

• CASE STUDY

Allianz  Dresdner
AGIS

KONZERNWEITE LEISTUNGSVERRECHNUNG EN DETAIL

AGIS Allianz Dresdner macht IT transparent

Die AGIS Allianz Dresdner Informationssysteme GmbH ist der Full-Service-Dienstleister für die Bereitstellung und den Betrieb von IT-Infrastrukturen im Allianz-Konzern einschließlich der Dresdner Bank. Rund 2.500 Mitarbeiter realisieren und betreuen zum Teil komplexe Anforderungen rund um die Informationstechnologie. Für die effiziente Verrechnung ihres umfangreichen IT-Leistungspotfolios nutzt die neuformierte AGIS das Produkt ValueControl des Kompetenzpartners USU AG.

➤ **Ausgangslage und Zielsetzung**

Durch den Zusammenschluss der IT-Gesellschaften der Allianz und der Dresdner Bank im Jahr 2003 entstand mit der AGIS eines der europaweit größten IT-Beratungs- und Systemhäuser im Finanzdienstleistungssektor. Umfangreiche HOST- und Client-/ Server-Kapazitäten werden für die Kunden vorgehalten und betreut: 118.000 Desktop-Systeme, 6.000 Server, 44.000 MIPS, 181 Terrabyte Plattenspeicher oder 773 Mio. Druckseiten – um nur einige Zahlen zu nennen. Bei beiden IT-Unternehmen stellte sich bereits in den 90er Jahren die Herausforderung, vielfältige IT-Leistungen genau und verursachergerecht zu verrechnen.

➤ **Die Anfänge der Leistungsverrechnung in den 90er Jahren**

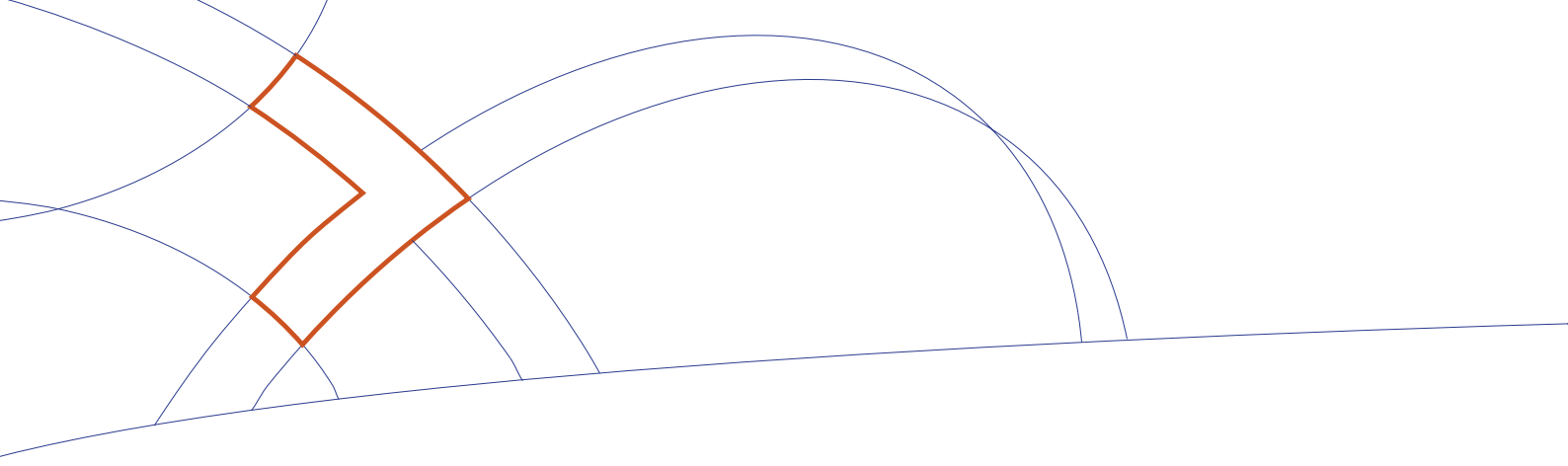
DREGIS

Bei der Dresdner Bank wurde bis Mitte der 90er Jahre eine allgemeine IT-Kostenverteilung anhand von Durchschnittswerten durchgeführt, welche auf der Zahl der Mitarbeiter oder dem jährlichen Budget basierte. Es existierte lediglich eine geringe Anzahl von definierten Leistungsarten. Ein spezielles Verrechnungs-Werkzeug gab es nicht. 1997/98 wurde im Projekt IPLUS (Integrierte Planung und Steuerung) ein Konzept für eine verbesserte und insbesondere verursachergerechte bankinterne Leistungsverrechnung der IT-Infrastruktur entwickelt. Nach der Evaluierung geeigneter Werkzeuge entschied sich die Bank 1999 für das auf IT-Controlling spezialisierte Softwarehaus USU mit seinem Produkt ValueControl. Gründe hierfür waren neben der breiten Funktionalität und Flexibilität der Software vor allem auch die Expertise aus zahlreichen erfolgreichen

