constag
ict consulting

constagBILL

Service Verrechnung

Verursachergerechte Service Verrechnung

Agenda

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

Themeneinführung und constag Modell

Gründe für eine Service Verrechnung – IT Kosten Management

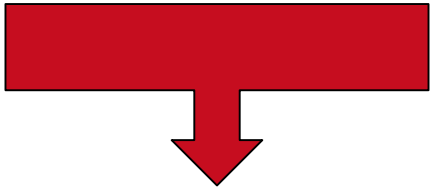
- **Der Anteil der direkten und indirekten IT-Kosten an den Gesamtprozesskosten steigt kontinuierlich.**
- **Die Ablösung traditioneller Verfahren der Prozessabwicklung reduziert die «Papierabwicklung» bei klassischen Businessprozessen.**
- **Innovationen der Informationstechnologie finden Eingang in 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.**

Themeneinführung und constag Modell

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

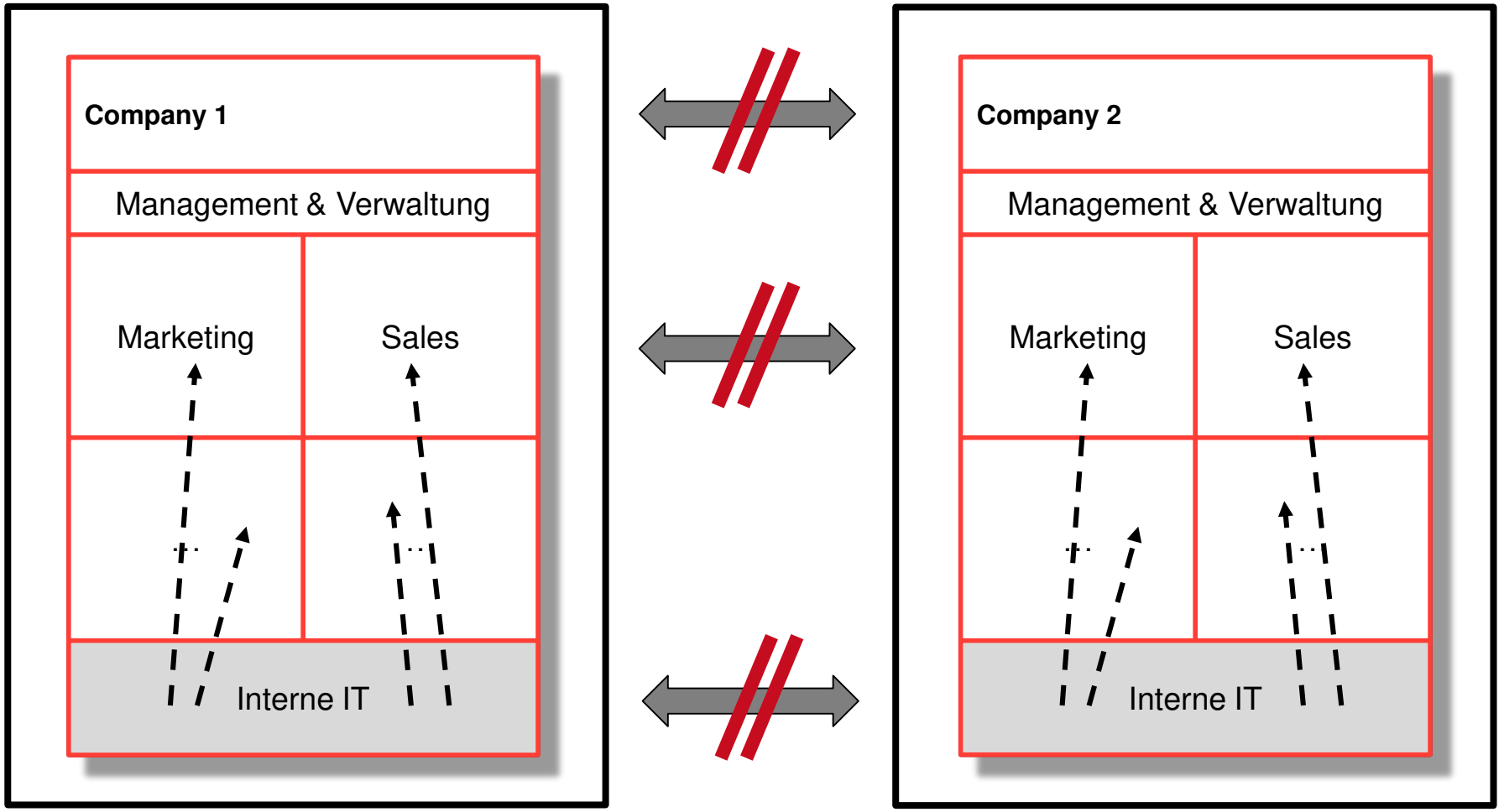


Kein IT-Kosten-managment

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

Themeneinführung und constag Modell

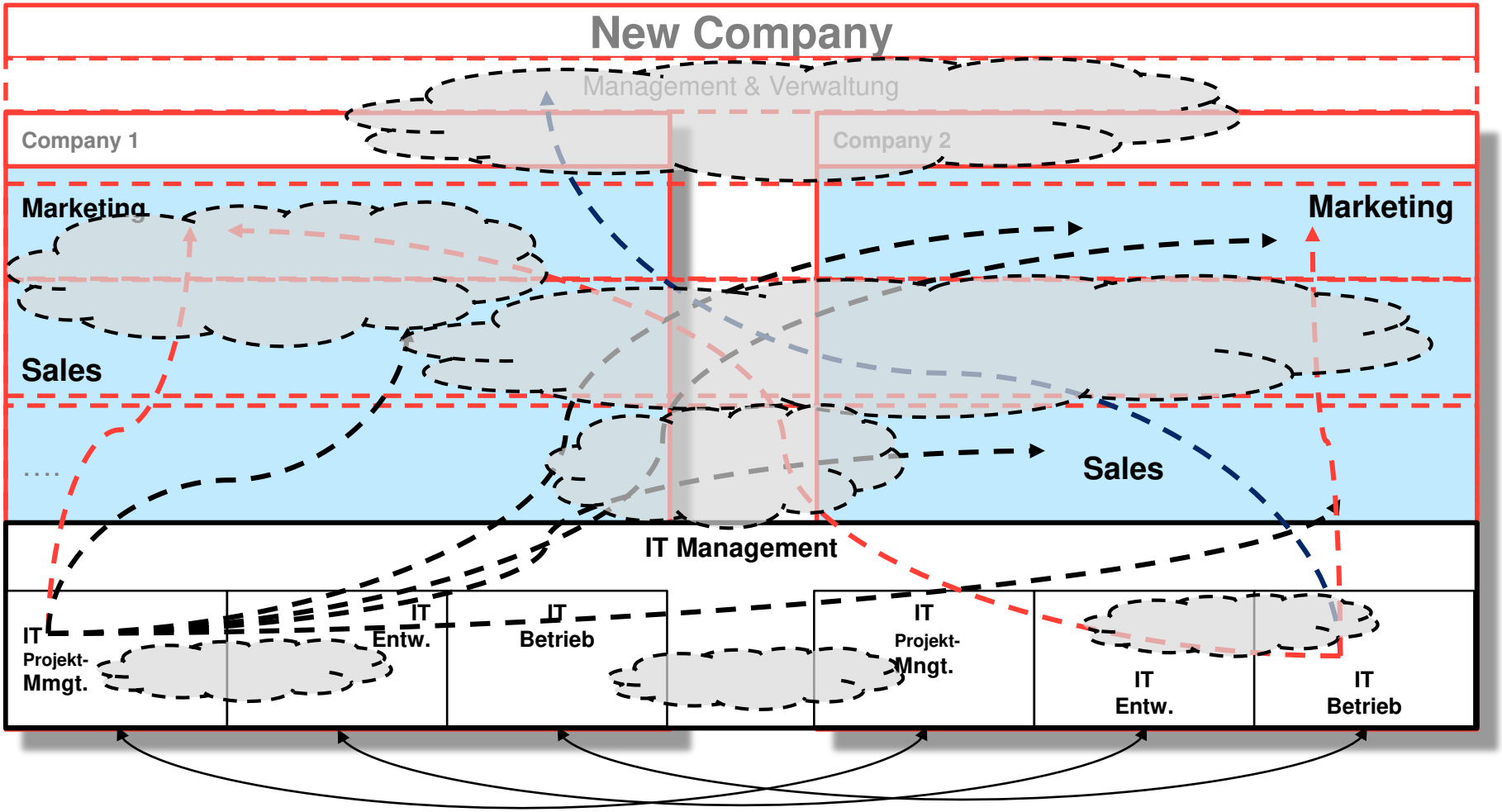
Gründe für eine Service Verrechnung – Post Merger Integration



