



HUK-COBURG Versicherungsgruppe



Transparente Kosten – intelligente Steuerung

*Die HUK-COBURG überwacht und steuert ihre DV-Kosten
mit SAS® Activity-Based Management*



Die Zentrale der HUK-COBURG Versicherungsgruppe in Coburg



„Heute können wir DV-Entscheidungen auf Basis detaillierter und gesicherter Informationen treffen – und somit die Kosten-Nutzen-Struktur unserer DV-Services strategisch steuern. Mit SAS® Activity-Based Management haben wir die

Christian Hofer,
DV-Vorstand der HUK-COBURG Versicherungsgruppe

Der Kunde

Die HUK-COBURG Versicherungsgruppe ist ein großer deutscher Versicherer mit einem umfassenden Versicherungs- und Bausparangebot für alle privaten Haushalte. Weit über sieben Millionen Kunden haben ihr das Vertrauen geschenkt. Fünf Schaden- und Unfallversicherer – einer davon ausschließlich online tätig –, zwei Lebensversicherer, zwei Krankenversicherer, eine Bausparkasse und eine Servicegesellschaft gehören zum Konzern. Über 4,1 Milliarden Euro nahm die Unternehmensgruppe 2004 an Beiträgen ein. Hinzu kommen fast 200 Millionen Euro, die die Kunden der HUK-COBURG-Bausparkasse auf ihre Konten einzahlten. Die Kapitalanlagen der Unternehmensgruppe beliefen sich Ende 2004 auf 17,3 Milliarden Euro.

Die Aufgabe

Wenn es darum ging, die Kosten der eigenen DV-Systeme zu messen und zu überwachen, so war die HUK-COBURG Versicherungsgruppe schon immer sehr gut aufgestellt: Das Unternehmen betreibt eine kontinuierlich gewachsene, sauber dokumentierte DV-Landschaft. Die Kosten für die hier eingesetzten Komponenten – für Hardware und Software, Personal-

aufwand und externe Dienstleister – sind klar belegt und lassen sich zuverlässig überwachen. Was dem DV-Controlling bisher noch nicht dezidiert zur Verfügung stand, war das Wissen, wie die Kosten für die eigentlichen DV-Produkte und -Leistungen, die sie für die Fachabteilungen erbringen, sich zusammensetzen. Was kostet zum Beispiel ein Kfz-Bestandssystem, und wie setzen sich diese Kosten zusammen? Welche Faktoren spielen beim Preis für eine Schadenanwendung die entscheidende Rolle? Und wo kann man bei Bedarf die „Kostenbremse betätigen“, ohne dabei die Qualität wichtiger Leistungen zu beeinträchtigen? Um solche Fragestellungen künftig besser und mit aktuellen Zahlen belegbar beantworten zu können, suchte die HUK-COBURG nach einer neuen DV-Controlling-Lösung, mit der sich die konzernweiten DV-Kosten prozesskostenorientiert auf die verschiedenen Produkte und Leistungen verteilen lassen. Ziel war es, damit die Grundlage für künftige strategische Entscheidungen im DV-/BO-Ressort zu erweitern, zu dem die DV-Abteilungen Informatik, Informatik Betrieb, Anwendungsentwicklung, Benutzerunterstützung sowie die Abteilung Betriebsorganisation gehören. Dafür sollten sämtliche Komponenten, die vom DV-/BO-Ressort als gebündelte DV-Produkte an die Fachabteilungen

Branche: Versicherungen
Aufgabe: Überwachung und Steuerung der unternehmensweiten IT-Kosten
TOP Herausforderung: Zuordnung von Assets, Personalkosten und Projektkosten zu tatsächlichen IT-Produkten
Lösung: SAS® Activity-Based Management
TOP Nutzen: Transparenz und aktive Steuerung der IT-Kosten

geliefert werden, erfasst, überwacht und gesteuert werden können.

Die Lösung

Nach einer intensiven Marktevaluation entschied sich die HUK-COBURG für eine Lösung auf Basis von SAS® Activity-Based Management. Wichtig waren dem Versicherer dabei insbesondere flexible Modellierungsmöglichkeiten, um die Lösung einfach und ohne grundlegende Änderungen an die bestehende Systemlandschaft anpassen zu können. Erstklassige Analysefähigkeiten und einfache Administrierbarkeit standen auch auf der Anforderungsliste – Faktoren, die für SAS eine Selbstverständlichkeit sind.

Heute laufen für das DV-Controlling Daten zu Hard- und Softwarekosten, zu Personal- und Fremdberatungskosten und zu Zeitaufwänden aus drei verschiedenen Quellsystemen in einem SAS Data Warehouse zusammen: Diese Informationen werden monatlich in das Data Warehouse geladen, dort konsolidiert und dann mit SAS Activity-Based Management analysiert. Die für die jeweils circa 50 bis 60 definierten IT-Produkte und IT-Leistungen Verantwortlichen können damit zuverlässig untersuchen, wie die Kosten für einzelne Leistungen zustande kommen, wie sie sich über einen bestimmten Zeitraum entwickelt haben und wie sie sich steuern lassen. „Wir haben damit einen großen Schritt hin zu einem serviceorientierten DV-Controlling gemacht“, sagt Projektleiter Michael Niekut, Leiter der Gruppe Technologie und Planung, bei der HUK-COBURG. „SAS Activity-Based Management liefert uns eine echte Gesamtsicht über die dem Unternehmen bereitgestellten DV-Services.“ Für die Darstellung der Ergebnisse gegenüber Fachabteilungen oder dem Management lassen sich die Ergebnisse auch spezifisch strukturieren und grafisch aufbereiten. Zudem hat die DV-Abteilung ein probates Instrument in der Hand, um die Mehrwerte der von ihr für die Fachressorts erbrachten Leistungen zu dokumentieren.

