

ComputerPartner

Fachzeitschrift für den ITK-Handel

www.computerpartner.de

Media for
IDG
Channel
World
the IT-Trade

Sonderdruck aus Nr. 3, 15. Januar 2004

IDG 10. Jahrgang B 13743

Projektbericht: Wie man Vertragskosten in den Griff bekommt

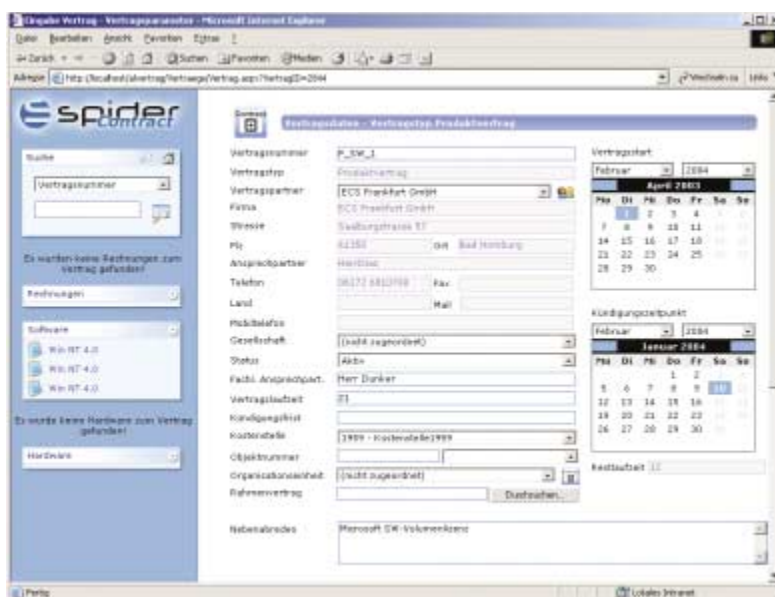
Immer wieder tauchen Probleme auf, die mit Standardsoftware nicht abgedeckt werden können. Hier bietet sich den nahe am Kunden agierenden Systemhäusern die Chance, als Erste die neue Aufgabe zu entdecken und die dazu passende Software zu entwickeln. Das Beispiel der ECS-Ausgründung Spider beweist dies.

Von ComputerPartner-Redakteur
Dr. Ronald Wiltschek

Im Zuge der Einsparungsmaßnahmen in den Unternehmen kommen auch die unterschiedlichen Verträge auf den Prüfstand. Egal, ob es sich dabei um Mobilfunk- oder Leasing-Abkommen handelt, oft verlängern sich derartige Verträge automatisch, ohne dass es nötig wäre. Denn der betreffende Mitarbeiter ist etwa längst aus dem Unternehmen ausgeschieden, aber sein Mobilfunkvertrag besteht fort und auch der Fuhrpark müsste eigentlich verkleinert werden. Da es 2001 noch keine passende Software gab, die sich dieses Problems annehmen konnte, gründete die ECS AG im Herbst jenes Jahres die Spider Lifecycle Management Systeme GmbH. Deren Hauptaufgabe sollte darin bestehen, ein entsprechendes Produkt zu entwickeln und danach weiter zu vermarkten.

Dotnet erhält Vorzug vor J2EE

Die Nummer 20 der ComputerPartner-Liste der größten Systemhäuser Deutschlands stand schon damals in Kontakt mit der Alten Leipziger.



Die Vertragslaufzeit ist in der Benutzeroberfläche von „Spider Contract 2003“ jederzeit gut einsehbar.

Dort sollte die neu zu entwickelnde Software zur Regelung der unterschiedlichen Verträge zuallererst eingesetzt werden. Denn bei allen neuen Produkten der Spider GmbH ist es der Company ein Anliegen, zuerst in einem realen Projekt den Nutzen der Software nachzuweisen. Diese „Best Practice“-Strategie verfolgten die Verantwortlichen der ECS-Tochter auch bei dem Entwurf

des Moduls „Vertragsmanagement“. Nachdem dieses sich nun bei der Alten Leipziger bewährt hatte, soll daraus ein Standardprodukt herausgearbeitet werden. Voraussichtlicher Fertigstellungstermin für die 2004er-Version des „Spider Contract“ ist der Februar dieses Jahres.

