

Case Study

Bosch setzt IT Financial Management mit USU-Lösung weltweit um



Auf einen Blick

Die Organisation

Robert Bosch GmbH
www.bosch.de

Branche

Technologie

Kennzahlen

Ca. 400.000 Systeme in
74 Ländern, ca. 4.000
Business & Supporting
Services, 3.500.000
generierte Datensätze zur
Verrechnung pro Monat

USU-Lösung

USU IT Service Management

Die Herausforderung

Im Rahmen der strategischen Neuausrichtung der Bosch IT zu einer Service-Organisation soll das komplette Portfolio sowie die Planung, Kalkulation und Verrechnung von IT-Services neu definiert, strukturiert und implementiert werden. Eine neue Servicemanagement-Lösung soll die ganzheitliche Sicht auf Services und deren Kosten transparent und standardisiert sicherstellen – als Basis für die zentrale Steuerung der konzernweiten IT-Investitionen. Wichtige Voraussetzung hierfür ist u.a. eine komplette Stücklistenauflösung aller Services.

Die Lösung

Die Implementierung der USU-Module für das IT-Service Management und die Ablösung der Altsysteme erfolgte in mehreren Schritten: Zunächst startete die Definition und Strukturierung der Services für die Bereiche CS (Client-Systeme) und IS (IT Security), gefolgt von der Integration der Planungs-, Kalkulations- und Charging-Prozesse. Danach wurden die komplexen Bereiche DA (Business Applikationen) und OS (Operations) umgestellt.

Das Ergebnis

Die USU-Lösung liefert heute auch im Detail einen nachvollziehbaren, transparenten Überblick über das gesamte Portfolio der aktuell 4.000 IT-Services von Bosch, deren Zusammensetzung, Kalkulation und den Preisen. Mit den konsolidierten IT-Finanzdaten lassen sich diese planen, bewerten und steuern. Weltweit verrechnet Bosch jeden Monat 3,5 Mio. Datensätze und weist diese verursachergerecht mehreren tausend Empfängerkostenstellen zu.



Quelle: Bosch

Wandel zum Service-Provider für mehr Produktivität und Innovation

Im Zuge der Reorganisation der Bosch Corporate IT (CI) hin zum serviceorientierten IT-Dienstleister sollten auch die weltweiten IT-Controlling-Daten und -Prozesse für ein transparentes IT Financial Management optimiert werden. Gesucht wurde hierfür eine Gesamtlösung, die sowohl das Portfolio Management wie auch die Planung, Kalkulation und Verrechnung der IT-Services durchgängig und standardisiert unterstützte. Ziele des Programms waren die komplette Neustrukturierung der Services mit der damit verbundenen herausfordernden Stücklistenauflösung, die Implementierung eines Service-Katalogs und die darauf basierende Realisierung der genannten IT-Financial-Management-Disziplinen. Nach einem umfangreichen Evaluierungs- und Entscheidungsprozess mit mehreren Anbietern, verschiedenen Workshops, Show Cases und einem intensiven Proof of Concept anhand von Demosyste-

„ Mit USU IT Service Management haben wir es geschafft, unsere komplexen weltweiten IT-Controlling-Prozesse durchgängig zu unterstützen und damit die Brücke von der technischen zur kaufmännischen Welt zu bauen.

Anja Unglaub, Senior Vice President IT Transformation
Robert Bosch GmbH

men konnte USU das 20köpfige Bosch-Team überzeugen. Ausschlaggebend war neben der Expertise des USU-Teams die Leistungsfähigkeit von USU IT Service Management, dessen modularer Aufbau, Performance, Integrationsfähigkeit sowie die Möglichkeit, das System als flexible Entwicklungsplattform zu nutzen.

Transparenz statt Black Box

Im Fokus der ersten Projektphase stand die Definition und neue Strukturierung der IT-Services. Bislang wurden etwa 35.000 dieser Services über ein Altsystem abgebildet, das besonders die hohen Anforderungen an Transparenz und Standardisierung nicht mehr erfüllen konnte. Zunächst erfolgte die Modellierung der Services für die IT-Bereiche CS (Client-Systeme) und IS (IT Security). Dazu wurden die einzelnen Services über die bis zu neun verschiedenen Service-Komponentenebenen bis zur untersten Baugruppen-Ebene aufgelöst. Hierfür galt es, Stücklistenstrukturen mit Produktionsfaktoren und -regeln, zum Beispiel lineare bzw. fixe Abhängigkeiten, zu definieren. Dies war Voraussetzung zum Beispiel für eine effektive Demand-Planung auf der Business-Service-Ebene. Als nächstes erfolgte nach der Ablösung des Altsystems die Implementierung der Planungs-, Kalkulations- und Verrechnungs-Prozesse in der USU-Lösung. Dabei musste das System im Detail zahlreiche Sonderfälle, zum Beispiel länderspezifische Preise oder das Bosch „Drehscheibenmodell“, bei der Abbildung der Werteflüsse berücksichtigen. In einem zweiten Schritt wurden 2021 auch die Bereiche DA (Business Applications) und OS (Operations) umgestellt. Trotz der Komplexität, dem Termindruck, den hohen fachlichen Anforderungen und der Coro-

na-Situation, welche die Arbeit über Remote und virtuelle Teams-Meetings nötig machte, gab es einen erfolgreichen Produktivstart. Die vertrauensvolle und zielgerichtete Zusammenarbeit der beteiligten Projektpartner Bosch, Cap Gemini und USU war der zentrale Erfolgsfaktor hierfür.

IT Financial Management aus einem Guss

Die ersten beiden Monate mit der nahezu reibungslosen Verrechnung aller IT-Produkte und Dienstleistungen in 2022 dokumentieren nach dem Projekt- nun auch den Praxiserfolg. Dafür wurden jeweils über 1,5 Mio. Datensätze aus über 100 Quellen verarbeitet und daraus je 3,5 Mio. Abrechnungsdatensätze für mehrere

Tausend Empfängerkostenstellen generiert. Das neu strukturierte und standardisierte Bosch-Service-Angebot umfasst heute gut 4.000 Services mit weiteren länderspezifischen Service-Optionen. Transparente Daten und Prozesse fördern das gemeinsame Verständnis aller beteiligten Bereiche und die ganzheitliche Betrachtung der Services. Insgesamt konnte die neue Service-Struktur mit allen Controlling- und Finanzaspekten in Einklang gebracht und alle entsprechenden Anforderungen systemseitig abgebildet werden. USU IT Service Management bildet somit die Basis für die effektive Planung, Bewertung und Steuerung der konzernweit konsolidierten IT-Finanzdaten und Kostenströme.



**Kontaktieren Sie uns –
wir beraten Sie gerne.**

www.usu.com



Smart businesses use USU

info@usu.com · www.usu.com

USU