



## nicetec netinsight – Einführung einer zentralen Leistungsverrechnungsplattform bei der BASF IT Services B.V.

### BASF IT Services

■ BASF Gruppe

#### Management Summary:

Im Rahmen der Modernisierung der SAP-Landschaft der BASF IT Services B.V. wurde erfolgreich die zentrale Leistungserfassungs- und Abrechnungsplattform von nicetec installiert. Lesen Sie in dieser Case Study, welche Herausforderungen gelöst und welche Ziele im Projekt erreicht worden sind.

01

### Effiziente IT-Leistungsverrechnung als Wettbewerbsfaktor für IT-Service-Provider

Never change a running system? Für das Management der BASF IT Services ist diese Regel nur ein Muster mit beschränktem Wert. Als der Betreiber eines der weltweit größten Netzwerkverbunde mit etwa 1.000 Servern für rund 50.000 Nutzer an über 250 Standorten sich entschloss, seine SAP-Landschaft zur Stärkung seiner Wettbewerbsfähigkeit umfassend zu modernisieren, wurde auch die mit den Jahren gewachsene Vielfalt an bewährten IT-Leistungsverrechnungslösungen auf den Prüfstand gestellt – und durch eine zentrale Accounting-Plattform ersetzt.

Heute verfügt der europaweit aufgestellte IT-Service-Provider über eine einheitliche, hocheffiziente und in SAP direkt integrierte Accounting-Plattform, die die Return-of-Invest-Erwartungen erfüllt, mehr Effizienz und Transparenz im Abrechnungsprocedere schafft und – was fast noch wichtiger ist – ihm die strategische Option an die Hand gibt, sich mit prozessorientierten Managed-IT-Services vom Wettbewerb abzusetzen.



## BASF IT Services

■ BASF Gruppe

**nicetec netinsight –**  
Einführung einer  
zentralen Leistungs-  
verrechnungsplatt-  
form bei der BASF  
IT Services B.V.

02



„Unsere dezentralen Abrechnungssysteme haben zu enge Grenzen gesetzt, Kostenoptimierungen und Effizienzsteigerungen in der Leistungsverrechnung voranzutreiben.“

**Dr. Norbert Karl Falck,**  
BASF IT Services Director

### Orientierung an Markt und Wettbewerb

2001 gliederte die BASF Aktiengesellschaft ihre europäischen IT-Einheiten aus. Ein Ziel war dabei, dass sich das neue Tochterunternehmen BASF IT Services auch außerhalb der BASF Gruppe als wettbewerbsfähiger und professioneller IT-Dienstleister behauptet.

Mit ihrer Erfahrung aus der langjährigen Zusammenarbeit mit der BASF sowie Kernkompetenzen in IT-Lösungen für die Prozessindustrie, Managed Infrastructure Services und Business Process Outsourcing, sieht sich die BASF IT Services für den Wettbewerb gut aufgestellt. Dr. Norbert Karl Falck, Director Corporate IT & Quality Management: „Wir haben uns zum Ziel gesetzt, Informationstechnologie zu standardisieren und kundennah maßgeschneidert weiterzuentwickeln.“ In Bezug auf die eigene Leistungsverrechnungslandschaft war einzuschätzen, ob vertikal aufgestellte Einzellösungen zukünftigen Anforderungen noch genügen würden. Jeder Servicebereich verfügte über ein eigenes Abrechnungssystem mit separatem Datenpool und Mitarbeiterressourcen. Ergaben sich bei Kunden strukturelle oder organisatorische Veränderungen, ließen sich diese noch abrechnungsperiodenkonform in den SAP-Systemen abbilden, aber nur mit steigendem Aufwand auch in die darunter liegenden Abrechnungssysteme einpflegen. BASF IT Services Director Dr. Falck: „Unsere dezentralen Abrechnungssysteme haben zu enge Grenzen gesetzt, Kostenoptimierungen und Effizienzsteigerungen in der Leistungsverrechnung voranzutreiben.“

### Grundsatzbeschluss der Geschäftsführung

Mitte 2004 beschloss die Geschäftsführung von BASF IT Services, im Rahmen der neuen SAP-Einführung die bisherigen Einzellösungen durch ein zentrales Leistungsverrechnungssystem abzulösen. Damit war der Zeitrahmen für die Realisierung der neuen Plattform unter Federführung der Einheit Corporate IT & Quality Management eng abgesteckt: Rechtzeitig zu Beginn des neuen Geschäftsjahres und parallel zum Going live der standardisierten SAP-Landschaft hatte die einheitliche Accounting Plattform zum 1. Januar 2005 einsatzbereit zu sein.