Doch bis es soweit war, musste erst ein erstes funktionsfähiges Re-

lease der Software entwickelt werden. So machte sich also die Spider LCM GmbH noch Ende 2001 an die Arbeit. Erstmals standen die Mitarbeiter aber vor der Entscheidung, auf welcher Plattform sie das neue Produkt entwickeln sollten. Zur Auswahl standen das Dotnet-Framework und die J2EE-Architektur.

Beide Technologien wurden im Hinblick auf den Produktzweck sowie andere Parameter wie Verfügbarkeit, Performance, Entwicklungskosten verglichen und bewertet. Schließlich entschieden sich die Verantwortlichen bei der Spider GmbH für die Dotnet-Entwicklungsumgebung, da diese den bei ECS beschäftigten Programmierern bereits gut vertraut war. Man versprach sich davon eine kürzere Entwicklungszeit der Software. „Die bekannten Nachteile der COM-Architektur waren mit Einführung von Dotnet ja beseitigt“, argumentiert Marius Dunker, Projektleiter bei ECS. Die Kombination aus Einsatzbereich, Performance und Entwicklungsdauer gab schließlich den Ausschlag zugunsten der Windows-Welt und gegen J2EE.

Das Vier-Phasen-Modell von Microsoft

So arbeiteten die ECS-Entwickler bei der Erstellung der gesamten Spider-Produktfamilie sehr eng mit Microsoft zusammen. Nach einem Aufwand von etwa acht Mannmonaten stand bereits ein erster Prototyp zur Verfügung. Januar 2003 war es dann schließlich so weit: Das Pilotprojekt bei der Alten Leipziger konnte starten.

In einer ersten Phase definierten die Experten von ECS gemeinsam mit dem Kunden, was alles durch die Software abgedeckt werden sollte. Ein Pflichtenheft – in der ECS-Terminologie mit „Vision und Scope“-Dokument bezeichnet – wurde erstellt. Hierzu haben beide Parteien mehrere gemeinsame Workshops abgehalten. Diese Projektphase nahm etwa drei Wochen in Anspruch.



„Bei allen unseren Produktentwicklungen erarbeiten wir zuerst eine Praxislösung in einem konkreten Projekt.“

Marius Dunker,
Geschäftsführer bei der Spider GmbH.

Nahtlos daran an schloss sich die Planungsetappe. Sie umfasste die Konfiguration der bei der Alten Leipziger benötigten Schnittstellen zu SAP-Systemen und IBM-Rechnern. Es ging etwa darum, dass die Verantwortlichen einer jeden Kostenstelle Einsicht nur in die für sie relevanten Verträge erhalten sollten. ECS-Entwickler definierten die hierfür notwendigen XML-Interfaces, setzten sie in Software um und dokumentierten die Arbeit in dem „Functional Specifications“-Handbuch. Diese Tätigkeiten nahmen ebenfalls etwa drei Wochen in Anspruch.

Nun begann der Dienstleister mit der Anpassung der Software an das beim Kunden vorhandene System: Er installierte die Schnittstellen vor Ort, konfigurierte sie gegebenenfalls um, bis sie nach mehreren Testläufen zur Zufriedenheit des Kunden ihren Dienst versahen. Das Ganze dauerte etwa acht Wochen.

Die vierte und letzte Phase des Projekts war gleichzeitig auch die längste. Rund drei Monate lang werkelt ECS, bis schließlich das Spider-Vertragsmanagement-System in den Produktivbetrieb gehen konnte. Parallel zum eigentlichen Deployment wurden Anwender und Administratoren bei der Alten Leipziger geschult, und die Techniker nahmen noch ein letztes Feintuning am System vor. Übrigens, ein derartiger Pro-

jekttablauf – mit den angesprochenen vier Phasen – entspricht genau dem Microsoft Solution Framework, einem von dem Software-Giganten erstellten Ratgeber zur Vorgehensweise bei komplexeren Softwareprojekten.

