

IT-LEISTUNGSVERRECHNUNG SCHAFFT TRANSPARENZ, KOSTENEFFIZIENZ UND EINE BASIS FÜR DIE KAPAZITÄTSPLANUNG

## Swiss Re forciert strategisches IT-Controlling

### > Ausgangslage und Zielsetzung

Im Jahre 2000 führte Swiss Re eine Umstrukturierung der konzernweiten IT durch. Dabei wurden alle Grosssystem-Rechenzentren nach Zürich konsolidiert. Der Bereich Global IT-Services erbringt seitdem eine breite Palette von IT-Leistungen für die global operierenden Geschäftseinheiten. Eine Verrechnung der einzelnen IT-Services und eine verursachergerechte Zuordnung zu den entsprechenden Kostenstellen erfolgte seit Anfang der 90er Jahre durch ein selbstentwickeltes System auf DB2-Basis. Aufgrund der komplexen Infrastruktur und der Zunahme der elektronischen Geschäftsabwicklung konnte diese hostfocussierte Anwendung die Anforderungen beispielsweise einer Client-/Server-Verrechnung nicht mehr erfüllen.



Die Gebäude des Hauptsitzes der Swiss Re am Züricher See

Insbesondere die operativen Geschäftseinheiten wünschten mehr Transparenz. Die Kosten sollten künftig besser identifizierbar und steuerbar sein. Dabei stand eine differenzierte Kostenbasis für die verrechneten Leistungen im Mittelpunkt. Die Geschäftseinheiten wollten die Betriebskosten der über 500 Applikationen über alle Plattformen hinweg jederzeit nachvollziehen

können. Auch der Bezug zu verschiedenen Service Levels sollte zukünftig gewährleistet sein. Anfang 2002 wurde ein Projekt mit dem Ziel gestartet, die Verrechnung von IT-Leistungen konzernweit auf eine neue Basis zu stellen

### > Realisierung und Projektarbeit

Die Konzeptphase von Januar bis April 2002 sah zunächst eine Situationsanalyse vor. Dabei wurden die bestehenden Service Level Agreements überprüft, die künftige Ausrichtung festgelegt sowie über 20 verschiedene Service-Themen neu paketiert und beschrieben. Eine vollständige und aktuelle Liste aller Applikationen und konkreter Verantwortlichkeiten musste erarbeitet werden. Bis Anfang Mai 2002 stand das Konzept, alle Services waren definiert, die Preise berechnet, erste Inventare für Unix- und Intel-Applikationen erstellt. In der zweiten Projektphase ab Mai ging es darum, ein geeignetes Werkzeug für die Verrechnung der IT-Leistungen zu finden. Erwogen wurde, das Altsystem auf die neue Struktur umzubauen. Als Alternative zur Eigenentwicklung führte Swiss Re eine Marktevaluierung geeigneter Softwarepakete durch und entschied sich im Sommer aufgrund der Funktionalität und der Referenzen für das Produkt ValueControl der USU AG. Nach einem Workshop wurde zunächst im August 2002 eine Pilotinstallation vorgenommen, welche eine grosse Applikation abbildete. In dieser Phase musste die Infrastruktur neu organisiert werden. Es galt, die verschiedenen Inventare aufzubauen: Die Schaffung einer Applikations-Landkarte war dabei die schwierigste Aufgabe. Daneben wurden die Server und Datenbanken inventarisiert. Hierbei wurden verschiedenste Informationsquellen im weiteren Verlauf in das USU System eingebunden.

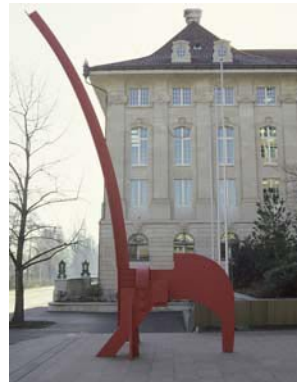
*Die 1863 gegründete Swiss Re mit Hauptsitz in Zürich ist einer der weltweit größten Rückversicherer. Mit über 8.000 Mitarbeitern bietet Swiss Re eine breite Produktpalette für das erfolgreiche Management von Kapital und Risiko. Für die konzernweite transparente Verrechnung der vielfältigen IT-Leistungen und als Basis für die Kapazitätsplanung nutzt Swiss Re seit 2002 USU-Technologie und -expertise.*

Die definitive Entscheidung zugunsten von ValueControl fiel nach den positiven Ergebnissen des Pilotbetriebes im Oktober 2002. Im weiteren Verlauf wurden für alle Applikationen die entsprechenden Service-Komponenten (Host e.g., Jobs, Storage, Intel und Unix) identifiziert und entsprechend zugewiesen. Die Bereinigung der Daten ging Hand in Hand mit Qualitäts-Checks der Inventare und Zuordnungsdaten. Durch die Mandantenfähigkeit des Systems konnte man jeder Geschäftseinheit Detaildaten zur Prüfung zur Verfügung stellen. Die Abstimmung und Zusammenarbeit der Verantwortlichen beider Projektpartner verlief jederzeit reibungslos und konstruktiv, so dass auch sehr enge Zeitfenster der Projektmeilensteine eingehalten werden konnten. Termingerecht konnte so im März 2003 die erste produktive Verrechnung durchgeführt werden.

#### > Ergebnis

Heute stehen den Verantwortlichen der entsprechenden Bereiche bereits am 2. jedes Monats eine Fülle aggregierter und konsolidierter Daten differenziert zur Verfügung. Auch die Verknüpfung zu den kaufmännischen Kennzahlen der Backendsysteme unterstützt die Planung im Sinne eines ganzheitlichen IT-Controlling. Die Anwendung ist damit auch die Basis für eine effiziente Kapazitätssteuerung. Hierbei ermöglicht die Mandantenfähigkeit über ein Business-Intelligence-Frontend auch Detailauswertungen für die weltweiten Geschäftseinheiten, die ihrerseits Sekundärverrechnungen durchführen können. Dabei wird die ganze Palette der IT-Services genutzt: Von der kompletten Telefonie über PC-Inventar, Software-Zertifizierung und –verteilung, Gruppennetzwerk bis hin zur Raumvermietung

für IT-Schulungen werden heute alle Leistungen präzise und verursachergerecht den jeweiligen Abteilungen bis hin zu Kostenstellen zugeordnet. Ende 2003 wurden für den wichtigen Bereich Global IT Services USA im Zuge der Vereinheitlichung der Strukturen, Instrumente und Prozesse ein eigener Mandant eingerichtet werden, wie auch für Grossbritannien in 2004.



Das 1913 errichtete Hauptgebäude der Swiss Re

Bereits nach relativ kurzer Zeit trägt die neue Verrechnung der IT-Leistungsströme Früchte in puncto-Transparenz, Kosteneffizienz und Kapazitätsplanung. IT-Investitionen können besser gesteuert werden, der Wertschöpfungsbeitrag der IT rückt nachhaltig ins Bewusstsein der Business Groups, da die Services differenziert und verursachergerecht zugeordnet werden können.

**”Value Control ist nicht nur die technische Basis hierfür, sondern unterstützt die konzernweite Vereinheitlichung der Kosten- und Leistungsarten wesentlich“,  
so das positive Fazit der Projektleitung von Swiss Re.**