Keine Interaktionen vor dem Zusammenschluss vorhanden

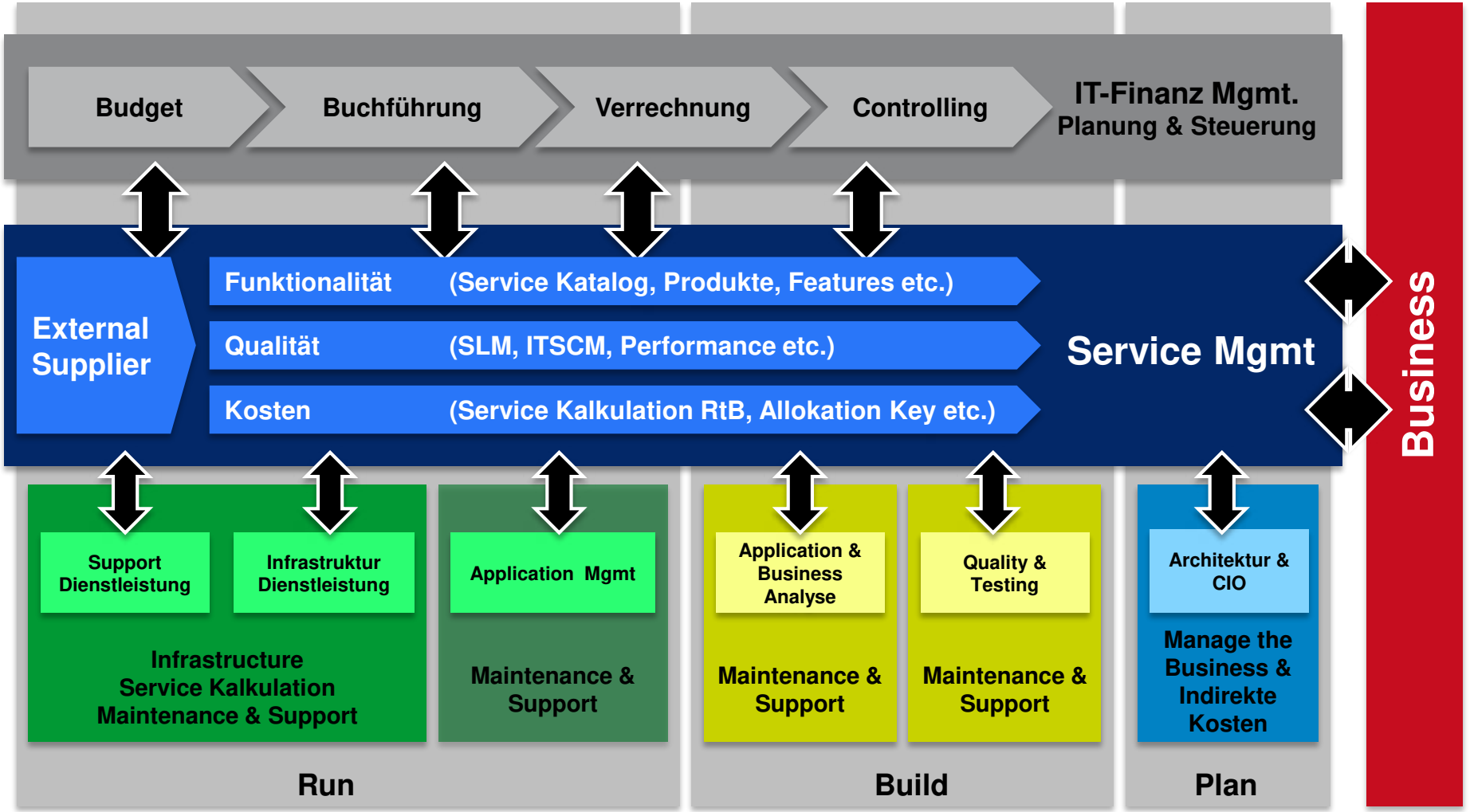
Themeneinführung und constag Modell

Gründe für eine Service Verrechnung – Post Merger Integration



Themeneinführung und constag Modell

constag Modell für Informatik Betriebskosten (RtB)

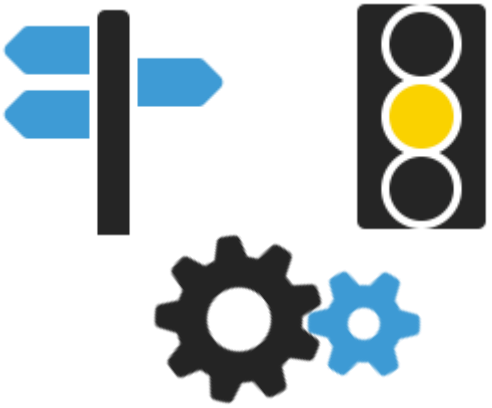


Agenda

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

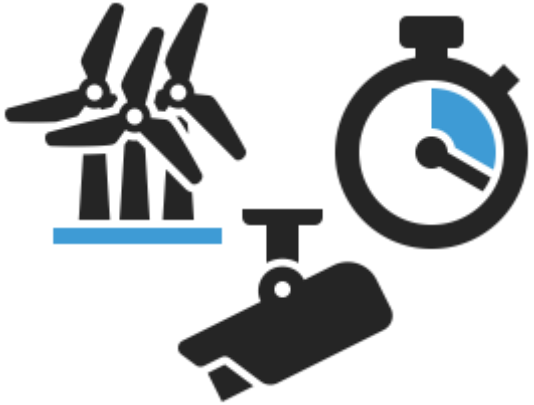
Ziele der finanziellen Führung

Überblick



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

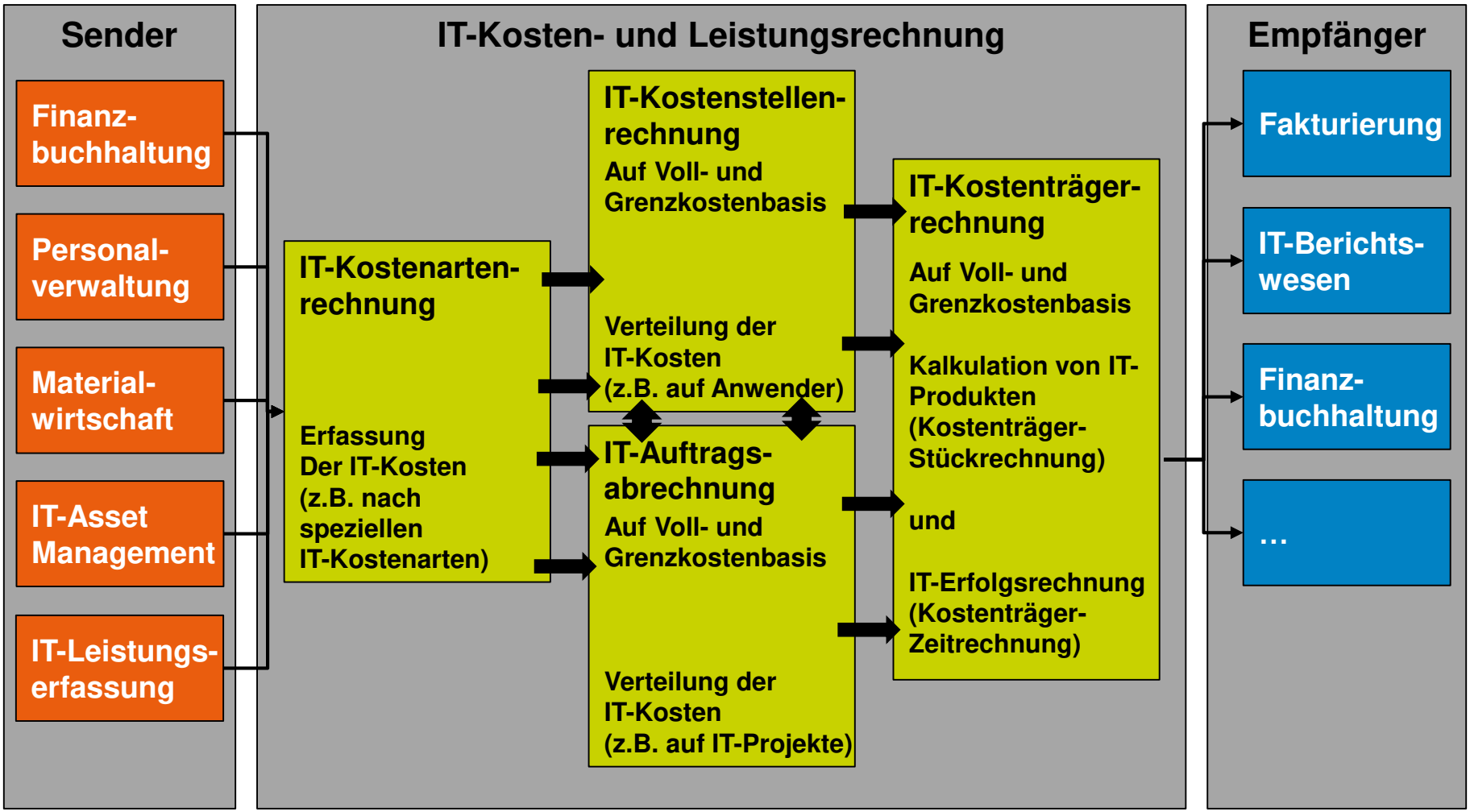
- Werteflüsse sind eindeutig (wer erbringt welche Leistung für wen)
- Vermögensverhältnisse (IT-Assets) sind klar und zentral definiert
- Klare Kosten- & Budgetverantwortung



