



Siemens Business Services

Mit prozess-optimierter IT-Service-Verrechnung zu mehr Leistung und Profitabilität

Mit der Billing- und Accounting-Lösung cMatrix DataXRay der econet AG hat SBS den vollen Kostendurchblick beim Betrieb der IT-Netze von Siemens ICN und ICM. Die beiden Partnerbereiche können sich darauf verlassen, dass alle Leistungen präzise zugeordnet und abgerechnet werden – bei Netzen dieser Größenordnung keine Selbstverständlichkeit.

Informationstechnologie kostet Geld, viel Geld. Trotzdem führen sich nur wenige ihre EDV-Kosten klar vor Augen. Versuche scheitern meist schon beim ersten Schritt: bei der verursachergerechten Erfassung der erbrachten Leistung. Die aber ist wichtig, damit IT-Dienstleister internen und externen Kunden verständlich definieren können, welche Aufgaben sie in welchem Umfang übernehmen und wie hoch die dafür anfallenden Gebühren sind.

Ein Problem, vor dem vor einiger Zeit auch ein Serverbetrieb der Siemens Business Services stand. Die 15-köpfige Mannschaft kümmert sich gemeinsam mit Consultants um die Abrechnung, Administration und Sicherung der internen und dezentralen Server sowie um die allgemeine Netzüberwachung. Das Team stellt seinen Partnern Siemens ICN/ICM Basiskomponenten wie Datei-Ablagen für die Windows NT-Server-

Landschaft mit rund 310 Servern, etwa 12 Terabyte Daten und ungefähr 26.000 User Accounts zur Verfügung. Es betreibt die Server, übernimmt die Sicherung der Daten und wartet mit Datei-Ablagen und Abrechnungsdaten auf.

„Früher geschah diese Arbeit unter Oberhoheit des Mutterkonzerns. Doch 1999 strukturierte Siemens um, weil man die Effektivität und Eigenverantwortlichkeit der Abteilungen erhöhen wollte“, erinnert der Dienststellenleiter Markus Lanzendörfer. Viele Abteilungen, darunter auch die von Markus Lanzendörfer, wurden in Profit-Center umgewandelt. „Um als solches wettbewerbsfähig zu bleiben, mussten wir damals unsere Prozesse optimieren“, eröffnet der IT-Spezialist. „Wir mussten unsere Leistung bei gleichbleibender Mitarbeiterstärke steigern. Das konnten wir nur erreichen, indem wir unsere Arbeitsweise neu organisierten.“

„Unser Cost-Center hat von cMatrix DataXRay enorm profitiert. Das System ist gut. Es spart Arbeit und wir alle profitieren an der genauen, leistungsbezogenen Verrechnung.“

Markus Lanzendörfer, Dienststellenleiter SBS



Die Problemstellung

Ausgangspunkt für die Einführung von cMatrix DataXRay war der unzureichende Automatisierungsgrad zahlreicher Vorgänge. Zwar ließen sich die abzurechnenden Datenmengen zweimal im Monat mit einer selbst erstellten Software erfassen und tabellarisch dokumentieren.

Doch die Zuordnung der Verzeichnis- und Dateinamen zu den jeweiligen Anwendern und Kostenstellen war weitgehend Handarbeit: Nach jedem Erfassungsdurchlauf waren zwei Mitarbeiter rund eine Woche damit beschäftigt, die Tabellen für die Verrechnung aufzubereiten.

Dies sollte künftig vollautomatisch erfolgen. „Außerdem wollten wir die Durchlaufquoten erhöhen und die Daten täglich statt nur vierzehntägig erfassen. Davon erhofften wir uns eine höhere Transparenz und tagesaktuelle Ergebnisse“, sagt der Managing System Administrator Roland Lux.

Nichts „von der Stange“

Die Suche nach einer geeigneten Lösung war schwieriger als erwartet: „Wir haben uns sehr genau im Markt umgesehen“, berichtet Lanzendörfer. „Das Angebot war äußerst dünn. Nur wenige Anbieter offerierten Informations- und Transaktionsmanagement sowie Billing- und Accounting-Lösungen.