### Anforderungen an die zentrale Accounting-Plattform

Als erstes definierte die BASF IT Services intern, welche zentralen Funktionen die neue Accounting-Plattform erfüllen sollte:

- Hochgenaue Vermessung sämtlicher IT-Leistungen über alle Services hinweg direkt aus den Trägersystemen wie Lotus Notes, Internetzugängen, Speichersystemen etc.



## BASF IT Services

■ BASF Gruppe

**nicetec netinsight** –  
Einführung einer  
zentralen Leistungs-  
verrechnungsplatt-  
form bei der BASF  
IT Services B.V.

03

- exakte Zuordnung der Verbrauchsdaten zu Nutzern und deren Kostenstellen
- Anreicherung der Verbrauchsdaten mit vertragsrelevanten Stammdateninformationen
- Weitergabe der Daten an das zentrale SAP-System zur Rechnungserstellung sowie
- Ablösung der bisherigen vertikalen Abrechnungssysteme und
- sofortige Kostenentlastungen durch Ablösung von Altsystemen und Aufwandsreduzierung bei Laufzeiten und Datenpflege.

Grundsätzlich sollte mit der Erfassung und Verarbeitung aller Daten durch ein System die kontinuierliche Aktualität des gesamten Datenbestandes sichergestellt werden. Zielsetzung war, mit einer signifikant niedrigeren Fehlerquote die erbrachten Leistungen genauer, schneller und transparenter abrechnen zu können.

### Mit detailliertem Pflichtenheft in die Ausschreibung

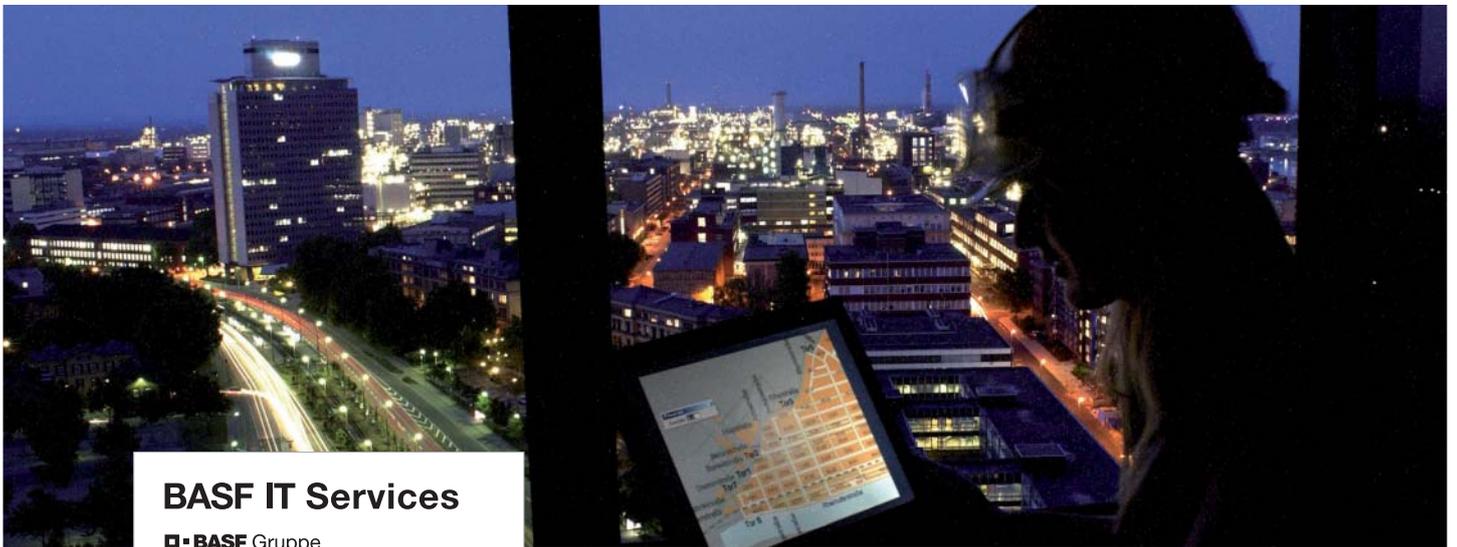
Zu klären war, mit welchem Produkt die zentrale Accounting-Plattform realisiert werden sollte. Ausschreibungsunterlagen mit einem detaillierten Pflichtenheft gingen an vier Lösungsanbieter, von denen drei konkrete Angebote abgaben. Den Zuschlag erhielt nicetec, deren Lösung netinsight für die komplexen Anforderungen in der Bewertung der BASF IT Services die beste Performance zeigte. Die nicetec-Lösung verfügt über eigene Kollektoren, die Leistungen von Trägersystemen direkt messen können. Die technische Performance deckt die Anforderungen in Großprojekten hinreichend ab. Außerdem punktete die Lösung durch ein regelbasiertes grafisches Tool, mit dem sich Geschäftsregeln einfach und komfortabel ohne externen Support abbilden lassen.