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

Ziele der finanziellen Führung

Struktur der IT-Kosten- und Leistungsrechnung

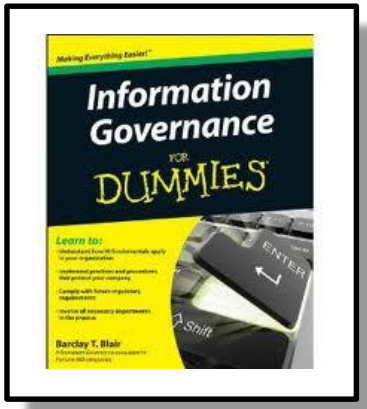


Agenda

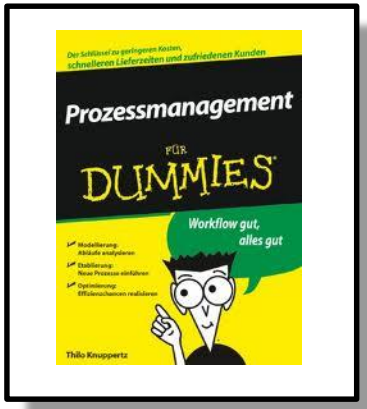
1	**Themeneinführung und constag Modell**
2	**Ziele der finanziellen Führung**
3	**Tools und Interdependenzen**
4	Vorgehen
5	Leistungsumfang
6	Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess
7	Voraussetzungen und Veränderungen
8	Fragen

Tools zur finanziellen Steuerung

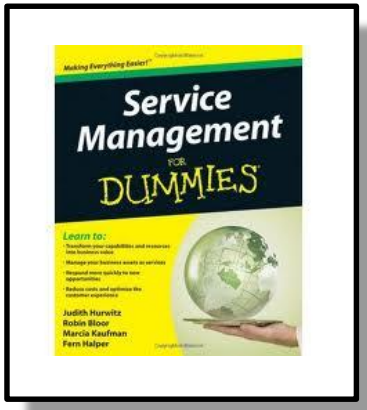
Welche Tools benötigen Sie für die finanzielle Steuerung



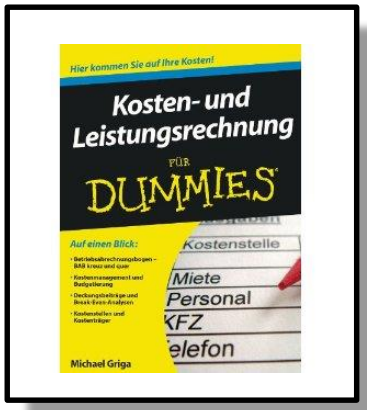
- Gibt Leitplanken und Spielregeln vor
- Stellt gemeinsames Grundverständnis sicher
- Grundlagen der Verrechnungsmethodik
- Verrechnung
- Service Reporting
- Projektantrag / Projektportfolio
- Quality Gate / SBV.



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

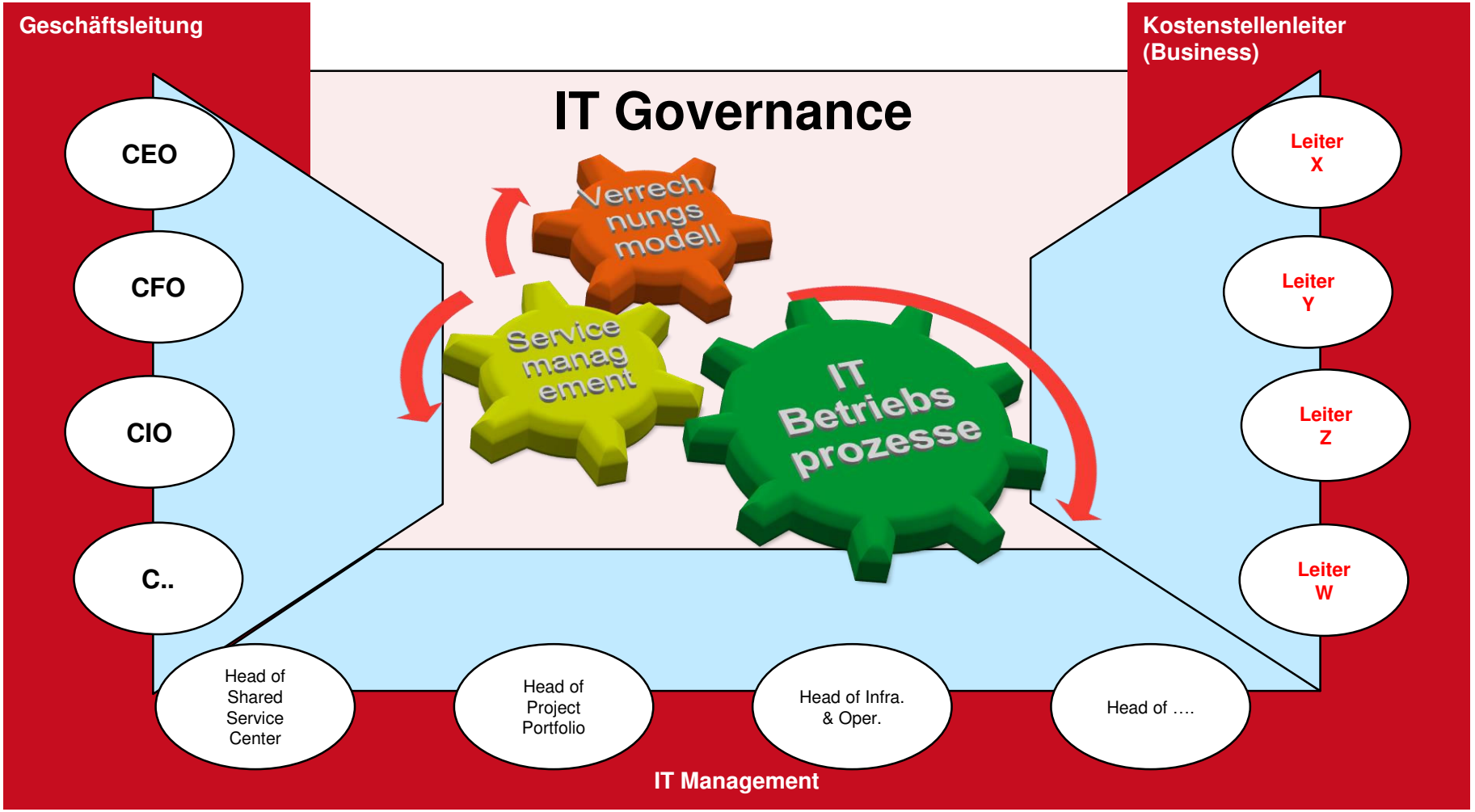


- Leistungsumfang definiert und vereinbart (Servicekatalog)
- Planbare Leistungsbezüge (Volumina)
- Leistung wird messbar und steuerbar
- Bildet die Basis für die verursachergerechte Verrechnung
- Inventar



- 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



Agenda

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

Vorgehen

Die drei Phasen

Grundangebot

- Leistungsumfang
  - Leistungsbänder Defintion vornehmen
  - Kostentreiber Identifikation
  - Service Katalog & Mengengerüst erstellen

Option I

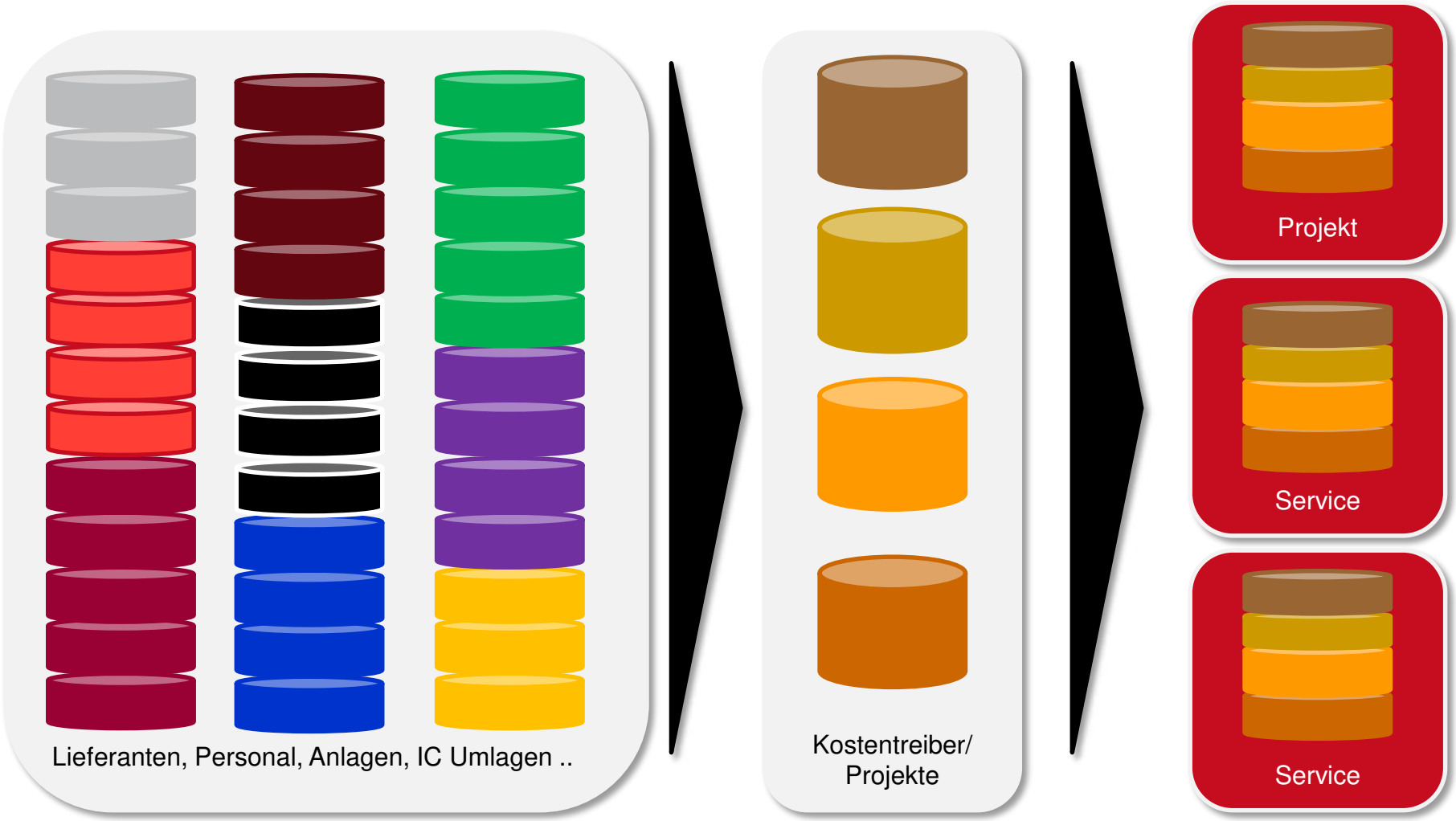
- Kalkulationsmodell
  - Kostenarten & Kostenstellen zuweisen / definieren
  - Kalkulationsmodell erstellen
  - Kalkulationen erstellen

