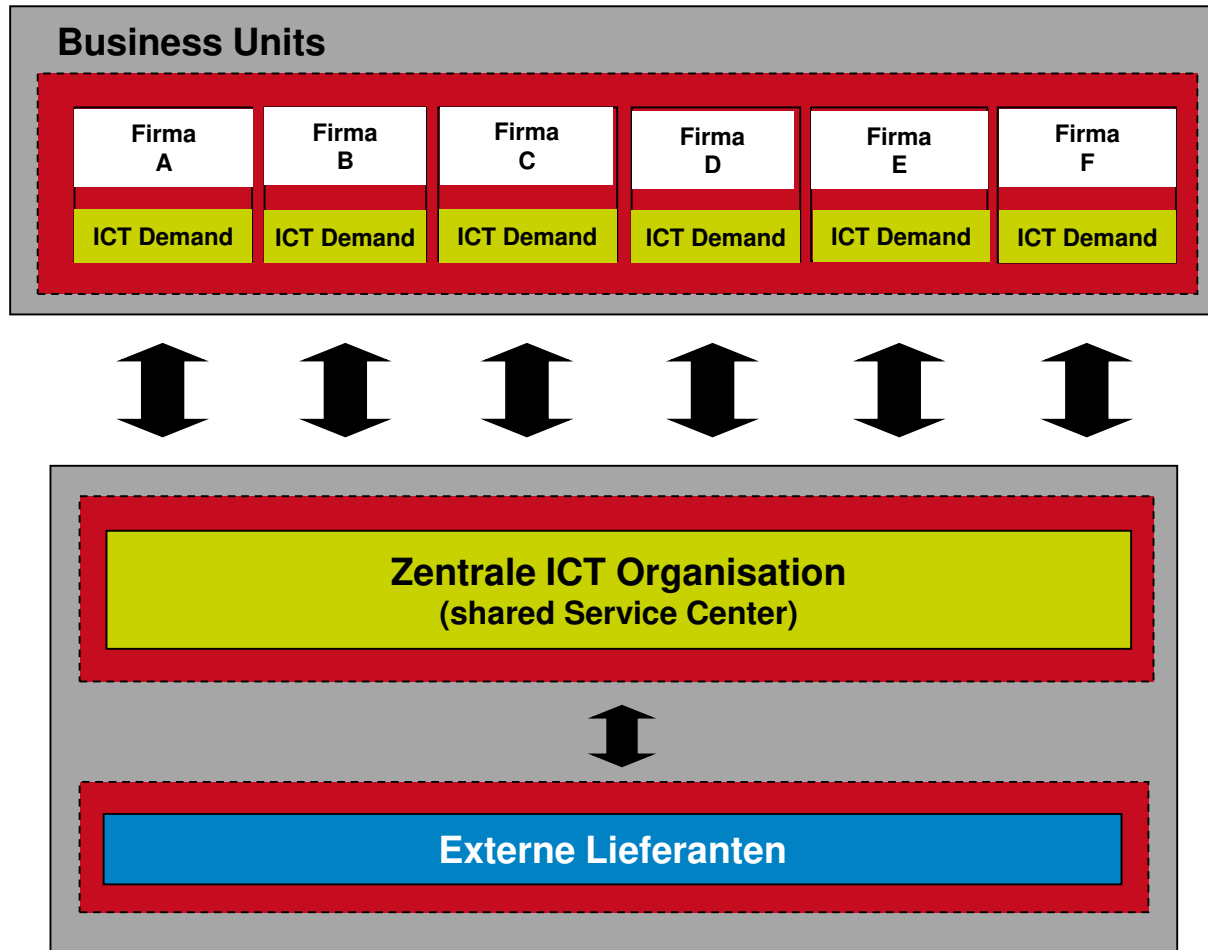
Voraussetzungen und Veränderungen

Generelle ICT Governance für Kosten Allokierung



Voraussetzungen und Veränderungen

ICT Organisation im Kunden – Lieferanten Kontext



IT Demand:

Verantwortung:

- Business Architektur
- ICT Prioritäten
- Anforderungen
- Finanzierung

IT Supply:

Verantwortung:

- General Unternehmung
 - Implementation
 - Betrieb
 - Wartung

Was ändert sich für die Informatik

- **Finanzielle Verantwortung in den IT internen Bereichen**
- **Trennung der Plan-, Build- und Run Funktionen gegenüber dem Kunden**
- **Ressourcenbedarf ist abgestimmt und im Rahmen der Planung/Budgetierung zugesichert**
- **Durch Identifikation von Kostentreiber können die Kosten optimiert werden - Sparpotential kann aufgezeigt werden**

Was ändert sich für die Business Units (IT extern)

- **Business „drives“ IT**
- **Kostenverantwortung wird an die Business Units delegiert**
- **Business Cases müssen durch die Business Units erstellt und vertreten werden**
- **Definition des Leistungsumfangs wird direkt durch das Business bestimmt, nicht durch IT**
- **Einheitliches Verständnis der IT Leistung und der Services**
- **IT Kosten können beeinflusst werden – sie sind nicht „God given“**

- 1 Themeneinführung und constag Modell
- 2 Ziele der finanziellen Führung
- 3 Tools und Interdependenzen
- 4 Vorgehen
- 5 Leistungsumfang
- 6 Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess
- 7 Voraussetzungen und Veränderungen
- 8 Fragen



Do You Have Any Questions?

We would be happy to help.