Projekten in diesem Umfeld. Die Bank setzte das System im Großrechner-Umfeld ein. Dabei waren umfangreiche Informationen aus 18 verschiedenen Datenquellen im Zugriff, insbesondere die klassischen Mainframe-Anwendungen oder Asset Management Systeme. Im Einzelnen wurden zentrale Druckleistungen, Batches, das Storage-Management, der UHD oder Projektstunden verrechnet. Mit der Ausgliederung der IT, 1999 zunächst in das Geschäftsfeld DREGIS und Mitte 2000 in die GmbH, und der Erwartung, als eigenes Profit Center zu agieren, war eine Neudefinition und Strukturierung des IT-Serviceangebots und der anschließenden verursachergerechten Verrechnung durch DREGIS notwendig geworden. Zusätzlich zu den schon vorhandenen Leistungsdefinitionen wurden über eine Multi-Schnittstelle die Leistungen von etwa 1.700 Servern anhand von Anwendungsprofilen zugeordnet. Weitere Leistungen aus dem Netzwerk- und Client/Server-Bereich sowie auftragsbezogene Leistungen insbesondere aus dem

DREGIS

| | |
|--|---|
| Anzahl Datenquellen: | 15 (CICS, BATCH, POSY (Print Mgmt System), DCOLLECT (Space Mgmt), CallCenter Datenbank, MS-Exchange Statistics Collector, Asset Mgmt System, ...) |
| Zuordnungsstammdaten: | ca. 74.000 laufende Stammdatensätze |
| Anzahl monatliche Bewegungsdatensätze: | zwischen 1,56 und 1,72 Mio. Datensätze |
| Anzahl monatliche Buchungsdatsätze: | ca. 38.100 Buchungssätze |
| Anzahl IT-Produkte: | 231 |



UNIX-Bereich wurden in das Leistungsspektrum der DREGIS integriert. Auf dieser Basis entstanden gut 100 Leistungsarten mit definierten Preisen. Die Kontinuität der Leistungsverrechnung für die Bank wurde gewahrt, indem ein zweiter USU-Mandant speziell für die DREGIS- Leistungsverrechnung eingerichtet wurde, der aber systemseitig in 2000 noch von der Bank betreut wurde und ab 2001 mit allen Verantwortlichkeiten und Pflichten, auch operativ, komplett zu DREGIS übergang.

AGIS (alt)

Auch die AGIS analysierte im Rahmen einer Vorstudie im Sommer 1998 die Bedarfe und definierte entsprechende Ziele. Es galt u.a., einheitliche Dienstleistungsprodukte zu paketieren, einheitliche Verfahren für die Kalkulation der AGIS-Preise zu erarbeiten oder Schnittstellen zu den bestehenden LV-Verfahren der Kunden zu schaffen. Dabei war eine Reihe wichtiger Faktoren stets zu berücksichtigen: Wirtschaftlichkeit, gute Handhabung, Transparenz, Revisionsicherheit, Flexibilität, Ursachergerechtigkeit sowie Plan- und Beeinflussbarkeit. Auch hier kam die USU-Anwendung ValueControl für IT-Leistungsverrechnung zum Einsatz. Sie löste das seit 1992 laufende großrechner- basierende Altsystem ab. Im November 1998 startete das Projekt mit der Entwicklung und Umsetzung einer konzernweit einheitlichen Leistungsverrechnung. „Selbst mit der Erfahrung aus über 60 Projekten, war die komplexe Verrechnung der Leistungen bei der AGIS eine Herausforderung für uns“, resümiert USU-Projektleiter Wolfgang Müller rückblickend. Es galt, ein Verfahren zu implementieren, welches Altlösungen integriert und Verrechnungsver-

fahren transparent und flexibel für zukünftige Anforderungen gestaltet. Hierfür wurde anhand des praxiserprobten USU IT-Abrechnungsmodells ein Konzept erarbeitet und mit der USU IT-Leistungsverrechnung umgesetzt. Umfangreiche Leistungsarten-Kataloge wurden für die Bereiche IT (Server-, PC-Kosten- und Service-Pauschalen), Telefon (Anschlüsse, Modelle & Funktionen sowie Gesprächsgebühren), Mainframe (CPU-Verbrauch, Platten- bzw. Kassettenplatz, Druckseiten in verschiedenen Ausführungen, Porti etc.) und Services (Projektunterstützung, Schulungen etc.) entwickelt. Sie bilden die Grundlage für die Leistungsverrechnung an die Kunden und stellen die abgerechneten Mengeneinheiten für die Preisermittlung und die Kostenverteilung auf die Produkte bereit.