Von der Stange gab es nichts, was für uns geeignet war. Und nur ein einziger

Anbieter lieferte ein für uns geeignetes System: die econet AG mit Ihrer Lösung cMatrix DataXRay“, erzählt Markus Lanzendörfer. Damit war die Entscheidung gefallen.

Die Lösung

cMatrix arbeitet vollautomatisch: Das Programm installiert sich selbstständig auf den für die Abrechnung relevanten Servern. Das sind 180 der insgesamt 310 Rechner. Diese Geräte werden täglich mit Hilfe von Software-Agenten durchsucht. Das Ergebnis sind Datensätze mit Angaben über den Zeitpunkt von Datentransfers, Verzeichnisgrößen und Pfad-Informationen. Diese werden mit Metadaten aus Unternehmensverzeichnissen (z.B. Kostenstellen aus SAP, DirX etc.) abgeglichen. Zu einem von der Verrechnungsdienststelle definierten Zeitpunkt werden sie dann automatisch in einem vorher definierten Format an das Abrechnungssystem übergeben.

Der Tag der Abrechnung

Die Implementierung von cMatrix, das eine Vielzahl von Schnittstellen zu anderen Anwendungen benötigt, lief bemerkenswert schnell. Das neue System wurde vorbereitet sowie neu konfiguriert und die Daten importiert.

Inzwischen fand die Abrechnung und Datenübergabe ein letztes Mal manuell statt. „Am Tag X haben wir dann umgeschaltet und die nächste Abrechnung – vier Wochen später – schon automati-

siert ausgegeben. Bereits drei Monate nach dem Projektstart war das Programm fest in die IT-Abläufe integriert. Während der Umstellungsphase lief das Tagesgeschäft ohne jede Einschränkung weiter.

ICN und ICM haben damit ein System erhalten, das den administrativen Aufwand enorm verringert. „Die manuelle Bearbeitung, die stets mit hohem Zeitdruck verbunden war, ist komplett weggefallen“, freut sich Lux. „Zugleich ist die Fehlerquote wesentlich geringer, und das bei weit größerer Transparenz.

Nicht zuletzt habe das Team – bedingt durch die weggefallene manuelle Tätigkeit – nun mehr Zeit, wirkliche Probleme anzugehen.

Tagesaktuelle Daten

Die Software erstellt jeweils über Nacht eine exakte Abrechnung und ermöglicht damit tägliche Reports, die auch gleich automatisch per E-Mail an die Empfänger verschickt werden.

Ein weiterer Vorteil neben der Aktualität der Abrechnungen ist die tägliche Messung und Kontrolle des Datenaufkommens. Lux: „Das alte Verfahren lieferte zwei Messergebnisse im Monat, sodass wir Steigerungen des Datentransfers erst mit vierwöchiger Verzögerung feststellen und abrechnen konnten. Das hat sich geändert. Sowohl wir selbst als auch ICN und ICM sind jetzt sofort informiert. Das Resultat sind zufriedener Kunden.“

