

a **marcusevans** event

3. Jahrestagung

Interne IT Leistungsverrechnung und IT Servicesteuerung 2014

Planung und Einführung der internen IT Leistungsverrechnung; Der IT Service Katalog und die CMDB als Grundlage für die IT Leistungsverrechnung; Durch Transparenz Fehlentwicklungen vorbeugen, neue Produktivitätsreserven in der IT ermitteln und ausschöpfen

The Westin Grand Hotel Berlin

12. & 13. Mai 2014

Auf dem zweitägigen Fachforum werden u.a. folgende Themen diskutiert

- Interne IT Leistungsverrechnung im Kontext der IT Servicesteuerung und im Kontext des IT Financial Managements
- Effizientes Servicekatalog Management → Verschiedene Sichten und der IT Servicekatalog als Standardisierungsinstrument
- IT Wertbeitrag erhöhen; IT Kosten verringern → Preiskalkulation und Kostentransparenz in der integrierten IT Servicesteuerung und IT Leistungsverrechnung – Ein Blick auf die Prozesse
- Interne IT Leistungsverrechnung: Die Balance zwischen hoher Detaillierung und Intransparenz – Modelle und Kennzahlen in der Praxis
- SLAs zur Steuerung von IT-Bedarf, Service-Erbringung und Abrechnung
- CMDB als Grundlage für Verrechnungsmodelle – Wie können CMDB Inhalte in verrechenbare Services übersetzt werden
- Planung und Aufbau einer globalen Leistungsbe- und verrechnung in der Praxis

Zielgruppe

Mitglieder des Vorstands und der Geschäftsführung, Direktoren, Leiter und verantwortliche Mitarbeiter der Abteilungen:

- IT Leistungsverrechnung
 - IT Financial Management
 - IT Service Management
 - IT Service Delivery
 - IT Controlling
 - IT Demand Management
 - IT Accounting
 - Service Level Management
 - IT Portfolio Management
- Unternehmen aller Branchen**

Sponsor



Kooperationspartner:



In Kooperation mit der Deutschen Bahn bietet Ihnen **marcusevans** die Möglichkeit, schon ab 99,- Euro zu Ihrer Konferenz zu reisen (Hin- und Rückfahrt). Für alle Details dazu kontaktieren Sie bitte Ihren Ansprechpartner bei **marcusevans**.

Der Weg zum **Konkreten** erfordert den Umweg über die **Abstraktion**

Niklas Luhmann

Durch die gezielte Steuerung von IT Services durch die interne IT Leistungsverrechnung muss eine Kostenreduzierung bei gleichzeitiger Erhöhung des IT Wertbeitrages kein Widerspruch bleiben.



Zugesagte Referenten

Christian Scherer

Head IT Service Management
Corporate IT, Member of Management
Baloise Group

Dr. Lionel Pilorget

Leiter IT Strategie & Prozesse
Basler Kantonalbank

Dr. Dirk Provoost

Teamleiter, Infrastructure
Operation: Betriebssteuerung
BMW AG

Dr. Christine Riegler

Teamleiterin ITSM
Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen

René Richter

Leiter Architektur- und Anwendungsmanagement
DB Regio AG

Niels Hildebrand

Leiter Data Systems & Services Strategy
Deutsche Telekom Technik GmbH

Birgit Karell

Leiterin Projektportfoliomanagement
Edeka Lunar GmbH

Mathias Gatz

Projektportfoliomanagement und Controlling
Edeka Lunar GmbH

Dr. Wilfried Lyhs

Director Global E&C Solutions, IT Budget, Assets, Licenses & Contract Management
Enercast GmbH

Jens Wiechmann

Head of Corporate IT Governance
Lekkerland information systems GmbH

Lars Dittmann

Head of Planning, Costing & Performance
Merck KGaA

Bettina Ludwig

Fachbereichsverantwortliche
IT Controlling
REWE GROUP

Jens-Uwe Siems

Manager IT Accounting / IT Service Management
Rolls-Royce Power Systems AG

Dr. Michael Krabs

Leiter SLA & Contract Management
RWE IT GmbH

Hans-Martin Hellebrand

Leiter IT-Controlling (international)
RWE IT GmbH

Sibylle May

Methods, Tools & Process Development
ThyssenKrupp AG

Dr. Patrick Stoll

IT-Governance & Planung, IT + Prozesse
Trumpf GmbH & Co. KG

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung durch **marcus evans** und den Vorsitzenden