Unterschiedliche Verträge erschweren Datenimport

Trotz der eingehaltenen Termine lief während des Projekts bei der Alten Leipziger natürlich nicht alles so glatt wie erhofft. Es galt nämlich, Daten aus den unterschiedlichsten Verträgen in das neue System zu überführen. Sofern diese Daten in Excel-Tabellen oder als Stammdaten etwa in SAP-Systemen vorlagen, konnten sie über entsprechende Importmodule ins „Spider Contract“ übernommen werden.

Manche Vertragsdetails waren auch in der Microsoft-Datenbank „Access“ gespeichert, sodass auch diese Aufgabe noch relativ leicht zu bewältigen war. Etwas komplizierter gestaltete sich aber die Einbindung von Vertragsdaten an den Großrechnersystemen bei der Alten Leipziger. Hier mussten die Spider-Fachleute ihre Lösung dementsprechend anpassen.

Derzeit erfolgt der Zugriff auf die Mainframes über die Standard-Konnektoren. Diese basieren etwa auf der 3270-Screen-Scrapping-Technologie. An IBM-Servern ist

Solution Snapshot

Kunde:	Alte Leipziger Lebensversicherungsgesellschaft a.G., www.alte-leipziger.de
Problemstellung:	Bei vielen unterschiedlichen Vertragstypen verliert der Systemadministrator rasch den Überblick; so verlängern sich etwa Mobilfunkverträge automatisch, obwohl sie nicht mehr benötigt werden.
Lösung:	Vertragsmanagementlösung Spider Contract: zentrale Verwaltung von Verträgen; Browser-basierender Zugriff von jedem Arbeitsplatz; Entwicklungsplattform: Microsoft Dotnet Framework
Dienstleister:	Spider Lifecycle Management Systeme GmbH, www.spider-lcm.de
Kontaktaufnahme:	seit April 2001 bestehendes Kundenverhältnis
Projektlaufzeit:	Januar bis Oktober 2003
größte Herausforderung:	Einbindung der unterschiedlichen Vertragstypen: Service- und Leasingverträge, Wartung- und Lizenzverträge, Kauf- und Mietverträge
unerwartete Schwierigkeiten:	Abbildung von Produktverträgen aus der DB2-Datenbank auf einem IBM-I-Series-Midrange-Rechner erforderte eine kundenspezifische Anpassung
Implementierungsdauer:	drei Monate
Arbeitsaufwand des Dienstleisters:	rund 60 Personentage
Kostenumfang des Projekts:	zirka 70.000 Euro
Projektaufteilung:	Softwarelizenzen: 40 Prozent; Dienstleistung: 60 Prozent
Service- und Wartungsverträge:	mit der Spider Lifecycle Managementsysteme GmbH abgeschlossen
Schulung:	je eine zweitägige Schulung für Anwender und Administratoren
Benefit für Kunden:	schlankes, zentrales Vertragsmanagement; vereinfachte Workflow-Prozesse bei der Bearbeitung von Verträgen; automatisches Reporting; stets aktuelle, für die jeweilige Abteilung relevante Einsicht in die Verträge; Hunderte Telefongespräche mit Mitarbeitern überflüssig geworden; ROI nach sechs Monaten
Benefit für den Dienstleister:	weitere Kunden: DZ Bank, Schwäbisch Hall, Gedas Berlin

aber auch ein direkter Zugang zu Stammdaten möglich – beispielsweise über ODBC (Open Database Connectivity) zu DB2-Datenbanken auf AS/400-Midrange-Maschinen, die nun von IBM unter der Bezeichnung I-Series vermarktet werden.

XML als Austauschformat zwischen Spider und SAP

Neue Leasing- oder Mobilfunkverträge können aber auch direkt in Spider Contract angelegt werden, und die entsprechenden Stammdaten wandern anschließend automatisch in das SAP-System der Alten Leipziger. Möglich machen dies die Spider-SAP-Contract-Konnektoren. Sie erhalten direkten Zugriff auf Warengruppen, Kostenstellen und Bestellung im SAP-System und können so jederzeit die Rechnungsdaten eines jeden Vertrages abgleichen.