Option II

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

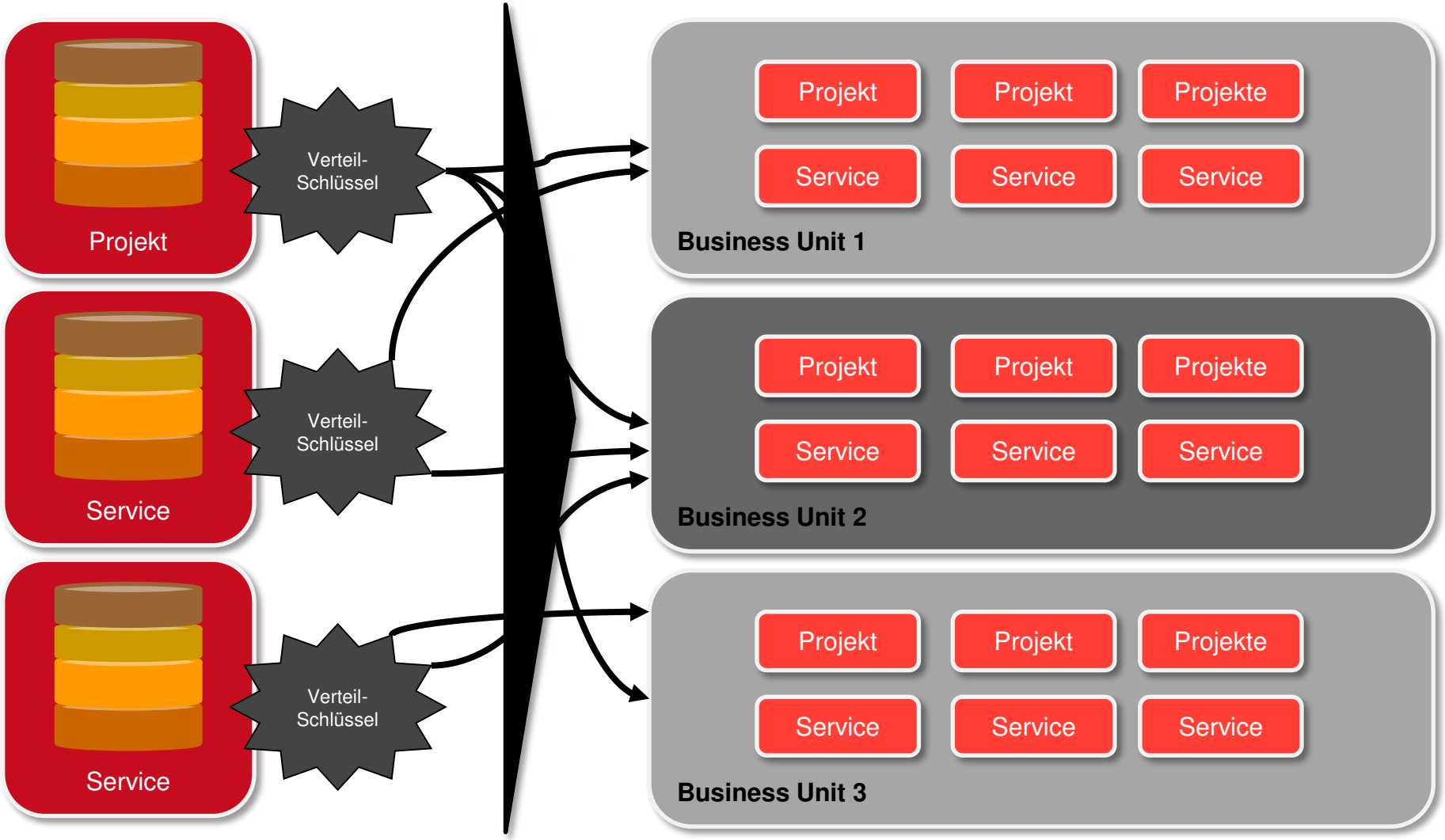
Vorgehen

Verrechnungsmodell – Dummy (I/II)



Vorgehen

Verrechnungsmodell – Dummy (II/II)

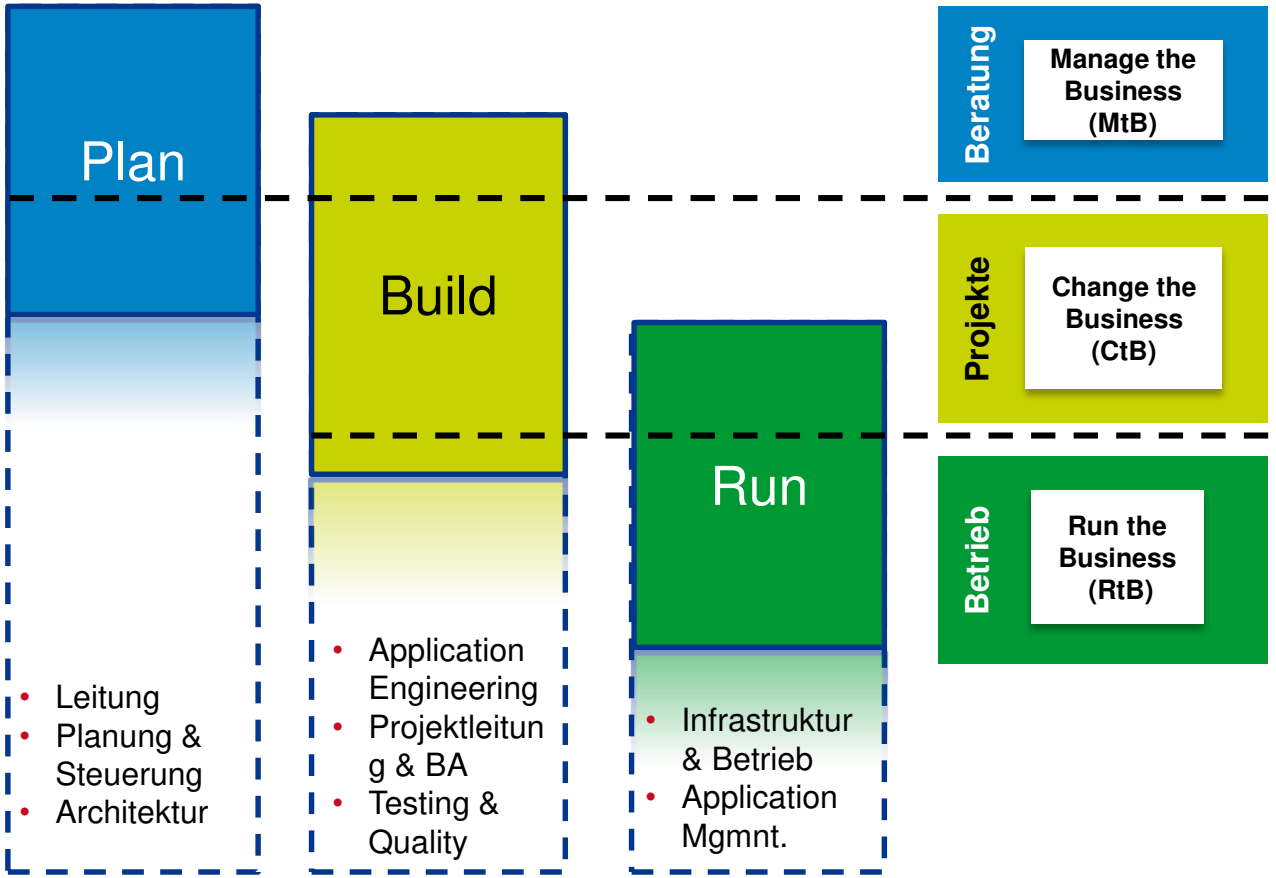


Agenda

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

Leistungsumfang

Leistungsbänder Definition



Lieferobjekte:

- Leistung der Informatik klar definiert
- Kostentreiber für Services definiert und identifiziert
- Erster KPI's (Ratio zwischen CtB und RtB – Entwicklung vs. Betrieb)