PLANUNG UND AUFBAU DER INTERNEN IT LEISTUNGSVERRECHNUNG

09.15 **Case Study**
Interne Leistungsverrechnung der IT bei TRUMPF – Projektstatus zum Ende der Konzeptphase

- Ausgangslage & Ist-System bei TRUMPF
- Umlageverfahren und Ausgleichsverfahren
- Preiskalkulation
- Geplante Systemlandschaft
- Planung zur Migration

Dr. Patrick Stoll

IT-Governance & Planung, IT + Prozesse
TRUMPF GmbH + Co. KG

10.00 **Case Study**
Interne IT Leistungsverrechnung – Aufbau von „0“ bei der Deutschen Telekom Technik GmbH

- Ausgangssituation und Gründe für die Einführung
- Verwendete Instrumente auch bezüglich des Service Kataloges
- Eingeführte Prozesse
- Allgemeine Betrachtung nach Einführung, Dos and Don'ts

Niels Hildebrand

Leiter Data Systems & Services Strategy
Deutsche Telekom Technik GmbH

10.45 Kaffee- und Teepause

ZWISCHENSPIEL: TRUST-IT / TRANSPARENZ

11.15 **Case Study**
Trust-IT: Transparenz durch IT Leistungsmanagement

- Leistungskatalog als Standardisierungsinstrument
- Weltweites Zulieferungs Poolmodell als Basis für die Verrechnung
- Mengenplanung und Budgetplanung als Basis für die Stückpreis Kalkulation
- IT Leistungssteuerung: Viele Ansätze notwendig
- Weltweite Standardisierung der Verrechnung

Dr. Dirk Provoost

Teamleiter, Infrastructure Operation: Betriebssteuerung
BMW AG

COST + PRICING / COST + CHARGING / TRANSPARENZ
VERSUS SCHEINGENAUIGKEIT

12.00 **Case Study**
Teil 1: **Kostentransparenz und Cost+-Pricing auf Basis des IT-Steuerungsmodells**

- Strukturen und Prinzipien des IT-Steuerungsmodells bei RWE
- Mengenbasierte Verrechnung als Schlüssel zur Stückkosten-Transparenz und damit zur IT-Steuerung im Konzern
- Interne Verrechnung als Aufsattpunkt für eine kostenbasierte Verrechnung innerhalb des RWE-Konzerns

Teil 2: **Service Level Agreements zur Steuerung von IT-Bedarf, Service-Erbringung und Abrechnung**

- Der Service Katalog aus Kundensicht
- Effiziente Erstellung und Pflege von Service Level Agreements
- Workflow-gestützte Beauftragung
- Steuerung von Leistungserbringung und Abrechnung
- Cross-Company und Cross-Border Vereinbarungen

Hans-Martin Hellebrand

Leiter IT-Controlling
International
RWE IT GmbH

Dr. Michael Krabs

Leiter SLA & Contract
Management Deutschland
RWE IT GmbH

13.00 Mittagspause

14.15 **Case Study**
Service Costing und -charging – Transparenz versus Scheingenaugkeit

- Business Service Katalog als Produktpalette
- Service-Pricing & -Controlling
- Cost-Driver
- Bill of IT

Jens Wiechmann

Head of Corporate IT Governance
Lekkerland information systems GmbH

ZWISCHENSPIEL: DER IT SERVICE KATALOG ZUR GESTALTUNG DER LEISTUNGSVERRECHNUNG

15.00 **Case Study**
„DEN“ Service Katalog gibt es nicht! Sichten auf die Services, die eine flexible Gestaltung der Leistungsabrechnung ermöglichen

- Gibt es so etwas wie „DEN“ Service Katalog?
- Welcher Prozessbeteiligte sieht was vom Service Katalog?
- Wer muss bei der Gestaltung mitwirken?
- Wie ermöglichen verschiedene Sichten die flexible Bündelung zu „Produkten“?
- Welche Möglichkeiten ergeben sich daraus für die Leistungsabrechnung?