### Herausforderungen für das Projektteam

Nach der Produktentscheidung bildeten Experten von BASF IT Services und nicetec gemeinsam ein Projektteam, das zunächst die aktuellen Stammdaten komplett abzugleichen hatte. Dabei war die Historisierung der Daten mit ihren entsprechenden Hierarchiestufen revisionssicher zu organisieren. Ein weiterer Meilenstein war die exakte Erfassung der Leistungen und Systeme, die später nutzungsabhängig abzurechnen waren. Dafür waren die Kollektorsysteme über spezifische Schnittstellen exakt an die Trägersysteme anzukoppeln und Vergleichswerte für die Qualitätssicherung zu erarbeiten. Dies erlaubte es, die auf neue Weise erfassten Leistungen auf ihre Plausibilität hin zu überprüfen.

### Mitarbeiterwissen wird System-Know-how

In einem weiteren Schritt waren von dem Projektteam sämtliche Geschäftsregeln in den Service Delivery Units zu erfassen und im System zu implementieren.



## BASF IT Services

■ BASF Gruppe

**nicetec netinsight** –  
Einführung einer  
zentralen Leistungs-  
verrechnungsplatt-  
form bei der BASF  
IT Services B.V.

04

Diese Geschäftsregeln geben konkret vor, welcher Kostenstelle in welchem Umfang eine gemessene Leistung zuzuordnen ist. Mit diesem Schritt ging das Spezialwissen von Mitarbeitern in den verschiedenen Delivery Units über Ausnahmefälle und Sonderregelungen in das Regelwerk ein – eine wichtige Voraussetzung, um die Abrechnungsprozesse mit einem deutlich höheren Automatisierungsgrad ablaufen lassen zu können.

### Kundenorientierte Leistungsabnahme

Im letzten Schritt waren die von SAP gemeldeten vertrags- und kostenrelevanten Informationen in das Regelwerk einzuarbeiten, zu fakturieren und gemeinsam mit den gemessenen Volumina und vorgegebenen Parametern an SAP für die Rechnungserstellung weiterzugeben. Dabei durchläuft die Abrechnung eine festgelegte Abnahmeprozedur, wobei die erfassten Datensätze den zuständigen Verantwortlichen auf der Kundenseite via Intranet-Portal zur Prüfung zugestellt werden.

### Klima im Projektteam erfolgsrelevant

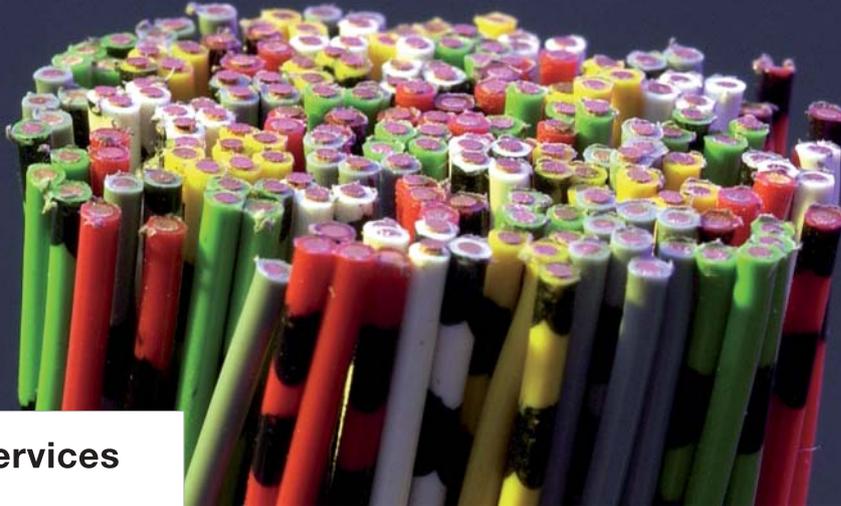
Für die verantwortliche Projektleiterin Marion Gropp von BASF IT Services war die professionelle und ergebnisorientierte Zusammenarbeit im gemischten Projektteam eine wichtige Voraussetzung für den Erfolg. Marion Gropp: „Die Zuständigkeiten auf beiden Seiten waren ebenso klar geregelt wie die Hausaufgaben, die jede Seite für das Erreichen des nächsten Meilensteins zu erledigen hatte – es gab ein Klima der gemeinsam gelebten Verantwortung für das Erreichen der vorgegebenen Ziele.“ Trotz des engen Zeitrahmens erreichte das Projektteam das Ziel: die Einführung der zentralen Accounting-Plattform zum Jahresbeginn.

