



FALLSTUDIE

Beim Vertrags-Management geht der BGV auf Nummer sicher

Inhalte, Laufzeiten und Verantwortlichkeiten von Verträgen geraten leicht außer Kontrolle. Werden dadurch Kündigungstermine verpasst oder redundante Leistungen bezogen, so kostet das unter Umständen viel Geld. Ein sauberes Vertrags-Management bringt also Rendite. Wie das funktioniert, zeigt das Beispiel des BGV in Karlsruhe.

Allein im IT-Bereich geht die Zahl der unterschiedlichen Verträge vielerorts in die Hunderte: Hier eine Software, dort ein Service, dann eine Erweiterung, eine Laufzeitverlängerung, von unterschiedlichen Stellen in Auftrag gegeben, pauschal genehmigt, irgendwo abgelegt: Am Ende weiß kaum noch jemand, was genau in welchem Kontext vereinbart wurde, wessen Unterschrift da eigentlich druntersteht und ob das überhaupt noch benötigt wird. Ganz zu schweigen davon, dass mittlerweile auch andere Fachbereiche Serviceverträge mit IT-Bezug schließen – im Rahmen der sogenannten Schatten-IT.

Wer das nachhalten will, muss Sisyphos-Arbeit leisten. „Immer wieder kommen ohne eine Beauftragung plötzlich Rechnungen rein, die dann naturgemäß schwer zu prüfen sind“, bestätigt Vladimir Steimer, Abteilungsleiter IT-Betrieb der Badischen Versicherungen (BGV) in Karlsruhe.

Mittlerweile hat sich diese Situation beim BGV aber erheblich gebessert, denn die Versicherung hat ein tool-gestütztes Vertrags-Management aufgebaut.

Schon für die Wartungsverträge mit den ganz großen Softwareanbietern würde sich der Aufwand gelohnt haben, sagt Steimer: „Der Support für die eingesetzten Softwareprodukte kostet viel Geld – und noch mehr, wenn man die Verträge nicht genau beobachtet. Laufzeiten, proaktive oder automatische Verlängerungen, unterschiedliche Rechnungszyklen – monatlich, quartalsweise oder jährlich – lassen sich händisch mittlerweile nicht mehr bewältigen.“

Und deshalb, so der Abteilungsleiter, „brauchten wir eine Plattform, über die sich laufende Verträge managen lassen und die uns helfen könnte, die damit verbundenen Vorgänge, beispielsweise die Rechnungsprüfung, zu automatisieren“. Vor diesem Hintergrund nahm der BGV vor etwa drei Jahren das Thema Vertrags-Management in Angriff.

Über BGV

Seit 95 Jahren versichert der 1923 als Badischer Gemeinde-Versicherungs-Verband gegründete BGV Privatpersonen, Firmen und kommunale Einrichtungen vorzugsweise im Raum Baden. Staub hat er nicht angesetzt: Mit Aktionen wie einem für alle Mitarbeiter offenen „Innovationszirkel“, der „Zukunftswerkstatt Versicherungen“ sowie Kooperationen mit dem Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation, der Hochschule Pforzheim und namhaften Beratungsgesellschaften treibt er die Digitalisierung des Versicherungsgeschäfts voran. Auch der 80 Köpfe zählende IT-Bereich nimmt am Wandel teil – nicht nur die kundennahen Anwendungsbereiche, sondern auch die 28 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die für den IT-Betrieb zuständig sind. Denn ohne eine stabile Basis gerät der digitale Überbau ins Wanken.

