

Licht in's Dunkel - Mit aussagekräftigem Reporting den Weg finden

Können Sie Ihrem Reporting trauen?

Herausforderung

Das Leistungsangebot des Fullservice IT-Dienstleisters einer norddeutsche Versicherungsgruppe umfasst den Betrieb, die Entwicklung und die Implementierung von komplexen Host- und Client/Server-Umgebungen. Durch viele Änderungen in der IT-Landschaft und starkes Wachstum des zu bewältigenden Volumens wurde die Steuerung der IT für die Verantwortlichen immer schwieriger. Aufgrund nicht ausreichend definierter Kennzahlen und Steuerungsgrößen wurde die Transparenz der Kosten- und vor allem auch der Leistungsgrößen nicht mehr den Ansprüchen des Dienstleisters gerecht.

Der zunehmende Wettbewerb und der damit einhergehende steigende Kostendruck brachten einen größeren Bedarf zur Kostensenkung mit sich. Diese Verantwortung musste durch eine adäquate Steuerung unterstützt werden, wofür allerdings die Instrumente und das notwendige durchgängige Steuerungskonzept fehlten.

Lösungsansatz

Im Bereich Controlling und Finanzen wurden die Themen IT-Controlling und Verfügbarkeit von Kosteninformationen des Dienstleisters mit dem Ziel der eindeutigen Interpretation der Informationen für die Kostenstellen und Kostenträger untersucht. Dabei war zu berücksichtigen, dass nicht sämtliche durch die IT-Infrastruktur verursachten Kosten auf den IT-Kostenstellen, sondern teilweise auch in Kostenstellen anderer Gesellschaften gebucht wurden. Deshalb wurde in Interviews und Workshops ein Ansatz für eine übergreifende Kennzahlenstruktur erarbeitet.

In einem Steuerungskonzept wurden diese Kennzahlenstruktur, die Berichte und das generelle Steuerungsmodell abgebildet, welches sowohl Kosten- als auch Leistungskennzahlen umfasst. Ein entsprechendes Reporting konnte die bereits implementierten Service Level Agreements sowie die Ziele Transparenz und Ad-hoc-Aussagefähigkeit unterstützen.

Ergebnisse

Durch die Einführung einer kennzahlengestützten Steuerung konnte die Transparenz erhöht sowie aussagekräftige (Wettbewerber-)Analysen und eine schnellere Reaktion auf Markteinflüsse ermöglicht werden. Das Projekt lieferte eine Bestandsaufnahme der Ausprägung der vorhandenen Komponenten der Steuerung und die Entwicklung eines Frameworks für ein geeignetes Kennzahlenmodell. Für dieses zukünftige Steuerungsmodell wurde außerdem eine Roadmap für die Umsetzung erstellt.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Gerne erhalten Sie von uns weitere Informationen.

Ihr Ansprechpartner:

Dr. Manuel Iserloh
Vorstand und Senior Partner

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