Sibylle May

Methods, Tools & Process Development
ThyssenKrupp AG

15.45 Pause

CMDB / SMDB ALS GRUNDLAGE DER IT LEISTUNGSVERRECHNUNG

16.15 **Case Study**
Der IT-Servicekatalog als Basis für eine mögliche IT-Leistungsverrechnung in der öffentlichen Verwaltung

- IT-Servicekatalog – technische vs serviceorientierte Sicht
- IT-Servicekatalog - CMDB
- Flexibilität eines serviceorientierten IT-Servicekatalogs.
- Einführung des IT-Servicekatalogs im BEV
- Aussichten: Vom IT-Servicekatalog zur Leistungsverrechnung

Dr. Christine Riegler

Teamleiterin ITSM
Bundesamt für Eich- und Vermessungswesen

CMDB / SMDB ALS GRUNDLAGE DER IT LEISTUNGSVERRECHNUNG

16.45 **Case Study**
CMDB als Grundlage für Verrechnungsmodelle – Wie können CMDB Inhalte in verrechenbare Services übersetzt werden

- Ausgangssituation – Der Status Quo bei der Lunar GmbH
- Was definiert einen Service?
- Verschiedene Verrechnungsmodelle im Vergleich
- Warum eine CMDB als Grundlage des Verrechnungsmodells

Birgit Karell

Leiterin Projektportfoliomanagement
Edeka Lunar GmbH

Mathias Gatz

Projektportfoliomanagement und Controlling
Edeka Lunar GmbH

17.30 Kaffee- und Teepause

18.00 **Case Study**
„Die CMDB / SMDB als Grundlage für die IT Leistungsverrechnung“

- CMDB / SMDB bei der Baloise
- Erfolgsfaktoren beim Aufbau der CMDB / SMDB
- Verrechnungsmodelle auf Basis der CMDB / SMDB
- Umsetzung bei der Baloise

Christian Scherer

Head IT Service Management Corporate IT, Member of Management
Baloise Group

PODIUMSDISKUSSION

18.45 **Diskussion zu den Themen des Tages + Granularität der Verrechnung – Wie tief ist praktikabel**

19.20 Abschließende Worte des Vorsitzenden

19.30 Ende des ersten Tages

08.30 Empfang mit Kaffee und Tee

09.00 Begrüßung durch den Vorsitzenden

ZWISCHENSPIEL: GLOBALE LEISTUNGSBE- UND VERRECHNUNG

09.15 **Case Study**

Hauptsätze der globalen Leistungsbe- und -verrechnung

- 0. Hauptsatz und Einführung: was man tun muss, um Systeme zu beschreiben
 - Die relevanten Systemgrößen
 - Reportkategorien abseits des Finanz-Controllings
- 1. Hauptsatz: innerhalb des Bilanzvolumens geht nichts verloren, wenn man es richtig macht!
 - Analogie zwischen Thermodynamik und Kostenrechnung: definieren Sie die Systemgrenzen
 - Die Transportprozesse: Verrechnung von globalen Leistungen
 - Berechnung der Produktkosten
- 2. Hauptsatz: die Unordnung nimmt von alleine zu – "Kampf der Kulturen"
- 3. Hauptsatz und Ende: die Professionalität nimmt in globalen Strukturen ab

Dr. Wilfried Lyhs

Director Global E&C Solutions,
IT Budget, Assets, Licenses & Contract Management
Enercast GmbH

PROZESSE DER IT SERVICESTEUERUNG IM KONTEXT DES IT FINANCIAL MANagements

10.00 **Case Study**

Integrierte IT-Servicesteuerung und IT-Leistungsverrechnung – Ein Blick auf die Prozesse

- Welche Prozesse für eine IT-Leistungsverrechnung notwendig sind
- Wie IT-Services über eine IT-Leistungsverrechnung kfm. gesteuert werden können
- Wie der Aufwand auch für komplexe Kalkulationen und Verrechnungen minimiert werden kann.
- Wie die Daten aus diesen Prozessen für andere Zwecke weiterverwendet werden können

Jens-Uwe Siems

Manager IT Accounting / IT Service Management (CIIM)
Rolls-Royce Power Systems AG

10.45 Kaffee- und Teepause



INTERACTIVE ROUNDTABLE SESSIONS

11.15 **Themenfokus 1:**

Wertorientierte Planung, Steuerung & Auswertung von IT Business Services

Themenfokus 2:

Strukturierung und Standardisierung von Verträgen anhand eines Service Katalogs

Themenfokus 3:

Wie viel Aufwand ist man bereit, für Transparenz zu betreiben? – Detaillierte Leistungsverrechnung: Nutzen und Aufwand

Diese semi-strukturierten Roundtables bieten Teilnehmern der Konferenz eine Plattform, um sich gezielt und je nach Interessenlage über ausgewählte Themen zu informieren, auszutauschen und gemeinsam zu diskutieren. Die Auswahl der konkreten Diskussionsthemen und die genaue Anzahl der Diskussionskreise erfolgt nach Absprache mit Teilnehmern und Referenten.