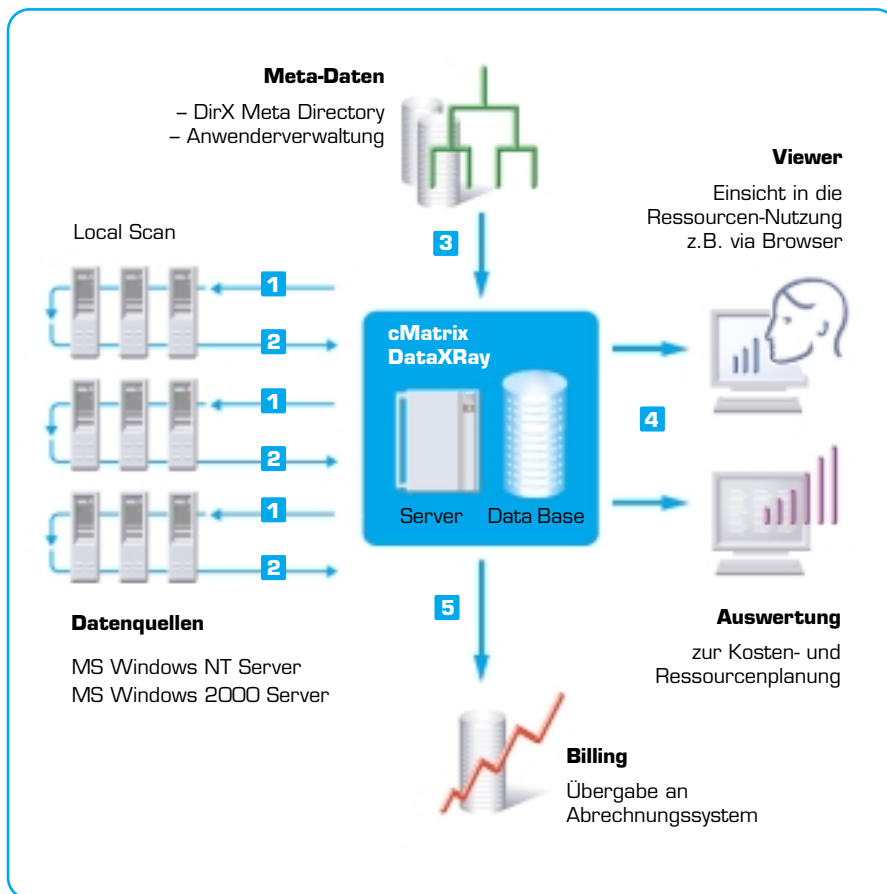
1. Der cMatrix-Server installiert die Software-Agenten auf den Zielrechnern.

2. Die Agenten sammeln Daten und liefern sie an den Server zurück.

3. Die gesammelten Daten werden mit Meta-Daten verknüpft und den Anwendern zugewiesen.

4. Anwender können je nach Berechtigung tagesaktuelle Reports einsehen, beispielsweise über ihre Ressourcen-Nutzung. Die Daten lassen sich für die Kosten- und Ressourcen-Planung auswerten.

5. Die aufgearbeiteten Daten werden automatisch an ein externes Abrechnungssystem übergeben.



Prozess-optimierte IT-Service-Verrechnung bei SBS München

Begrenzter Aufwand

Der Personalaufwand für die Umstellung war gering: Von Seiten SBS waren lediglich Managing System Administrator Roland Lux und Managing System Administrator Robert Wilde in die Implementierung eingebunden. econet entsandte zwei Mitarbeiter.

Und wenn mal schnelle Hilfe gefragt ist? Dann steht das Hotline Team von econet mit Rat und Tat bereit. Ein Wartungsvertrag garantiert die Serviceleistungen der in München ansässigen Experten.

Mehr Kostenbewusstsein

Der Erfolg hat Konsequenzen im positiven Sinn: Inzwischen sind aus dem ursprünglichen Auftrag bereits drei Nachfolgeprojekte erwachsen. Dazu gehört ein Abfragesystem, mit dem ICN- und ICM-Mitarbeiter nach der Eingabe eines Passworts per Web-Interface Informationen über ihre Servernutzung erhalten.

ten. „Die meisten User wissen gar nicht, welche Kosten sie verursachen“, erläutert Lux die Funktion. „Auch hier können wir jetzt für mehr Transparenz sorgen.“

Neue Abrechnungsbereiche

Zum anderen arbeitet die Abteilung an der weiteren Integration des WIN 2000-Netzwerkes in die Abrechnung. Sind im Moment unter diesem Betriebssystem nur die Home-Laufwerke der Anwender erfasst, so sollen künftig auch alle weiteren File-Ablagen einfließen. Um diese in der Abrechnung erfassen zu können, muss der dafür neu entwickelte Windows 2000-Agent noch in das System integriert werden.

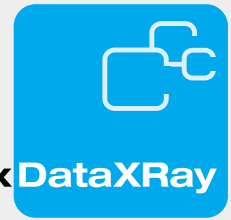
Optimierte Dienstleistung

Ein weiteres neues Projekt ist die Implementierung einer Plausibilitätsprüfung. Mit ihrer Hilfe können fehlerhafte Datensätze künftig nicht erst in der Abrechnung

abteilung erkannt werden. Stattdessen meldet cMatrix sofort, wenn das System zum Beispiel falsche Kostenstellen oder Organisations-IDs entdeckt. „Dann können wir diese Datenleichen schon hier austragieren oder reparieren und müssen nicht erst auf Nachfrage reagieren“, erläutert Roland Lux. „Damit wird unsere Dienstleistung noch besser.“

