

# PREISGESTALTUNG, BUDGETIERUNG UND ABRECHNUNG IHRER IT-SERVICES: BEHALTEN SIE DEN ÜBERBLICK

Von der Definition des Service aus dem Service-Katalog, über Preiskalkulation, Absatzplanung, IT-Budgetierung bis hin zur automatisierten Abrechnung: Syskoplan Reply unterstützt Sie dabei, den Überblick zu gewinnen.

## DIE HERAUSFORDERUNG

IT-Provider stehen vor der Herausforderung, IT-Dienstleistungen ihren Kunden in deren Sprache zu beschreiben. Das Angebot ist für den Anwender transparent, verständlich und verbindlich darzustellen. Die technische Umsetzung des Angebotes durch die eigene IT oder durch Lieferanten bedarf hingegen einer völlig anderen Darstellungsweise. So ist z. B. der Service „IT-Unterstützung für den HR-Mitarbeiter“ für den Anwender verständlich auszuführen, für den Dienstleister sind dafür einzelne Produkte zu komponieren, die sich aus zahlreichen Teilprodukten und Basis-Leistungsarten zusammensetzen.

Die Teilprodukte für den oben genannten Service sind, z.B. SAP-HR-Zugang, Mail-Zugang, Internet-, Intranet-Zugang, Desktop-Service, die sich wiederum aus Basis-Leistungen zusammensetzen, wie SAP-Lizenz, Office-Lizenz, SAP-HR-Anwendungsnutzung, Internet-/Intranet-Server-Nutzung und vielen weiteren. Erst recht mit den Umwälzungen durch Cloud Computing werden interne IT-Provider zum Makler (Broker) zwischen Kunden und Lieferanten. Sie werden nur dann bestehen, wenn sie klare Vereinbarungen treffen, deren Einhaltung genauestens überwachen und vor allem die Preise wohl kalkulieren. Mit Syskoplan Reply-Unterstützung wird der IT-Provider in die Lage versetzt, seine Dienstleister für Basis-Leistungen zu optimieren, um das günstigste Preis-/ Leistungsverhältnis für seine Kunden zu erreichen.

## DIE LÖSUNG

Wir unterstützen IT-Provider vielfach:

### BEI DER STANDARDISIERUNG UND MODULARISIERUNG IHRES PRODUKT-PORTFOLIOS

- Definition und Verwaltung von Beschreibungsstrukturen, Textbausteinen und Daten,
- Vollständiges, unternehmensspezifisches Repository für Text-, Daten- und Strukturbausteine,
- Einfache, methodenkonforme Montage von Produktbeschreibungen durch Wiederverwendung von Bausteinen und vordefinierten Dokumentstrukturen,
- Automatische Generierung von kompletten Produktbeschreibungen und zielgruppenspezifischen Extrakten für Anwender, Marketing, Vertrieb, Einkauf und Produktentwicklung,
- Konsistente Wiederverwendung von Qualitäts- und Service Level Parametern und KPIs,
- Transparente Übersicht aller Produktabhängigkeiten,
- Integration dieser Bausteine mit SAP-Stammdaten.

### BEI DER PRODUKTKOSTEN-KALKULATION UND BUDGETPLANUNG

- Komposition der Basis-Leistungs-arten zu Produkten und zu Services,
- Zuordnung sämtlicher Kosten der IT auf Service-Produkte. Ermittlung der Stückkosten der Basisleistungsarten und Zuordnung zu den Produkten und Services,
- Kalkulation aus der Ist-Abrechnung der geplanten Leistungen und damit auch IT-Budgetgrößen der Kunden.