MATRIX42
COMPETENCE PARTNER PLATINUM 2018

Klare Ziele

Jürgen Kilian zeichnet innerhalb des Benutzerservice der BGV nicht nur für den klassischen IT-Service, sondern auch für das Vertrags-Management sowie den IT-Einkauf und die Rechnungsbearbeitung verantwortlich. Er benennt die sechs Ziele, die das Projektteam von Anfang an verfolgte:

1. An der Spitze der Prioritätenliste stand die Transparenz über die Situation jedes Vertrags – hinsichtlich Inhalt, Laufzeit und Verantwortung.
2. Damit sollte das Vertrags-Management auch als Basis für die Budgetplanungen und Rechnungsbearbeitung dienen.
3. Desweiteren galt es, einen unternehmensweiten Prozess für Vertragsanbahnung und -abschluss einzuführen.
4. Die Genehmigungen beim Vertragsabschluss sollten so dokumentiert werden, dass im Nachhinein immer ein Verantwortlicher identifizierbar wäre.
5. Für noch mehr Transparenz war eine lückenlose Historie der Vertragsänderungen geplant.
6. Und als Dreh- und Angelpunkt des Vertrags-Managements wurde die zentrale elektronische Ablage für alle Verträge identifiziert.

Das bedeutete in der Konsequenz Schluss mit den separaten Bestellordnern für jeden einzelnen Fachbereich sowie für die IT. Schluss mit redundanten Lösungen und Services oder Software-Tools, die anschließend nicht in die Infrastruktur passten! Schluss mit Verträgen, deren Unterschriften bereits verblasst und kaum noch lesbar waren.

Schluss aber auch mit der künstlichen Trennung zwischen Unternehmens-Services und IT-Services! In dieser Hinsicht sind die Unterschiede zwischen IT-Verträgen und allgemeinen Instandhaltungsverträge so gering, dass sich die Verwaltungsabläufe ohne größere Probleme vom einen auf den anderen Bereich übertragen lassen. „Mit dem Vertrags-Management haben wir zum ersten Mal allgemeine Unternehmensprozesse in der IT-Service-Management Lösung abgebildet“, erinnert sich Steimer, „und diese Prozesse eignen sich gleichermaßen für IT- wie auch für Non-IT-Equipment beziehungsweise –Services“.

Erwartungen und Prozesse definiert

In einem mehrstufigen Vorprojekt formulierten die Projektmitglieder sowohl in der IT als auch im Facility-Management ihre Erwartungen und begannen damit, die notwendigen Prozesse zu entwerfen. Sie fragten sich: Was tut uns am meisten weh? Wo wollen wir hin? Und was brauchen wir, um dahin zu kommen?

Dann galt es, die Bedingungen festzulegen: Beschaffungsrichtlinien, Einkaufskonditionen, Sicherheitsanforderungen, Zeichnungsregeln, Angebotseinholung und Compliance. In der Folge waren schwierige Entscheidungen zu treffen:

- Wie definiert sich eigentlich ein Vertrag?
- Welche Verträge sollen in das System aufgenommen werden?
- Wann steigt das System in den Prozess ein – schon bei der Anbahnung oder erst bei Vertragsabschluss?
- Wer darf Verträge unterzeichnen, wer soll sie genehmigen?
- Welche Bereiche müssen in die Lösung einbezogen werden?
- Und wie lassen sich die Abläufe beispielsweise mit den BGV-eigenen Beschaffungsrichtlinien unter einen Hut bringen?

Die Tool-Entscheidung fiel zugunsten der „Matrix42 Compliance Suite“ aus. Das Produkt umfasst neben Lizenz- und Asset-Management auch ein komfortables Vertrags-Management-Modul. Der BGV hatte den Werkzeugkasten schon vor Jahren angeschafft – zunächst nur für den Service Desk und das Asset-Management, aber schon mit der Option, später das Vertrags-Management zu nutzen.

Die IT-Komponenten des BGV referenzieren bereits auf die Matrix42-eigene CMDB (Configuration Management Data Base). Ein neues Werkzeug hätte also weitere Schnittstellen erfordert. Auch das trug zur Entscheidungsfindung bei.