12.45 Mittagspause

13.45 **Case Study**

Steuerung und Benchmark der IT Kosten bei der Basler Kantonalbank

- Die 3 Säulen des IT Controllings
- Management der IT Kosten und der internen Services
- Value generieren durch eine wertorientierte Steuerung
- Vorgehen und Nutzen des Benchmarks
- Lesson Learned

Dr. Lionel Pilorget

Leiter IT Strategie & Prozesse
Basler Kantonalbank

14.30 **Case Study Vorläufiger Vortragstitel**

IT Wertbeitrag erhöhen; IT Kosten verringern – IT Demand und IT Servicesteuerung mithilfe der internen IT Leistungsverrechnung effektiv gestalten

Lars Dittmann

Head of Planning, Costing & Performance
Merck KGaA

15.15 **Case Study**

TBA

Bettina Ludwig

Fachbereichsverantwortliche IT Controlling
REWE GROUP

16.00 Zusammenfassende Worte des Vorsitzenden

16.15 Ende der Konferenz

Simon Staiger, Senior Conference Producer, IT Division

marcus evans Berlin

Tel: + 49 30 89061 238, E-Mail: S.Staiger@marcusevansde.com

Referenten CV

Dr. Patrick Stoll

ist 32 Jahre alt und studierte von 2000 bis 2005 Informatik an der Universität Ulm, wo er auch von 2005 bis 2008 in Wirtschaftswissenschaften mit Forschungsschwerpunkt E-Procurement promovierte. Seit 2008 ist Herr Dr. Stoll Gastdozent an der Fachhochschule Kufstein/Tirol. In den Jahren 2007 bis 2012 war er als Senior Consultant und Associate IT-Architect für die IBM Deutschland GmbH tätig. Seit April 2012 ist er bei der TRUMPF GmbH + Co. KG zuständig für IT-Governance und Planung und befasst sich im Schwerpunkt mit Multiprojektmanagement, IT-Strategie, IT Demand Management und IT-Leistungsverrechnung.

Dirk Provoost

promovierte 1985 in Physik und ist seit 1987 in der IT der BMW Group tätig. In dieser Zeit hatte er verschiedenste Aufgaben. Unter anderem: CA-Systeme, Mobile Access, Rollout eines Europaweiten Händlernetzes und WAN/Extranet Betrieb. Seit 2009 ist er in der Betriebsteuerung.

Michael Krabs

hat mehrere Jahre in in verantwortlicher Position die IT-Kunden im RWE Konzern im Bereich der Infrastruktur betreut. Seit 2008 ist er als Leiter der Abteilung SLA & Contract Management u.a. verantwortlich für die Weiterentwicklung des Service Katalogs, das Service Level Reporting und die SLA-Erstellung. Ein weiterer Aufgabenschwerpunkt ist die internationale Harmonisierung von Prozessen und Werkzeugen in den Bereichen Auftrags- und Service Level Management innerhalb der europäischen Landesgesellschaften der RWE IT Gruppe sowie das Vertragsmanagement für Outsourcing Verträge.

Hans-Martin Hellebrand

Dipl.-Kfm. Hans-Martin Hellebrand ist Leiter IT-Controlling bei der RWE IT GmbH. Im Rahmen dieser Funktion verantwortet er zum einen das konzernweite CIO-Controlling und zum anderen das operative Controlling der RWE IT Gruppe als konzerninterner IT-Supplier. Neben dieser Linientätigkeit war er temporär als kaufmännischer Geschäftsführer der RWE IT Ungarn sowie in leitender Funktion in verschiedenen Kostensenkungsprogrammen tätig.

Jens Wiechmann

Nach dem Studium der Internationalen Wirtschaftsbeziehungen arbeitete Jens Wiechmann zunächst für ein deutsch-niederländisches Joint-Venture im Bereich der Unternehmensbewertung, bevor er nach einem Zwischenstopp bei einem SAP- und Prozessberatungshaus 2009 als Applikationsberater zu Lekkerland wechselte. Dort leitete er dann von 2012 bis Mitte 2013 die Abteilung zur Betreuung aller Finanz- und HR-Applikationen und wechselte im August 2013 in die Abteilung Corporate IT Governance und verantwortet diese seitdem. Die Corporate IT Governance kümmert sich um das methodische und prozessuale Framework der gesamten Lekkerland-IT und verantwortet neben dem Project- und Service Portfolio Management und auch das IT Financial Management inklusive des Chargings an die Gesellschaften der Lekkerland Gruppe.