The screenshot shows the SAP PMWB (Product Master Data) interface. At the top, the product is identified as 'IT Unterstützung für Buchhalter' with material number '0000004803' and status 'freigegeben'. The section is 'Mitwirkung des Anwenders/Kunden'. The interface has several tabs: 'Übersicht', 'Texte', 'Produktdaten', 'Kombinationen', 'Qualitätsdaten', 'Bestellbegl. Daten', 'Notizen', and 'Verwaltungsdaten'. Below the tabs, there is a table of text components (Textbausteine) with columns for ID and Textbaustein. The selected component has ID 'TX00000097' and text 'Mitwirkung Anwender - Buchhalter'. To the right of the table, there is a detailed text description: '„Voraussetzung für die Nutzung dieses Produktes ist die Teilnahme und eine erfolgreiche Abschlussprüfung an einer Schulungsmassnahme der Wasabi GmbH. Anrechenbar sind auch die Zertifikate des Anbieters SAP® AG: „SAP-Anwenderzertifizierung - Buchhaltung „WDEDB1 (Übung Buchhaltung) „AC010 (Geschäftsprozesse in Financial Accounting) „Der Kunde hat bei der Bestellung dieses IT Produktes einen Mitarbeiter als „Zentralen Ansprechpartner für Buchhaltung“ festgelegt. Er wird einen Mitarbeiter je Standort als „Lokalen Ansprechpartner für Buchhaltung“ zur Verfügung stellen. Diese Mitarbeiter übernehmen während

Abbildung: PMWB - Textzuweisung zur Strukturkomponente

**SLAM-Cockpit: Quelle**

Quelle Kostenträger

Selektionskriterien für die Herkünfte

Abrechnungsperiode = 001.2010 >

Herkunft

Globale Sperren

- Einlesesperre
- Verarbeitungssperre
- Buchungssperre

Herkunft	Bez. Herkunft	Periode	Einl.Per.	Status Herkunft	Σ Einzel. Sätze	Σ Ausg.sätze	Σ Fehlsätze	Σ Menge OK	Σ Betrag OK	Währg
EQUI	Equipments	001.2010	001.2010	○○○	1.464	386	1.078	386,000	8.555,00	EUR
NETZE	Netz User	001.2010	001.2010	○○○	2.582	2.565	0	2.565,000	692.550,00	EUR
SAPUSER	SAP-User Grundgebühr	001.2010	001.2010	○○○	58	58	0	58,000	13.800,00	EUR
SLAMDIAL	Manuell erfasste Leistungsdaten	001.2010	001.2010	○○○	3	3	0	54.002,000	54.064,00	EUR
SPA	Process-Accounting fuer SAP R/3	001.2010	001.2010	○○○	2.251	2.251	0	74.281,001	3.713,58	EUR
					<b>6.358</b>	<b>5.263</b>	<b>1.078</b>	<b>131.292,0</b>	<b>772.682,5</b>	<b>EUR</b>

Abbildung: SLAM-Cockpit: zum Überwachen aller monatlichen Abrechnungsströme

### ABRECHNUNG IHRER IT-SERVICES

- Vollautomatisierung der monatlichen Abrechnung der IT-Services,
- Vollste Integration in das SAP-Buchungssystem (SAP-CO, SAP-FI, SAP-SD),
- Buchungssimulation vor der eigentlichen Abrechnung
- Korrekturingabemöglichkeiten mit Protokollierung aller vorgenommenen Änderungen
- Komplett-Reporting für den IT-Service-Provider und dediziertes Kunden-Reporting,
- Steuerungsfunktion durch Standard-Cockpit

### UNSERE LEISTUNGEN

Mit unserem SAP-Addon SLAM (Service Level & Accounting Manager) haben wir das Tool zur vollautomatisierten und fairen IT-Leistungsabrechnung. SLAM lässt sich mit der Komponente SLAM-Budget erweitern, um eine mengen- und betragsmäßige Absatzplanung zu simulieren und aufgrund von Ist-Daten die IT-Service-Budgets für die Leistungs-abnehmer zu prognostizieren.