Leistungsumfang

Definition der Kostentreiber

Beratung

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

Projekte

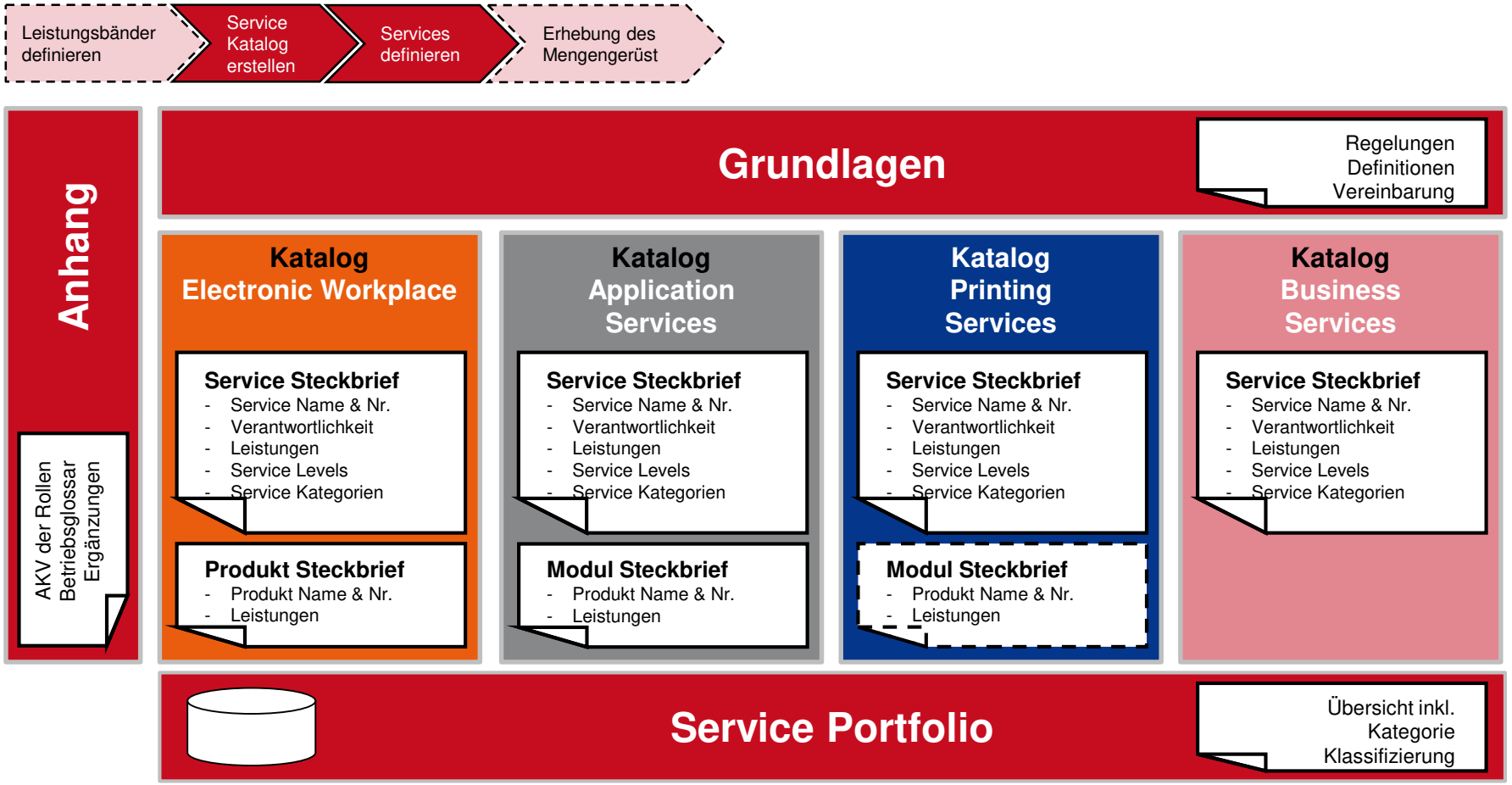
Change the Business (CtB)			
	Projektleitung	Beschaffungen	Aufbau Infrastr.
	Blueprint	Requirements	…
	Quality Gates	Techn. Spez.	
	Testen	Entwicklung	

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)

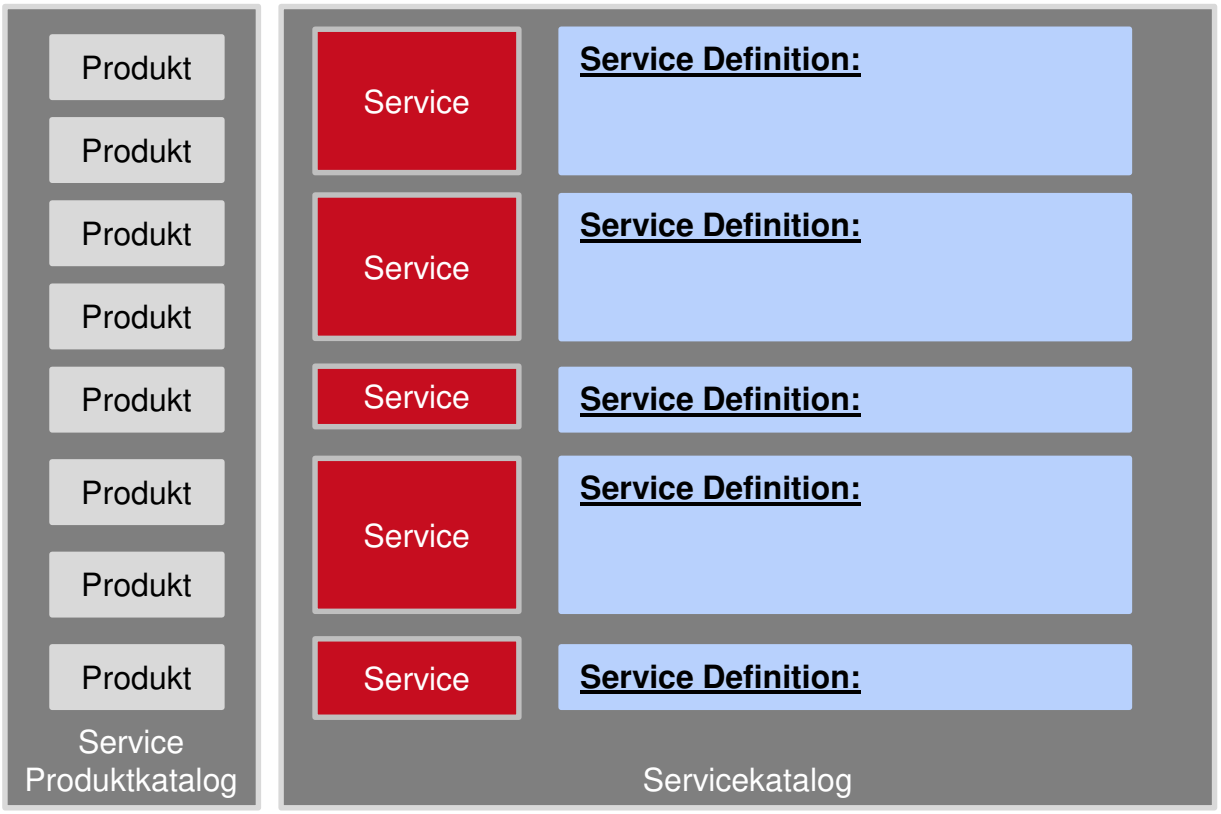
Leistungsumfang

constag Service Katalog Modell und Aufbau



Leistungsumfang

Services definieren

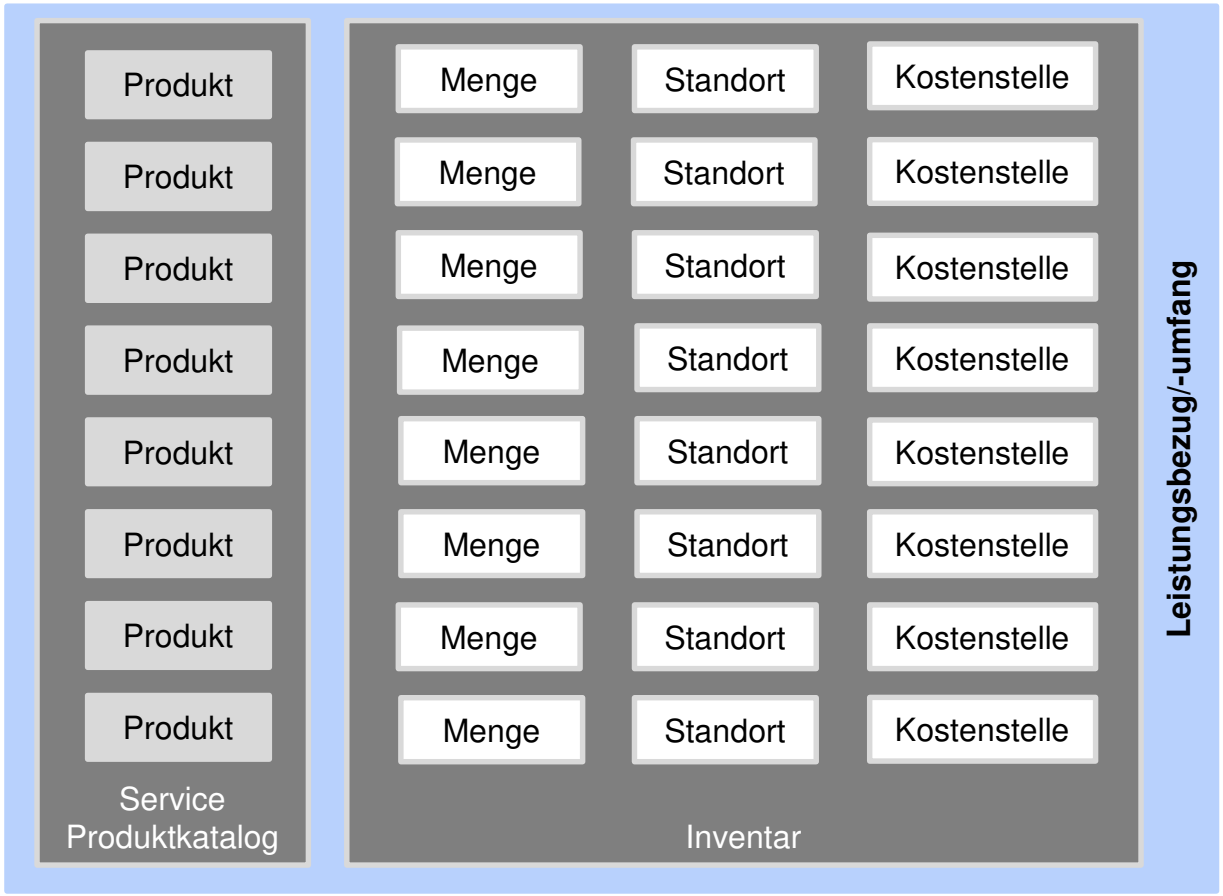


Lieferobjekte:

- 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

Leistungsumfang

Mengengerüst erstellen



Lieferobjekte:

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

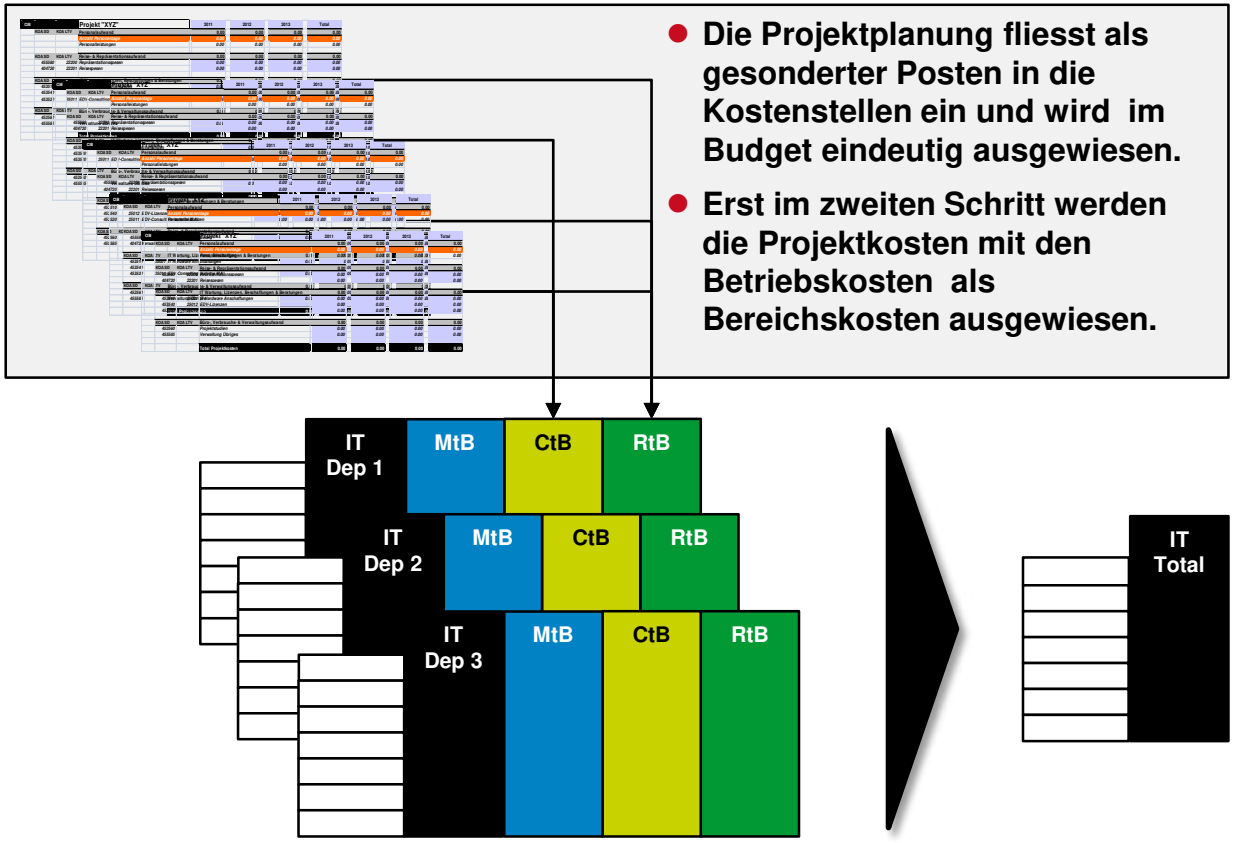
Agenda

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

Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

Kostenarten & Kostenstellen zuweisen

KoA & KST zuweisen (CtB/RtB definieren) → Services definieren → Kalkulations-modell definieren → Stakeholders informieren



- **Die Projektplanung fliesst als gesonderter Posten in die Kostenstellen ein und wird im Budget eindeutig ausgewiesen.**
- **Erst im zweiten Schritt werden die Projektkosten mit den Betriebskosten als Bereichskosten ausgewiesen.**

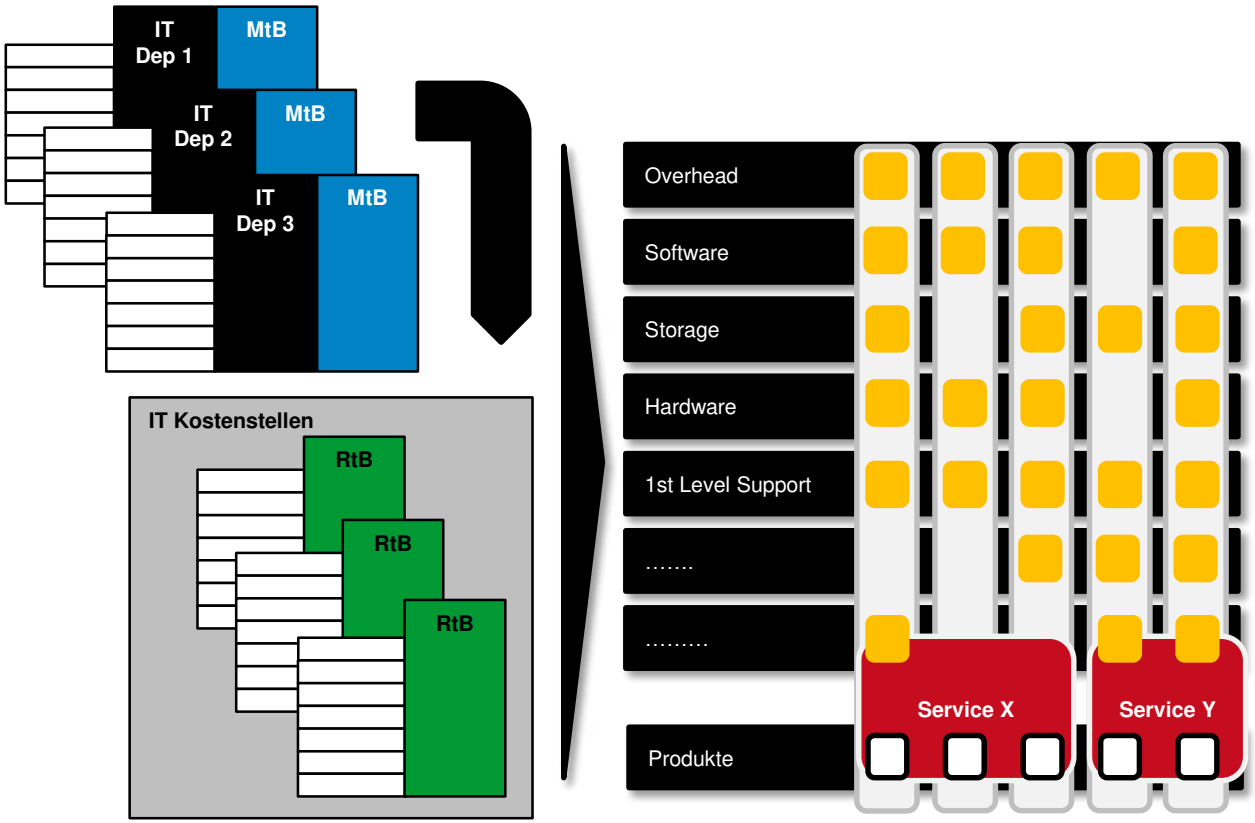
Lieferobjekte:

- 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 & Verrechnungsprozess

Kalkulationsmodell definieren (RtB)

KoA & KST zuweisen (CtB/RtB definieren) → Services definieren → Kalkulations-modelll definieren → Stakeholders informieren