Sibylle May

arbeitet bei der ThyssenKrupp AG in Essen. Nach dem Studium der Elektrotechnik und des Wirtschaftsingenieurwesens ist sie seit 1999 in der IT tätig. Ihre Aufgaben beinhalteten dabei grundsätzlich Verbesserungs- bzw. Standardisierungsprojekte. Von Oktober 2009 bis September 2013 war sie für den IT-Servicekatalog von ThyssenKrupp verantwortlich, zunächst auf Seiten des internen IT-Dienstleisters, dann auf Seiten der ThyssenKrupp AG.

Birgit Karell

studierte Volkswirtschaftslehre an der Universität Passau und an der School of Economics & Management, University of Lund, Schweden. Sie war anschließend in verschiedenen IT- Unternehmen im Controlling national und international tätig. Bei der LUNAR GmbH, einem Unternehmen der EDEKA-Gruppe, verantwortet sie den Bereich Projektportfoliomanagement & Controlling. Schwerpunkte ihrer Tätigkeit sind die Schaffung von Transparenz zur Unterstützung einer erfolgsorientierten Unternehmensführung und die Sicherstellung zielsetzungsgerechter Entscheidungen.

Mathias Gatz

studierte Wirtschaftsinformatik an der privaten Hochschule NORDAKADEMIE in Kooperation mit der EDEKA Zentrale. Er war anschließend im Bereich Service Management für Design und Einführung von Service Management Modellen, -Prozessen und -Tooling, für einen Halbleiterhersteller, sowie als Berater für Firmen aus den Branchen Banken, IT-Provider und Versandhandel tätig. Bei der LUNAR GmbH, einem Unternehmen der EDEKA-Gruppe, verantwortet er im Bereich Projektportfoliomanagement das IT-Controlling. Schwerpunkte seiner Tätigkeit sind die Schaffung von Transparenz für eine verursachungsgerechte Verrechnung von IT-Kosten und die Voraussetzung nutzenorientierter Entscheidungen.

Christian Scherer

ist seit über 10 Jahren in diversen Funktionen in der IT der Baloise Group tätig. Er sammelte in diversen Projekten Erfahrungen zum Aufbau und Betrieb von ITServices sowie zu den begleitenden rechtlichen und kommerziellen Aspekten. Seit gut 3 Jahren verantwortet er unter anderem die Themen Service Portfolio, Service- Level Management und Monitoring, Licence- und Financial-Management sowie das Account Management zu den Leistungsbezugern im ganzen Konzern.

Jens-Uwe Siems

Nach mehreren Jahren in der Medienbranche studierte Jens-Uwe Siems internationale Betriebswirtschaftslehre und beschäftigt sich seit Anfang der 2000er intensiv mit IT-Controlling, insbesondere mit übergreifendem technischem und kaufmännischem IT-Bezug. So war er unter anderem verantwortlich für den Aufbau eines IT-Projektportfolio-Managements und einer verursachergerechten IT-Leistungsverrechnung bei einem führenden Informations- und Inkassodienstleister. Seit Ende 2008 ist er verantwortlich für den Aufbau und Betrieb der internationalen IT Leistungsverrechnung der Tognum AG, damit verbundene kaufmännische Themen sowie IT-Benchmarks und Projekten zur Bestimmung des IT Wertbeitrags.

Lionel Pilorget

ist seit 1997 als IT-Manager in der Industrie und im Dienstleistungssektor tätig mit Schwerpunkten im Projekt-, Portfolio- und Prozessmanagement. Zuerst sammelte er Erfahrung als Programm und Portfolio Manager in der Pharma Industrie. Seit 2005 arbeitet er als CIO Consultant für die Basler Kantonalbank (BKB). Neben IT Controlling und Qualitätsmanagement war er für den Teilprojekt „QS & Testing“ bei der Migration der BKB und der Bank Coop auf dem Avaloq Plattform zuständig. Hauptinteresse besteht in der Bewältigung komplexer Aufgaben, die einerseits eine solide Analyse und realistische Planung verlangen und andererseits deren Umsetzung mit dem entsprechenden kompetenten Team ermöglicht wird.