Mit unserer Erweiterung SLAM-PC (SLAM Product Calculator) verfügen IT-Provider über die Möglichkeit, sämtliche kalkulierten Kosten von ihren leistungs-erbringenden Profit Centern oder Kosten-stellen auf die Basis-Leistungen zu verteilen (Stückkostenermittlung) und damit die Stückkosten den IT-Produkten bzw. IT-Services zuzuordnen. Dies erlaubt die IT-Service-Preis-Kalkulation und eine Deckungsbeitragsrechnung sowohl auf IT-Service-Produkt-Ebene als auch auf Leistungserbringer- Ebene.

Mit der Syskoplan Reply Produktmanagement Workbench (PMWB) stehen sämtliche Funktionalitäten zur Verfügung, um das IT-Angebot für den Anwender verständlich und verbindlich darzustellen und flexibel neue kundenspezifische Angebote zu

erstellen.

SLAM ist mit seinen Komponenten in der Sprache SAP ABAP entwickelt worden, voll in das SAP ERP integriert und von der SAP AG für das SAP ERP zertifiziert. Durch den Einsatz von SLAM in ihrem Unternehmen werden eine konsistente Planung und eine professionelle Abrechnung der IT-Services ermöglicht. Dadurch, dass Sie die Leistungen Ihrer Service-Anbieter direkt vergleichen können, wird der Umstieg von einem zum anderen Lieferanten nicht zu einem unkalkulierten Risiko. Gerade vor dem Hintergrund von Cloud Computing gewinnt dieser Aspekt zunehmend an Bedeutung für alle IT-Provider.

## IHR NUTZEN

Sie erreichen eine schnellere Reaktionszeit beim Aufbau neuer Produkte/Services durch flexible Ad-Hoc-Zusammenstellung aus den vorgefertigten Service-Bausteinen. Ihre Kunden erhalten eine nachvollziehbare (überprüfbare und messbare) Kontrolle der von Ihnen empfangenen Leistungen. Sie entlasten Ihre IT-Controller von den monatlich wiederkehrenden Arbeiten. Sie erhalten realistische Preise Ihrer IT-Services, denn es findet eine Verlinkung der Kostenseite (Tarifiermittlung) mit der Abrechnungsseite (Preiskalkulation) statt.

Sie können Produkt- Deckungsbeiträge und IT-Profit-Center-Deckungsbeiträge ermitteln. Sie können IT-Budgetgrößen für Ihre IT-Kunden aufgrund von Ist-Daten prognostizieren. Sie können Basisleistungsarten-Anbieter besser vergleichen und damit die Herstellkosten für Ihre IT-Services beeinflussen. Sie sparen durch genau kalkulierten und an die Abnahmemengen angepassten Ressourcenbedarf. Sie decken Leerstände (Kapazitätsüberhänge) auf und können die Ressourcen effizienter einsetzen. Sie erreichen einen höheren Grad der Industrialisierung Ihrer IT und damit mehr Effizienz und Effektivität.



Syskoplan Reply ist ein führender IT-Dienstleister im SAP-Umfeld und realisiert innovative, flexible und verlässliche IT-Lösungen insbesondere in den Bereichen Customer Relationship Management (CRM) und Business Intelligence (BI). Hierbei nutzen wir die adaptive und agile SAP-Standardsoftware und erweitern sie um kundenindividuelle Komponenten. Das ermöglicht unseren Kunden eine Differenzierung im Markt und schafft nachhaltige Wettbewerbsvorteile. Darüber hinaus profitieren unsere Kunden von unserer engen Partnerschaft mit der SAP, fundierten Branchenkenntnissen und der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit uns. Die Einbindung in das Netzwerk des europaweit agierenden IT-Dienstleisters Reply eröffnet uns den Zugriff auf das Know-how von über 3.000 IT-Experten. Das Unternehmensnetzwerk Reply erwirtschaftete 2010 in seinen Hauptniederlassungen in Italien, Deutschland und im Vereinigten Königreich einen Umsatz von über 384 Millionen Euro. Mehr Informationen unter [www.reply.de](http://www.reply.de).