| AGIS | |
|--|--|
| Anzahl Datenquellen: | 17 (IMS, CICS, BATCH, ABIS (Asset Mgmt System), DMS & POSY (Print Mgmt System), DCOLLECT (Space Mgmt). Telekommunikations Systeme, SAP, Training Datenbank, PMS (Manpower DB des Projekt Management), ...) |
| Zuordnungsstammdaten: | ca. 227.000 laufende Stammdatensätze |
| Anzahl monatliche Bewegungsdatensätze: | zwischen 17,3 und 18,8 Mio. Datensätze |
| Anzahl monatliche Buchungsdatensätze: | ca. 34.600 Buchungssätze |
| Anzahl IT-Produkte: | 82 |

> Die Konsolidierung der neuen AGIS ab 2001

Nach der Übernahme der Dresdner Bank durch die Allianz im Frühjahr 2001 ergab sich die Herausforderung, die Leistungsverrechnung der IT-Töchter AGIS und DREGIS zu konsolidieren. Hierfür wurde ein zweistufiges Projekt in 2002 aufgesetzt. Man strebte eine Harmonisierung der verschiedenen Einsatzszenarien und die sukzessive Integration in eine einzige Anwendung mit einer DB2-Datenbank an. Zuvor musste man die wichtigsten Kriterien, z.B. das gemeinsame Rollenmodell und Berechtigungskonzept definieren, die auf beiden Seiten bestehenden Leistungskataloge zusammenführen sowie einen einheitlichen Leistungsverrechnungsprozess festlegen. Eine zusätzliche DB2-Datenbank und Batch-Komponenten wurden eingerichtet. Nach einer Anpassungs- und Testphase wurde das erste Etappenziel einer gemeinsamen IT-Leistungsverrechnung Anfang 2003 mit der Einführung der vollen Funktionalität erreicht. Die Anwendung lief seitdem im parallelen Betrieb als „USU Bank“ (ehemals DREGIS) und „USU Versicherung“ (alte AGIS).

Die Stufe 2 des Projekts zielte dann darauf ab, ab dem Verrechnungsjahr 2004 auf Basis einer gemeinsamen Tabellenstruktur und gemeinsamer Debitorenschlüssel die Leistungsverrechnung konzernweit einheitlich und in detail zu verrechnen. Dabei wird der Leistungsartenkatalog auf die durch SAP-SD generierten Materialnummern umgestellt.

Die AGIS führt in den Vorsystemen auch kundenrelevante Informationen (z.B. die Kunden-Kostenstelle) mit,

die in das „AGIS USU“ übernommen werden. Dadurch können den Kunden Schnittstellensätze für deren Buchhaltungs- und Kostenverteilungssysteme zur Verfügung gestellt werden. Dies verhindert unterschiedliche Daten in den Kunden- und AGIS Systemen und reduziert den Aufwand durch einen vollmaschinellen Prozess.

Daneben steht ValueControl den AGIS Kunden als Auskunftssystem für Detailanalysen über die verrechneten Leistungen zur Verfügung.

> Ergebnis

“Die Größe, Komplexität des Projektes sowie die mehrstufige Zusammenführung verschiedener Organisationsstrukturen gaben über die Jahre auch für die Weiterentwicklung unseres Produktes wichtige Praxisimpulse“, konstatiert USU-Projektleiter Wolfgang Müller in der Rückbetrachtung. Die Allianz Dresdner Informationssysteme verrechnet heute die ganze Palette ihrer IT-Services an die Kunden und macht damit ihren Wertschöpfungsbeitrag innerhalb des Konzerns transparent. Wurden bis Mitte der 90er Jahre die IT-Kosten und –Leistungen noch weniger differenziert gesehen, genießt die verursachergerechte und revisionssichere Verrechnung dieser IT-Produkte und -Services inzwischen einen sehr hohen Stellenwert. Der Kostenzuordnungs- und Leistungsverrechnungsprozess ist durch die gegebene Toolunterstützung sowohl hinsichtlich der Kunden als auch der Produkte mit vertretbarem Aufwand im laufenden Betrieb realisiert.

„Die Zusammenarbeit mit der USU ist historisch gewachsen und war immer geprägt von gegenseitigem Vertrauen“, so Karl-Ludwig Laschet, Referatsleiter Leistungsverrechnungssysteme bei der AGIS. Eine klare Roadmap zeigt die Entwicklung für die kommenden Jahre auf:

Nach einer Vorstudie in 2005 ist der Einsatz der neuen javabasierten Produktplattform Valuation für 2006 vorgesehen. Dann könnte AGIS mit der Anwendung Costing/Charging Manager, dem Nachfolgeprodukt von ValueControl, den Zugriff auf die volle Funktionalität über das Web realisieren.

