



nicetec netinsight – Mehr Transparenz bei den IT-Dienstleistungen der Franz Cornelsen Corporate Services

Franz Cornelsen Corporate Services

Im Rahmen der Ausgründung eines Shared Service Centers als zentraler IT-Dienstleister für die Franz Cornelsen Bildungsgruppe wurde auch nach einer Lösung zur IT-Leistungsverrechnung gesucht. Sie sollte für mehr Transparenz sorgen und viele zuvor manuell zu erledigende Aufgaben automatisiert erledigen. Mit der IT Finance Management-Plattform netinsight von nicetec lassen sich alle diese Anforderungen abdecken. Außerdem können nun die Mitarbeiter über ein Webportal eigenständig IT-Leistungen bestellen, ändern oder wieder abbestellen.

01

Wer die Kosten steuern will, muss sie zunächst erst einmal kennen

Die Franz Cornelsen Bildungsgruppe mit Hauptsitz in Berlin zählt zu den größten Verlagsunternehmen und wichtigsten Bildungsanbietern in Deutschland. Organisiert ist sie mit weltweit 3000 Mitarbeitern und 450 Mio. Euro Jahresumsatz in fünf Unternehmensbereichen sowie zahlreichen Tochterfirmen, die multimediale Bildungsangebote von der schulischen Ausbildung bis zur berufsbegleitenden Weiterbildung erstellen und vertreiben. „Insgesamt sind das über 30 selbständige Einheiten, von denen zur Zeit 15 zu unseren Kunden zählen“, erläutert Daniel Gross, Leiter Kostenrechnung bei Franz Cornelsen Corporate Services in Berlin. Der zentrale IT-Dienstleister der Gruppe mit rund 100 Mitarbeitern wurde 2010 als Shared Service Center (SCC) ausgegründet und bündelt die Aktivitäten im Bereich der Informationstechnik.

Dass längst noch nicht alle Tochtergesellschaften von hier ihre Hard- und Software sowie Rechenzentrumsleistungen beziehen, hat mit der historischen Entwicklung, Firmensitzen im Ausland oder dem Status als Bildungsträger zu tun. „Ziel ist aber weiterhin die Vereinheitlichung und Konsolidierung der vorher noch sehr viel stärker zersplitterten IT-Landschaft in der Franz Cornelsen Bildungsgruppe“, betont Gross.



Franz Cornelsen
Corporate Services

nicetec netinsight –
Vereinheitlichung
und Konsolidierung
der Kalkulations- und
Abrechnungsprozesse

02

Zu den IT-Dienstleistungen, die angeboten werden, zählen beispielsweise Arbeitsplatzcomputer, Telefone, Netzwerkanschlüsse, Betriebssysteme, Office-Anwendungen, SAP-Applikationen oder die Betreuung von Webportalen. Dazu kommen das Hosting und die Weiterentwicklung von zahlreichen internen Programmen, etwa im Verlags- und Druckbereich sowie von Webanwendungen.

Bis zur Gründung des SCC wurden die entstandenen IT-Kosten als reine Verrechnungspauschalen im Rahmen der Deckungsbeitragsrechnung nach einem bestimmten Schlüssel den Kostenstellen in Rechnung gestellt. Diese erhielten monatlich per E-Mail eine per Hand mit Excel und Word erstellte Übersicht, in der meist zehn bis zwölf Posten aufgeführt waren. Der Aufwand in den Projekten für einzelne Tochterfirmen oder Abteilungen wurde auf Stundenbasis mit einem Zeiterfassungssystem festgehalten und in die Abrechnung übernommen.

„Wenn wir die Kosten steuern wollen, müssen wir sie zunächst erst einmal kennen“, bringt Daniel Gross die grundsätzliche Problematik auf den Punkt. Als dann mit der Gründung des eigenständigen Shared Service Centers auch dessen Bilanzpflicht gegeben war und die Wirtschaftsprüfer auf mehr Transparenz drängten, war klar, dass so wie bisher nicht mehr weitergearbeitet werden konnte. Die bisher berechneten Pauschalen waren keine geeignete Basis für das Geschäft mehr. Im Rahmen einer Vorstudie wurden deshalb die IT-Leistungen an die Unternehmen der Gruppe genau definiert und bepreist. Der Katalog enthielt knapp 60 Produkt- und Serviceleistungen, in die auch Mengen (Stückpreise) einfließen. Personalkosten, Applikationen, Standleitungen, Wartungskosten usw. wurden im Rahmen dieser neuen Leistungen mit abgebildet.

