

## Augen auf beim Leistungskauf!

### Erstellen eines Benchmarking-Konzepts bei einem Finanzdienstleister für extern eingekaufte IT-Serviceleistungen

#### Herausforderung

Bei einem deutschen Finanzdienstleister sollte die Marktvergleichbarkeit seiner bei einem Processingdienstleister eingekauften IT-Serviceleistungen sichergestellt und deren Wirtschaftlichkeit bewertet werden. Dazu war ein regelmäßiges Benchmarking der IT-Serviceleistungen geplant, die aus Sicht des Kunden die größten Kostenverursacher darstellten und in der Ausprägung die größte Marktvergleichbarkeit boten. Der Vergleich sollte zeigen, ob die eingekauften IT-Serviceleistungen sowohl vom Leistungsumfang als auch vom Preis her angemessen sind oder ob Einsparungspotenziale bestehen.

Ziel des Projektes war es, ein Konzept zu entwickeln, welches das Vorgehen und die Inhalte für regelmäßige Benchmarking-Tests definiert.

#### Lösungsansatz

Die Entwicklung des Benchmarking-Konzeptes erfolgte in mehreren Stufen:

- \_ Definition der zu vergleichenden Leistungen sowie Überprüfung von Zuschnitt und Abgrenzung
- \_ Abgleichen des Referenzproduktes mit den tatsächlich in Anspruch genommenen Leistungen auf Basis von Servicemodulen
- \_ Festlegen der grundsätzlichen Methodik und der Referenzgruppe für das Benchmarking
- \_ Beschreiben der Durchführung des regelmäßigen Benchmarking-Prozesses
- \_ Aufzeigen der notwendigen Voraussetzungen

Die eindeutige Abgrenzung der IT-Serviceleistungen und deren exakte Definition war eine wesentliche Voraussetzung für ein Benchmarking. Nur durch die eindeutige Leistungsdefinition im Sinne eines Referenzproduktes kann sichergestellt werden, dass auch gleiche Leistungen herangezogen werden und der Preisvergleich damit objektiv

ist. Gerade im Marktvergleich sind viele spezifischen Randaktivitäten in der Regel als Sonderleistungen klassifiziert, die im Rahmen einer unternehmenseigenen IT-Teil der Dienstleistungen sind. Die bestehenden Dokumentationen zu den bisherigen Services, wie bestehende Leistungsscheine und Rahmenvereinbarungen, wurden beim Aufbau des neuen Servicekatalogs berücksichtigt.

#### Ergebnisse

Es wurden die wesentlichen IT-Serviceleistungen und deren Leistungsumfang definiert. Auf Basis des resultierenden Servicekatalogs wurden durch den Finanzdienstleister die für den Benchmarking-Vergleich relevanten IT-Serviceleistungen ausgewählt. Der Servicekatalog besteht aus einzelnen Beschreibungen der jeweiligen Services auf modularer Ebene anhand der Kriterien Leistungsbestandteile und Servicequalität. Durch die Modularisierung ist es einfach, aus den tatsächlichen Leistungen das Referenzprodukt für den Marktvergleich abzuleiten. Dem Kunden liegen ein Prozessmodell und Checklisten für ein einheitliches Benchmarking vor, anhand welcher die verantwortlichen Mitarbeiter dieses jetzt regelmäßig selbstständig durchführen können.

#### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Gerne erhalten Sie von uns weitere Informationen.

Ihr Ansprechpartner:

Jörg Bassen  
Vorstand und Senior Partner

4C GROUP AG  
Eisenheimerstr. 55a  
D-80687 München  
Telefon +49 89 599 882-0