### Haben sich die Benefit-Erwartungen an die zentrale Accounting-Plattform erfüllt?

„Eher übererfüllt“ haben sich nach Auffassung von Dr. Falck die Erwartungen an die zentrale Accounting-Plattform. Altsysteme sind abgelöst und Einsparungen auf diversen Gebieten sichern den Return on Invest. Die alltäglichen Programmieranforderungen werden intern realisiert, Spezialwissen von außen ist hierfür nicht erforderlich. Es ist jetzt relativ einfach, Leistungsnachweise exakt auf Kundenwünsche abzustimmen und auch Sonderwünsche kurzfristig zu erfüllen. Dr. Falck: „Angesichts künftiger Anforderungen stärkt die zentrale Accounting-Plattform unsere Wettbewerbsposition.“

### Anforderungen an IT-Service-Provider

Für Dr. Falck haben IT-Service-Provider sich mehr als bisher Klarheit darüber zu schaffen, was es kostet, einen Dienst zur Verfügung zu stellen. Das erfordert den Einsatz leistungsstarker Tools, um bereitgestellte Einzelleistungen in den Gewerken genauer und flexibler als bisher zu vermessen.



## BASF IT Services

■ BASF Gruppe

**nicetec netinsight** –  
Einführung einer  
zentralen Leistungs-  
verrechnungsplatt-  
form bei der BASF  
IT Services B.V.

05

Dr. Falck: „Die Effizienz in der Leistungsverrechnung wird für Service-Provider zum Wettbewerbsfaktor – wer Kundenanforderungen ignorieren muss, weil seine Accounting-Tools diese weder erfassen noch abrechnen können, wird am Markt nicht bestehen können. Für eine Nachkalkulation ist nicht nur die Vermessung der Gesamtgewerke, sondern auch der Einzelleistungen erforderlich.“

### Fazit und Ausblick

Bei der BASF IT Services wurde ein klassisches IT-Leistungsverrechnungsprojekt mit IT-Controlling-Elementen wie der Zuordnung der Leistungsdaten zu Kostenstellen in relativ kurzer Zeit erfolgreich realisiert. Die jetzt geschaffene Accounting-Plattform bietet die Option, aus den Daten des Vertragsmanagements und der Leistungsabnahme Prognosen zu erstellen, die relativ zuverlässig künftige Abweichungen zwischen Soll und Ist vorhersagen. So kann frühzeitig gegengesteuert werden, wenn Budgetüberschreitungen drohen.

Für Dr. Falck ergibt sich der eigentliche Wert von IT-Services nach ihrem Anteil am Wertschöpfungsprozess der Kunden: „Unser Kunde sieht IT-Services in erster Linie durch die Brille seiner Produktionsprozesse.“ Was liegt näher, als ihm seine relevanten Geschäftsprozesse mit IT-Services zu unterlegen und entsprechend abzurechnen, ohne jede interne Einzelleistung in Rechnung zu stellen? Warum sollte es nicht möglich sein, die geleisteten IT-Services in einer für den Kunden nachvollziehbaren Wertschöpfung auszuweisen und beispielsweise nach Anzahl der Lieferscheine oder Gefahrguttransporte abzurechnen? Eine zentrale Accounting-Plattform kann Services so verknüpfen, wie es für Kunden am einsichtigsten ist. So ließe sich beispielsweise ein Großrechner-Account mit einem Lotus-Notes-Postfach und einem SAP-Modul zu einem integrierten IT-Service bündeln, der als „Buchungs-Arbeitsplatz“ zu einem festen Preis angeboten wird. Der Kunde erhält IT Services, die seine Produktionsprozesse abbilden, ohne mit deren Komplexität belastet zu sein. Dr. Falck: „Genau dieses Ziel will ein Kunde mit dem Outsourcen seiner IT-Aktivitäten erreichen.“



nicetec GmbH

Gewerbepark 5 b · D-49143 Bissendorf

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

E-Mail [info@nicetec.de](mailto:info@nicetec.de) · Internet [www.nicetec.de](http://www.nicetec.de)