Direkt genutzt wird die neue Lösung derzeit im DV-/BO-Ressort. Dort erfährt sie gerade eine steigende Akzeptanz bei der Analyse und Bewertung von Kostenentwicklungen und im Vorfeld des Planungszyklus. Dementsprechend positiv sind die Perspektiven für die Lösung: So will das Unternehmen noch im Jahr 2005 beginnen, auch die DV-Planung in der Produktleistungssystematik durchzuführen. Somit käme SAS Activity-Based Management auf technischer Seite auch für diesen Aufgabenbereich zum Einsatz. „Bisher haben wir in erster Linie die Vergangenheit beobachtet. Jetzt richten wir unseren Blick in die Zukunft“, erläutert Niekut. Mit SAS Activity-Based Management ist die HUK-COBURG dafür bestens ausgerüstet. Und ein weiterer Schritt ist schon im Visier der DV-Controller: Derzeit wird geprüft, ob künftig auch die Kostenverrechnung prozesskostenorientiert abgewickelt werden soll.

Der Nutzen

- Transparente Überwachung und aktive Steuerung der DV-Kosten mit Blick auf einzelne DV-Produkte und DV-Leistungen
- Strategische Kosten-Nutzenorientierte Planung der DV-Landschaft

- Ermittlung der Auswirkung einzelner Projekte auf die Kostenstruktur innerhalb der DV-Umgebung
- Fundierte Entscheidungsgrundlagen für die Entwicklung der DV dank vielfältig möglicher Wenn-dann-Szenarien
- Erweiterung hin zu verursacherorientierter Verrechnung möglich

Das Projekt

Der Startschuss für das Projekt „DV-Controlling“ bei der HUK-COBURG fiel im Jahr 2003. Nachdem die verantwortliche Projektgruppe ein Modell auf Papier entwickelt hatte, machte man sich, unterstützt von unabhängigen Beratern, auf die Suche nach der geeigneten Lösung. „Diese Suche war schwierig und einfach zugleich“, sagt Projektleiter Niekut. „Wir haben uns intensiv auf dem Markt umgesehen und festgestellt, dass es zu SAS keine echte Alternative gab. Die meisten anderen Lösungen arbeiten nur mit bestimmten ERP-Standardsystemen wie SAP und Navision – und die setzen wir nicht ein. Dank der Plattformunabhängigkeit von SAS ist es kein Problem, die Daten aus unseren bestehenden heterogenen Systemen zentral zusammenzuführen und zu analysieren.“

Ein von den SAS Professional Services entwickelter erster Prototyp gab dann den letzten Ausschlag für die Entscheidung pro SAS Activity-Based Management. Zeitlich parallel dazu entwickelte das Projektteam einen einheitlichen Produktkatalog, in dem sämtliche Leistungen, die das DV-/BO-Ressort für die zahlreichen Fachabteilungen erbringt, zusammengefasst sind. Im Dialog mit allen betroffenen Stellen bei der HUK-COBURG konnte das Projektteam hier Produktdefinitionen finden, die ressortweit auf Zustimmung stießen. Für jedes DV-Produkt und jede DV-Leistung gibt es seither einen Verantwortlichen, der als Ansprechpartner gegenüber dem Management fungiert. Gleichzeitig legten Projektleiter Niekut und sein Team einheitliche Prozesse für den Umgang mit den Daten in den Quellsystemen fest: Sie stellten zum Beispiel die bis dato unterschiedlich gehand-

habte Zeiterfassung innerhalb des ca. 600 Mitarbeiter starken DV-/BO-Ressorts auf eine einheitliche Basis. Erweiterte Beschaffungsprozesse sorgen dafür, dass Informationen, die für die Zuordnung von Komponenten zu DV-Produkten und -Leistungen notwendig sind, gleich bei der Bestellung in der Asset-Verwaltung erfasst werden. Diese fließen dann automatisch in die nächste Kostenberechnung ein.

Die Ergebnisse dieser konzeptionellen Arbeiten übertrug die HUK-COBURG dann in SAS Activity-Based Management und entwickelte die entsprechenden Berechnungsmodelle. „Bei der Modellentwicklung kam uns die Flexibilität von SAS Activity-Based Management sehr zu Hilfe“, meint Michael Niekut.

Plattform:	IBM z/OS, UNIX-Systeme (AIX), IBM iSeries, Windows
Datenquellen:	Peregrine AssetCenter, Le Bihan OPX, EKM Warehouse
Produkte:	SAS® Activity-Based Management auf Basis des SAS Systems



SAS Institute GmbH
In der Neckarhelle 162
69118 Heidelberg
Tel: +49 6221 415-0
Fax: +49 6221 415-101

www.sas.de

World Headquarters
and SAS Americas
SAS Campus Drive
Cary, NC 27513 USA
Tel: +1 919 677 8000
Fax: +1 919 677 4444
U.S. & Canada sales:
+1 (1)800 727 0025