Entscheidungshilfe auf einen Blick

„Die Verknüpfung von Hard- und Software mit laufenden Verträgen ist bei allen Planungen von großem Vorteil“, erläutert Kilian: „Wenn ein Leasingvertrag ausläuft, bekomme ich frühzeitig eine Erinnerung. Die abzuholenden Geräte sind über das integrierte Asset-Management direkt mit dem Vertrag verbunden. Man kann einfach eine Liste mit den aktuellen Standorten ausdrucken und sie dem Fieldservice zur Abholung oder zum Austausch übergeben.“ Diese durchgehende Transparenz mache den Austausch deutlich einfacher.

Im Vertrags-Management-System sind heute alle aktiven Verträge hinterlegt. Integriert ist auch das Anforderungs-Management mit einem internen sowie einem externen Fragenkatalog. Hiermit wird sichergestellt, dass die fachlichen sowie technischen Anforderungen in die IT-Infrastruktur eingebunden werden können.



„Mit dem Vertrags-Management haben wir zum ersten Mal allgemeine Unternehmensprozesse in der IT-Service-Management Lösung abgebildet. Und diese Prozesse eignen sich gleichermaßen für IT- wie auch für Non-IT-Equipment beziehungsweise –Services“.

Vladimir Steimer,
Abteilungsleiter IT-Betrieb

Mit dem ebenfalls integrierten Workflow-Management lassen sich Prozesse wie Vertragserstellung, -änderung und -kündigung von Anfang bis Ende automatisieren.

Die Anforderungen beziehungsweise Verträge durchlaufen einen mehrstufigen Prüf- und Genehmigungsprozess, der neben der Vertrags-Managerin, einer Juristin, auch den Security-Manager und die Arbeitnehmervertretung einschließt.

Die Nutzer können die sie betreffenden Verträge anschließend per Self-Service im Auge behalten. Läuft ein Vertrag aus, bekommt der User automatisch eine Benachrichtigung vom System. Er sieht dann auf einen Blick, um welche Art von Vertrag es sich handelt. Gleichzeitig hat er auch die Kontaktdaten des jeweiligen Geschäftspartners auf dem Schirm. „Er muss also gar nicht erst in den Vertrag hinein, sondern kann sich aufgrund der Kopfdaten in der Maske entscheiden, ob er verlängert oder nicht“, sagt Steimer.

Es ging um nichts weniger als das IT-Budget

Hilfestellung für die Einführung gab der IT-Dienstleister Consulting4IT aus Waldbronn bei Karlsruhe, ein Platinum-Partner von Matrix42. Er unterstützte den BGV unter anderem bei der aufwändigen und technisch anspruchsvollen Implementierung des Genehmigungsverfahrens.

Auch für die Moderation zwischen der Arbeitsweise der Betroffenen und der Funktionsweise des Tools ist externe Beratung sinnvoll, wie Steimer einräumt: „Wenn Sie zu viel Hand anlegen und zu sehr vom Standard abweichen, ist das Tool nicht mehr handhabbar.“ Laut Kilian war es zunächst gar nicht so einfach, die Unternehmensbereiche von Vorteilen der Lösung zu überzeugen. Frühzeitig holte das Projektteam deshalb den Vorstand ins Boot. Schließlich ging es um einen Teil der Unternehmenskosten, spricht: um das IT-Budget.

„Das ist, aufgrund der dedizierten Planung der IT-Services, kalkuliert und genehmigt“ macht Steimer deutlich, „und dann geht es nicht, dass durch die Hintertür etwas hereingeholt wird, was die Planung zunichtemacht.“

Ergebnis der Diskussion: Alle Beschaffungen mit IT-Anteil werden künftig mit der IT abgestimmt.

Die Personal-Bewegungsmeldung

Dass eine Matrix42-basierende Lösung außerhalb der IT für die Bearbeitung von Geschäftsvorfällen Verwendung findet, ist bislang eher selten; der BGV spielt hier eine Vorreiterrolle. So nutzt das Facility-Management das Incident-Management der Software längst für Störungsmeldungen.