Standardplattform oder selbst entwickelte Anwendung?

In einem umfänglichen Lastenheft fand gleichzeitig die Formulierung von Anforderungen an eine weitgehend automatisierte Lösung zur Leistungsverrechnung statt. Nun stand nur noch die Frage im Raum, ob man besser mit relativ großem Aufwand die bereits vorhandene selbstprogrammierte Anwendung zur IT-Leistungsverrechnung weiter ausbauen oder lieber auf eine Standardplattform setzen sollte? Nachdem mehrere Angebote am Markt unter die Lupe genommen worden waren, entschied sich Franz Cornelsen Corporate Services für die IT Finance Management-Lösung netinsight der nicetec GmbH, die mit über 200.000 Lizenzen in Deutschland zu den erfolgreichsten Standardplattformen für IT Controlling, IT Leistungsverrechnung und das Finanz-Management von Shared Service Centern zählt. Die Stärke des mittelständischen Anbieters aus Bissendorf: Er verbindet betriebswirtschaftliches Wissen mit ausgeprägtem Technik-Know-how.



Franz Cornelsen
Corporate Services

nicetec netinsight –
Transparente und
verursachergerechte
Verrechnung der
erbrachten IT-
Leistungen

03

„Ziel war die Einführung eines automatisierten Systems, das zur Kalkulation von Verrechnungspreisen für Shared Services über Schnittstellen mit Plankosten und -mengen versorgt wird und im Ergebnis Planpreise pro IT-Service liefert“, fasst der Controller das Lastenheft zusammen. Auch das Management der Kundenrelationen und unterschiedlicher Verrechnungsmodelle pro Kunde oder Service (SLA- und Vertragsmanagement) war darüber abzudecken. Die Kostenstellenverantwortlichen sollten über ein integriertes Reporting per E-Mail jederzeit den Überblick behalten und ihre Mitarbeiter über ein Webportal eigenständig Leistungen bestellen, ändern oder wieder abbestellen können. Dieses eProcurement beinhaltet zugleich die Abbildung von Workflows und Benachrichtigungen, etwa im Rahmen von Freigabeprozessen. Die Übergabe der Abrechnungsdaten an das Finanzbuchhaltungssystem IFS Applications über eine zu schaffende Schnittstelle gehörte ebenfalls zu den Anforderungen. Die Lösung sollte zudem eine höchstmögliche Investitionssicherheit bieten und sich flexibel an neue Entwicklungen anpassen lassen.

Zukunftsfähige Lösung mit großer Flexibilität

„Mit netinsight lassen sich die unterschiedlichsten Szenarien bei Verrechnung und Preiskalkulation abbilden, von der verbrauchsabhängigen Abrechnung bis zur Flatrate“, betont nicetec-Geschäftsführer Ralf Meyer. Die modular aufgebaute Plattform stelle dafür alle notwendigen Komponenten zur Verfügung. Die Basis bildet das IT-Financial-Controlling-Modul als leistungsfähige Planungs- und Kalkulationslösung (Kosten-/Leistungsrechnung). Nahtlos damit integriert sind weitere Elemente aus der IT-Leistungsverrechnung wie SLA-/Vertragsmanagement, Produktmanagement, verursachergerecht erfasste Abnahmen von IT-Leistungen sowie die Ergebnisse der IT-Leistungsverrechnung in Form von Kosten und Erlösen. Dazu kommen verschiedene Kollektoren und Schnittstellen zur Integration beliebiger Datenquellen, Reportingtools und das Web-Portal für den Mitarbeiter-Selfservice.

„Sämtliche Funktionalitäten lassen sich in einer ganzheitlichen Plattform zentral abbilden, was eine erhebliche Komplexitätsreduktion zur Folge hat“, sagt Meyer, der selbst das Lösungskonzept für Franz Cornelsen Corporate Services mit entwickelt hat. Nach der vorherigen Aufnahme des Ist- und dem Vorschlag für einen Soll-Zustand bildete es die Basis für die Implementierung der Plattform. Der Anpassungsaufwand hielt sich dabei in Grenzen. Lediglich die Schnittstelle zur Übergabe der Daten an das Finanzbuchhaltungssystem IFS Applications musste individuell programmiert werden.



Franz Cornelsen
Corporate Services

nicetec netinsight –
Webgestütztes
eProcurement für
die Beauftragung
und Kündigung
von IT-Services

04

Zu den Besonderheiten zählte aber auch die Aufteilung der Abrechnungsdaten auf unterschiedliche Kostenstellen nach bestimmten Kriterien und die Einrichtung des Webportals gleich zu Beginn des Projekts. „Für eine Standardlösung spricht neben dem Kostenvorteil auch, dass man als Unternehmen seine Prozesse genau unter die Lupe nehmen und gegebenenfalls so ändern muss, dass sie zum Standard passen“, so Daniel Gross.