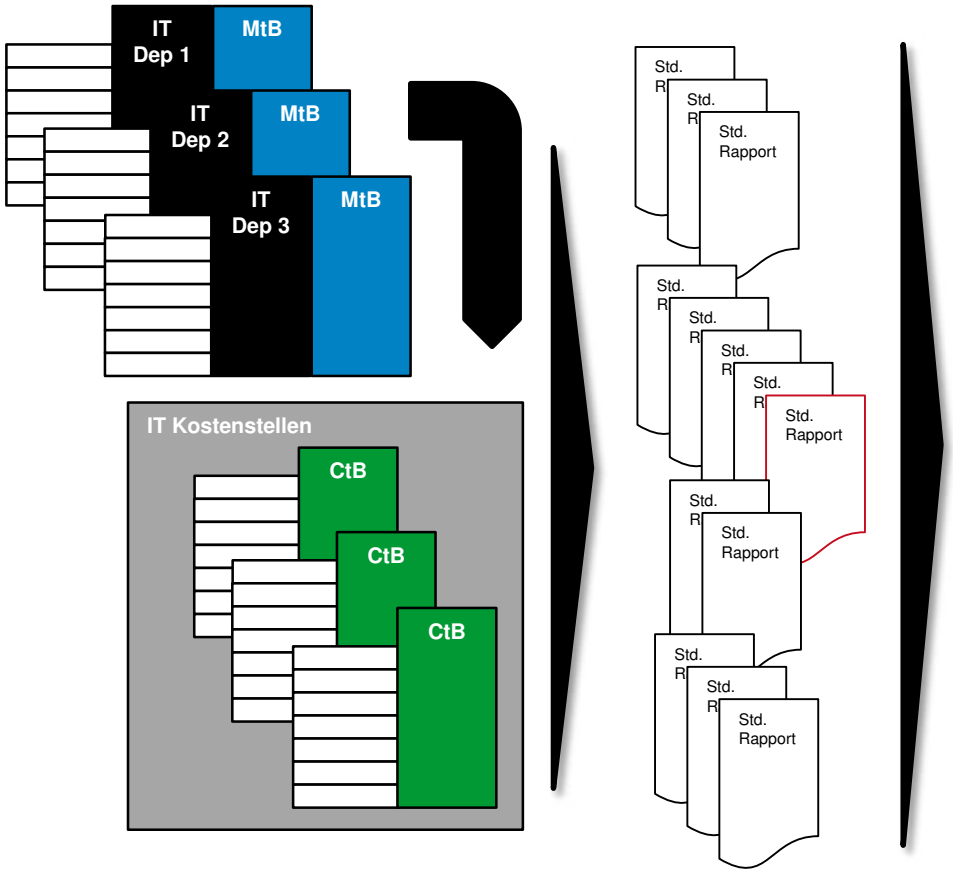
Lieferobjekte:

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

Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

Kalkulationsmodell definieren (CtB)

KoA & KST zuweisen (CtB/RtB definieren) → Services defniieren → Kalkulations-modelll definieren → Stakeholders informieren



- Projekt A
- Projekt B
- Projekt C
- Projekt D
- Projekt E
- Projekt F

Lieferobjekte:

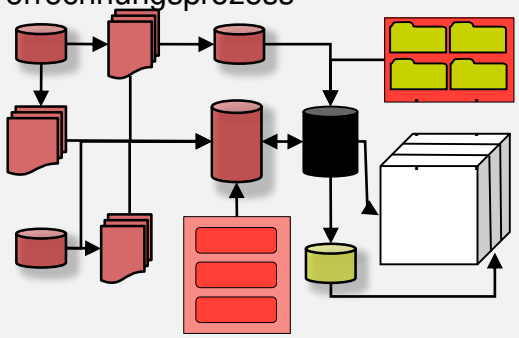
- Projektkosten
- Kosten pro Sponsor

Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

Verrechnung & Reporting (I/II)

Verrechnung & Reporting definieren → Abbildung im System/Tool → Stakeholders informieren → SLA/ Vertrag

Verrechnungsprozess



KPI‘s Dashboard

Report Tbd | Report Tbd | Report Tbd | Report Tbd | Report Tbd | Report Tbd

Finanzreporting „F“

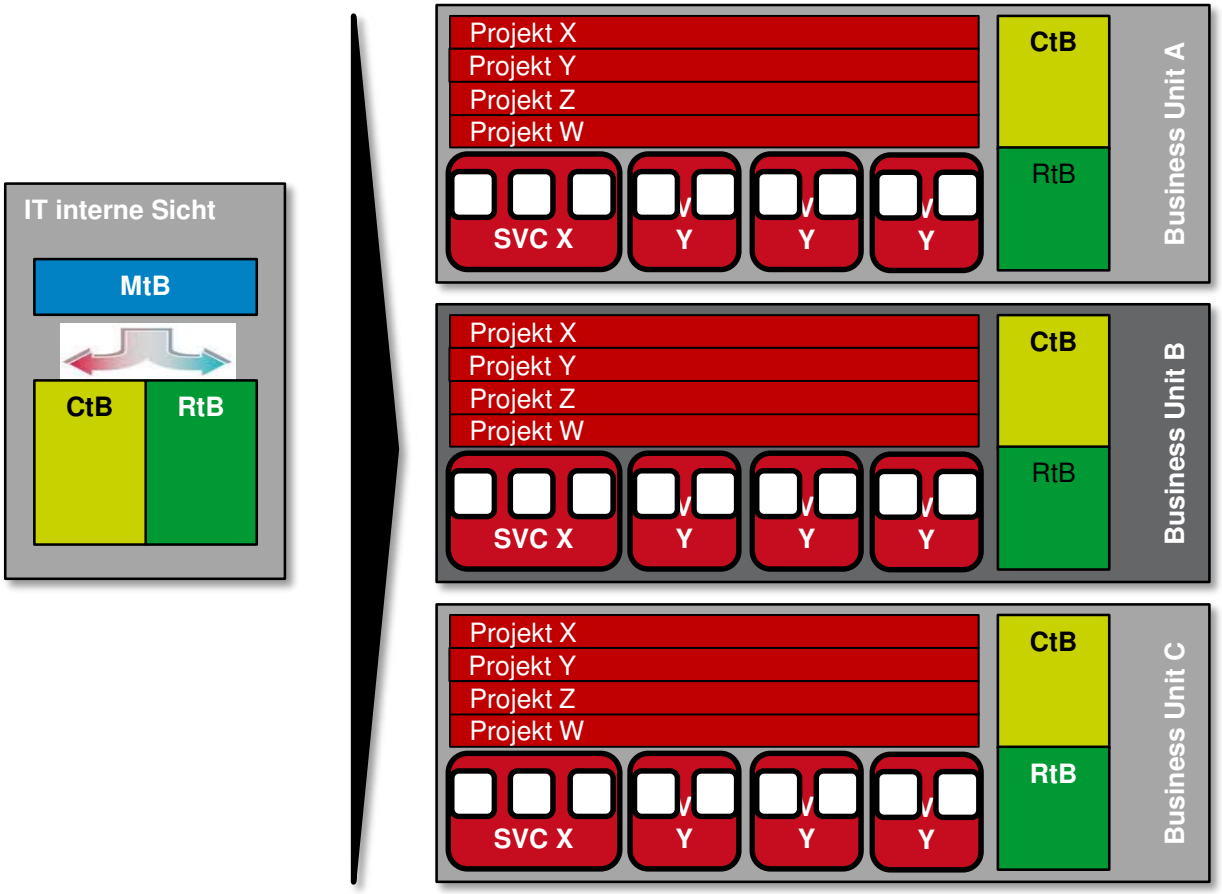
Lieferobjekte:

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

Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

Verrechnung & Reporting (II/II)

Verrechnung & Reporting definieren → Abbildung im System/Tool → Stakeholders informieren → SLA/ Vertrag

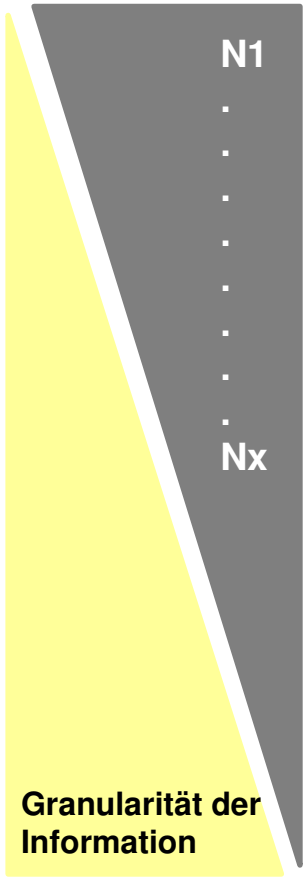


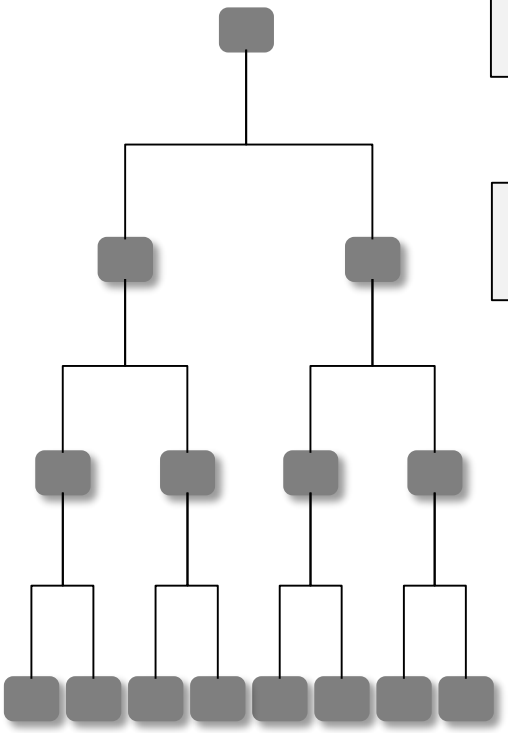
Lieferobjekte:

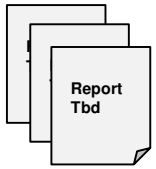
- KPI‘s
- KST-Reporting
- Leistungsnachweis (finanziell)