Ebenfalls auf der Grundlage von Matrix42 und mit Unterstützung durch Consulting4IT arbeitet das IT-Betriebs-Team an einem verwandten Projekt: der „Personal-Bewegungsmeldung“. Eine Idee davon, was es damit auf sich hat, vermittelt der Fachjargon-Begriff „Joiners – Movers – Leavers“. Auch hier geht es um Verträge – neue Arbeitsverträge, Änderungsverträge oder die Auflösung solcher Verträge.

Davon sind auch Asset- und Konfigurations-Management betroffen: Die IT möchte möglichst auf einen Blick erkennen, welche Serviceanforderungen jeder Mitarbeiter aktuell hat, welche obsolet sind und wie der Status der zugehörigen Verträge aussieht. Die zu den Personalvorgängen gehörenden Prozesse hat der BGV gemeinsam mit der Consulting4IT in der „Personal-Bewegungsmeldung“ abgebildet. Als Systemintegrator mit Prozesserfahrung liefert Consulting4IT deutlich mehr als rein technische Beratung.

Die Bewegungsmeldung ist Bestandteil der „Digitalen Agenda“, welche der BGV für sich aufgestellt hat. Die Lösung stand auf der To-do-Liste der Personalabteilung an oberster Stelle. Als Fernziel ist die „Dunkelverarbeitung“ definiert, also die automatische Verarbeitung der HR-Prozesse, ohne dass die Anwender eingreifen oder überhaupt einen Gedanken daran verschwenden müssen.



Dass eine Matrix42-basierende Lösung außerhalb der IT für die Bearbeitung von Geschäftsvorfällen Verwendung findet, ist bislang eher selten; der BGV spielt hier eine Vorreiterrolle. So nutzt das Facility-Management das Incident-Management der Software längst für Störungsmeldungen.



Fazit

Derzeit ist das Projektteam damit beschäftigt, weitere Workflows zu implementieren, um noch mehr Prozessautomatisierungen auf der Basis von Self-Services zuzulassen. „Das ist wichtig, weil es uns bei der IT-internen Optimierung hilft“, erläutert Steimer, „beispielsweise wollen wir bei der Anlage eines neuen Benutzers die bislang notwendige Abzweigung über den Administrator beseitigen.“

Es gibt also noch ein bisschen was zu tun. Aber schon heute zieht der BGV einen unbestrittenen Mehrwert aus der Vertragsmanagement-Lösung. Kilian nennt ihn „Transparenz über die vertraglichen Regelungen mit unseren Partnern“. Die konkreten Ansprechpartner und die Service-Level-Agreements für den Support-Fall liegen offen und sind im Bedarfsfall schnell verfügbar.

„Die durchgehende Transparenz hat auch zur Senkung der laufenden Kosten beigetragen“, resümiert Steimer: „Ein Wartungsvertrag für eine Software, die nicht mehr eingesetzt wird, ist identifizierbar und kann gekündigt werden – das klingt in der Theorie selbstverständlich, aber jeder IT-Verantwortliche kennt den Unterschied zwischen Theorie und Praxis.“



„Die durchgehende Transparenz hat auch zur Senkung der laufenden Kosten beigetragen. Ein Wartungsvertrag für eine Software, die nicht mehr eingesetzt wird, ist identifizierbar und kann gekündigt werden – das klingt in der Theorie selbstverständlich, aber jeder IT-Verantwortliche kennt den Unterschied zwischen Theorie und Praxis.“

Vladimir Steimer,
Abteilungsleiter IT-Betrieb



Sie möchten Matrix42 und das Vertragsmanagement Modul im Detail kennenlernen?
Rufen Sie uns einfach unter 07243 2058 500 an oder schreiben Sie uns an insidesales@consulting4it.de.
Wir freuen uns auf einen gemeinsamen Termin!

MATRIX42
COMPETENCE PARTNER PLATINUM 2018