Herausforderungen im Projekt gemeinsam bewältigt

Insgesamt waren bei nicetec und dem Kunden jeweils vier Mitarbeiter während des sechsmonatigen Projekts im Einsatz. „Im Laufe der Zeit kamen allerdings immer wieder neue Anforderungen hinzu“, weist Gross auf eine besondere Herausforderung hin. Außerdem hätten die vorhandenen Stammdaten nur zu rund 75 Prozent die notwendige Qualität gehabt, so dass mehrere Anläufe für ihre Übernahme in netinsight erforderlich gewesen seien. Doch nicetec habe immer sehr flexibel auf die Situation reagiert und bei Problemen schnell geholfen. Gross: „Die Zusammenarbeit war sehr vertrauensvoll und unbürokratisch.“ Und auch die Liveschaltung ging nach einer längeren Testphase, in der noch bestimmte Abläufe, wie z. B. der automatisierte Versand der Reports, optimiert wurden, ohne Schwierigkeiten über die Bühne. Lediglich eine etwas frühzeitigere Kommunikation über das Projekt im gesamten Unternehmen und die bessere Einbindung der betroffenen Abteilungen, um von vorneherein deren Know-how zu nutzen, zählen für den Leiter Kostenrechnung zu den „Lessons learned“.

„Die Plattform netinsight ist vom Funktionsumfang sehr mächtig“, stellt Daniel Gross fest und bedauert, dass bei Franz Cornelsen Corporate Services davon bisher noch längst nicht alle Möglichkeiten genutzt werden. So nutzt Cornelsen noch keine Schnittstellen zu dem im Zuge der Umstellung auf Windows 7 inzwischen eingerichteten Asset Management-System oder zu den SAP-Komponenten Business Objects und Business Warehouse.

Kosteinsparungen von 15 bis 20 Prozent

Doch schon im jetzigen Stadium hat sich die Einführung der IT Finance Management-Standardlösung für das Unternehmen mehr als bezahlt gemacht. Einige Beispiele: Gegenüber der früheren manuellen Vorgehensweise konnte alleine beim Abrechnungsvorgang der Arbeitsaufwand insgesamt um rund fünf Stunden in der Woche reduziert werden. Und über den Selfservice im Webportal lassen sich jetzt in der gesamten Cornelsen Gruppe ebenfalls zwei Arbeitstage pro Woche einsparen.



Franz Cornelsen
Corporate Services

nicetec netinsight –

Eine zentrale Plattform
für das IT-Finance-
Management der Franz
Cornelsen Corporate
Services GmbH

05

„Wir sind mit netinsight sehr viel effizienter geworden“, zieht Gross eine positive Bilanz. Insgesamt sieht er durch die Lösung ein Einsparungspotenzial im Unternehmen von 15 bis 20 Prozent. Heute laufen rund 90 Prozent aller Prozesse im Bereich der Leistungsverrechnung voll automatisiert ab. Nur noch in Ausnahmefällen werden inzwischen ebenfalls die Bestellungen, Änderungen oder Abbestellungen von IT-Leistungen telefonisch durchgegeben und müssen per Hand in netinsight erfasst werden. „Die bequeme Arbeit mit dem Webportal hat auch die anfangs zum Teil durchaus vorhandenen Skeptiker komplett überzeugt“, sagt der Controller.

Und da nun sofort auch die Preise für das jeweilige Produkt oder den Service transparent angezeigt werden, hat sich auch das Kostenbewusstsein bei den Mitarbeitern verändert. „Früher war längst nicht allen klar, dass die IT etwas kostet“, so Daniel Gross. Heute sei dagegen offensichtlich: „Die Informationstechnik gibt es nicht umsonst“. Eine Erfahrung, die auch nicetec-Geschäftsführer Ralf Meyer schon öfter gemacht hat. In vielen Unternehmen sei die IT kostengemäß immer noch eine Blackbox: „Mit unserer Lösung kann man dann, salopp gesagt, in diesem dunklen Keller das Licht anschalten“.



nicetec GmbH

Gewerbepark 5 b · D-49143 Bissendorf

Telefon 05402 - 6446-0 · Telefax 05402 - 6446-10

E-Mail info@nicetec.de · Internet www.nicetec.de