Kalkulationsmodell & Verrechnungsprozess

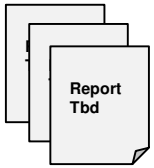
Stakeholders informieren







- **Hochrechnung**
- **Budget**
- **KPI's**



- **Quarterly Report**
- **Hochrechnung**
- **Budget**

- **Monthly Report**
- **Hochrechnung**

- **Monthly Report**

Lieferobjekte:

- Kommunikations- & Reportingplan

Agenda

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

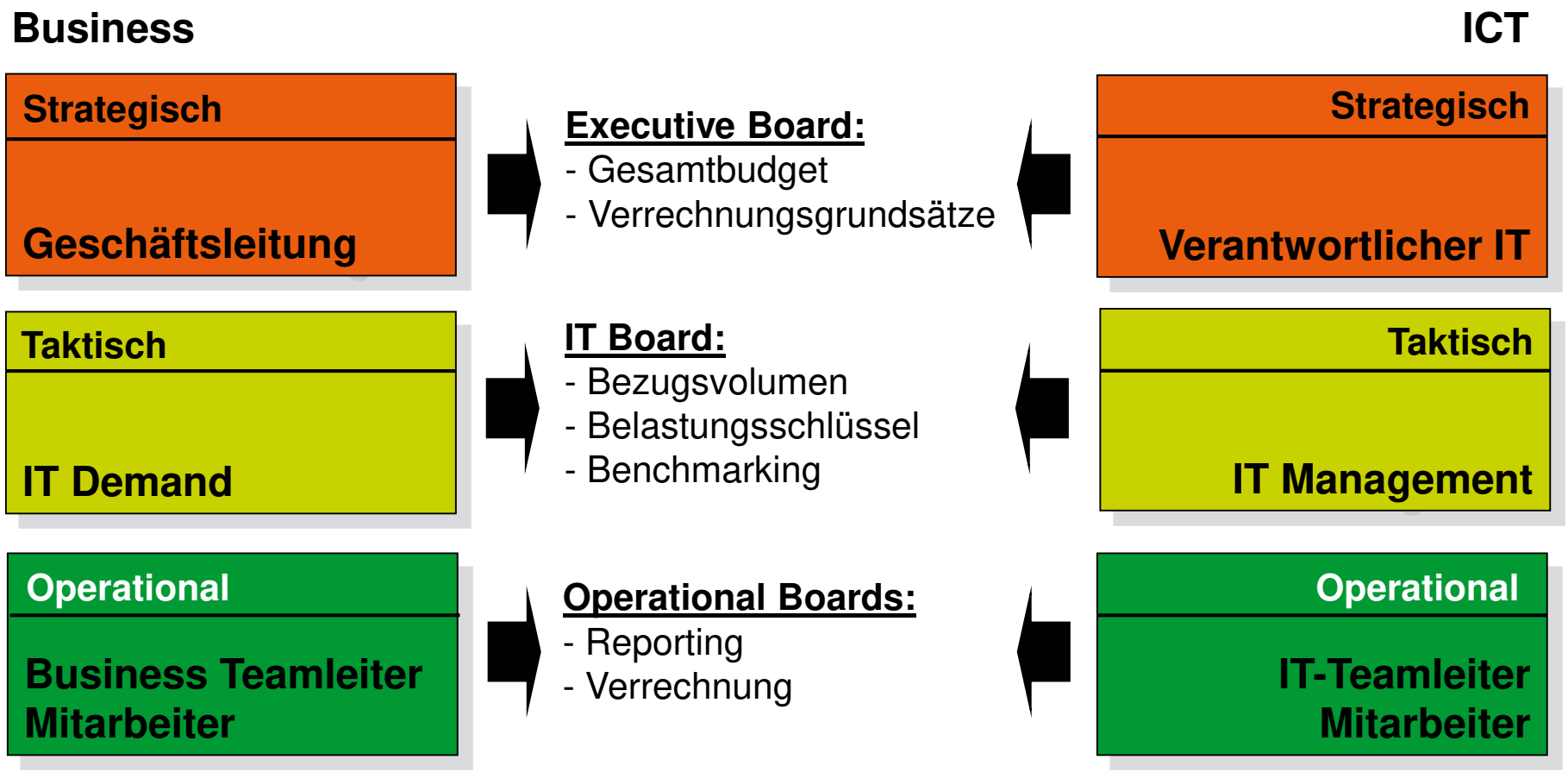
Voraussetzungen und Veränderungen

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

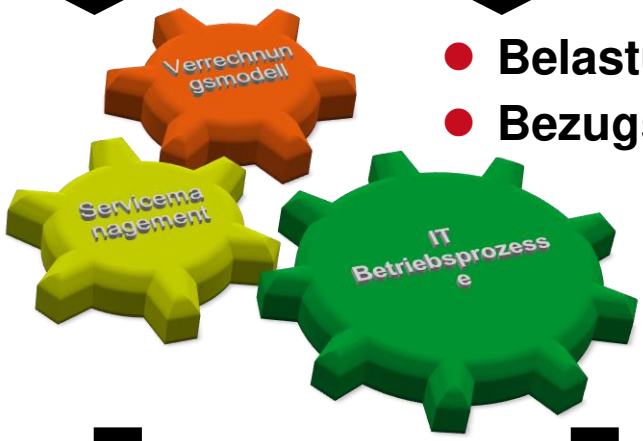


Voraussetzungen und Veränderungen

Generelle ICT Governance für Kosten Allozierung

Kosten Allozierungs Policy

Executive-Board



- **Belastungsschlüssel**
- **Bezugsvolumen**

IT-Board

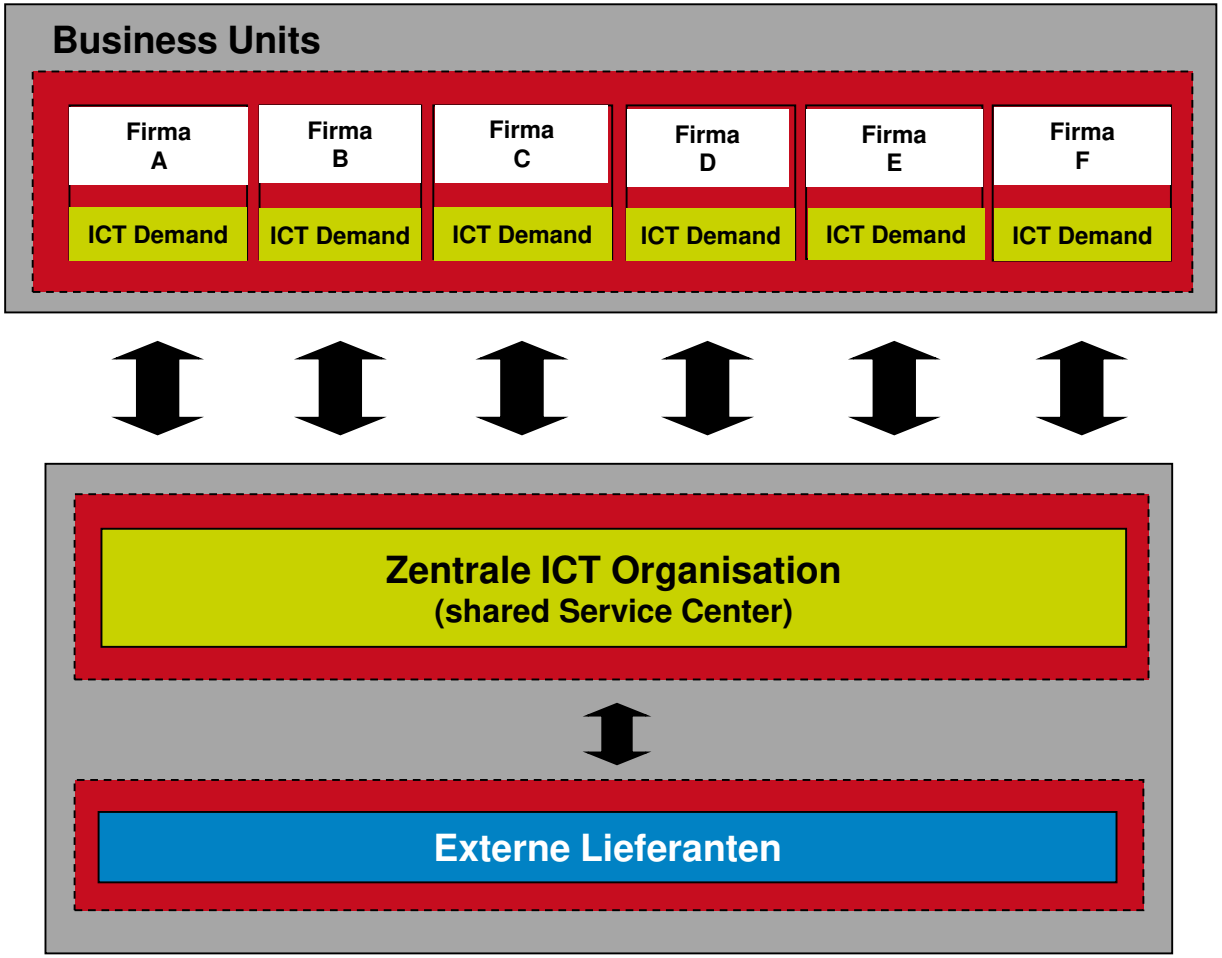
Kosten Allozierung

Reporting

Operational Board

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

Voraussetzungen und Veränderungen

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**

Voraussetzungen und Veränderungen

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“**

Agenda

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.