Fazit

Doch auch ohne diese Zusatzleistungen sind die IT-Experten unter Markus Lanzendörfer hoch zufrieden mit ihrer Ertrungenschaft. „Unser Cost-Center hat von cMatrix DataXRay enorm profitiert“, zieht er Bilanz. „Das System ist gut. Es spart Arbeit und wir alle profitieren an der genaueren, leistungsbezogenen Verrechnung.“



Aufgabe

Prozess-optimierte Abrechnung und Administration von 180 der 310 internen und dezentralen Server mit etwa 12 Terabyte Produktivdaten und ca. 26.000 Kennungen

Ergebnis

Tagesaktuelle Ergebnisse bei der automatischen Erfassung der File-Ablagen-Nutzung mit Zuordnung zu Anwendern und Kostenstellen für die punktgenaue Abrechnung; Kostensensibilisierung der Anwender durch jederzeit einsehbarer Nachweis der persönlichen Ressourcen-Nutzung.

Benefits

- Sicherung der Einnahmen durch genauere, weil kontinuierliche und tagesaktuelle Datenerhebung
- erheblich geringere Fehlerquote durch Automatisierung
- signifikante Erhöhung der Systemtransparenz
- optimierte Ressourcenplanung durch elaborierte statistische Auswertungen
- zufriedenerer Kunden durch exakten und stets einsehbarer Leistungsnachweis

Siemens Business Services

Siemens Business Services ist einer der weltweit führenden Anbieter für Electronic und Mobile Business. Mit umfassendem Know-how und spezifischem Branchenwissen bietet der Siemens-Bereich Lösungen und Dienstleistungen aus einer Hand an – von der Beratung über die Systemintegration und dem Management von IT-Infrastrukturen bis hin zum IT-Outsourcing. Darüber hinaus begleitet Siemens Business Services Veränderungsprozesse in Unternehmen mit maßgeschneiderten Trainingskonzepten.

Im vergangenen Geschäftsjahr (30. September 2001) erzielte Siemens Business Services einen Umsatz von 6 Mrd. EUR – davon siebzig Prozent außerhalb des Siemens-Konzerns. Das Unternehmen beschäftigt weltweit circa 34.000 Mitarbeiter. Mehr Informationen unter www.sbs.siemens.com.

econet AG
Kaiser-Ludwig-Platz 5
80336 München · Germany
fon +49 (89) 51451-0
fax +49 (89) 51451-199
info@econet.de
www.econet.de

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Eine ROI-Studie evaluierte folgende relevante Größen:

- Implementierungszeitraum ca. 2 Wochen
- Vorlaufzeit ca. 4 Wochen
- Break-even bereits nach 4 Monaten
- eindeutige Einnahmen-Sicherung
- Einsparung von administrativem Aufwand

Eingesetzte Agenten und Services

- MS Windows NT- und MS Windows 2000-Agenten
- automatischer Distributionsmechanismus für die Verteilung der Agenten auf die Server
- web-basierender Viewer zum Einsehen der in Anspruch genommenen Leistung
- Reports zum Soll/Ist-Vergleich und zur Erkennung von „illegalen“ oder „vergessenen“ Verzeichnissen

econet AG

Die econet AG ist Anbieter von Provisioning- und Billing-Lösungen für Enterprise-Umgebungen. Die Produkt-Suite cMatrix senkt in erheblichem Maße Kosten mit der Standardisierung und Automatisierung von IT-Prozessen. Die Billing- und Reporting-Komponente in cMatrix macht mit anwenderbezogener Leistungsverrechnung IT-Kosten transparent, automatisiert den Billing-Prozess und sorgt für Planungssicherheit in der IT. Das zentrale Management von Ressourcen und Zugriffsrechten senkt erheblich den Administrationsaufwand, erhöht die Ressourcen-Verfügbarkeit und schafft Sicherheit durch transparente Berechtigungsstrukturen.

econet wurde 1994 gegründet und beschäftigt derzeit über 50 Mitarbeiter. Mehr Informationen unter www.econet.de.

econet