Als Transportmedium kommt dabei XML zum Zuge. Spider im-

portiert die Bestands- und Vertragsstammdaten aus dem SAP-System heraus, indem ein Konnektor die Daten nativ ausliest und anschließend im XML-Format die Spider-Importer zur Verfügung stellt. Auch der Export von neuen Vertragsdaten aus Spider Contract ins ERP-System hinein erfolgt nur über XML.

Mit XML als Austauschformat bei der Datenübergabe hat Spider sicherlich eine in die Zukunft weisende Entscheidung getroffen. XML setzt sich nämlich in immer mehr Bereichen durch, Optimisten glauben sogar, dass es schon bald SQL als Datenbanksprache ersetzen wird.

Doch nicht nur aufgrund dieser Wahl zeigt sich der Kunde mit Spider äußerst zufrieden. Es gibt bereits kurz nach Projektabschluss (Oktober 2003) erste konkrete Einsparungseffekte bei der Alten Leipziger zu vermelden: „Die Zahl unserer Aktenschranke in der Zentralverwaltung konnten wir schon

von 17 auf 13 reduzieren“, so Hartwig Moldenhauer, Prokurist und Leiter des Zentraleinkaufs bei der Versicherung. Den Return on Investment erwartet er bereits nach sechs Monaten – ein wahrhaft ehrgeiziges Ziel angesichts der Einführungskosten von insgesamt 70.000 Euro. Eine zentrale Lösung zum Steuern aller Vertragsdaten ist aber auch so schon einiges Wert.



Lösung
Consulting
Management

In Unternehmen versickern jährlich viele Millionen Euro

Versäumnisse beim Vertragsmanagement haben fatale finanzielle Folgen. Neue Software soll Abhilfe schaffen

Bremen. – Ein Dienstleister zahlte jahrelang Wartungskosten für Paternoster, obwohl aus Sicherheitsgründen diese längst von Fahrstühlen abgelöst wurden. Bei einer Spedition entrichtete die Buchhaltung noch bis vor kurzem für ein Röntgengerät zur Durchleuchtung der Posteingänge Wartungskosten und TÜV-Gebühren. Das wegen der vor Jahren allgemeinen Biefombenwarnungen angeschaffte Gerät war übrigens niemals in Betrieb genommen worden. Aber auch Verträge für Mobiltelefone verlängern sich über viele Monate, obwohl die Mitarbeiter dem Unternehmen gar nicht mehr angehören. Und Leasingraten werden weiter bezahlt, weil der Kündigungstermin einfach vergessen wurde.

Diese Beispiele sind auch bei Bremer Unternehmen gar nicht so selten teure Realität. Und Experten schätzen die Verluste, die Firmen auf diese Weise entstehen, auf mehrere hundert Millionen Euro pro Jahr.

Professor Dr. Klaus Mentzel, Honorarprofessor an der Universität Hamburg und erfolgreicher Sachbuchautor, sieht die Hauptproblematik in den Bereichen Outsourcing, Leasingverträge und normale Dienstleistungen versteckt. „Es geht um viel mehr als die reine Kündigung von Verträgen“, konstatiert deshalb Professor Mentzel. Nach seiner Meinung kann ein Unternehmen schon durch die reine Kontrolle von Preisgleitklauseln, die abgeschlossene Verträge den Marktpreisen anpassen, enorme Summen einsparen.

Die Vielzahl unterschiedlicher Vertragstypen die Firmen heute abschließen müssen, stellt extrem hohe Ansprüche und Erwartungen an die Vertragsverwaltung. Die Spider LCM GmbH, eine Tochter des Hamburger IT-Dienstleisters ECS Electronic Computer Service AG, die auch in Bremen einige Firmen betreut, hat deshalb eine neue Generation von Vertragsmanagement-Software entwickelt. So wird der Administrationsaufwand bei der Pflege von Verträgen erheblich verringert. Realisiert wurde die „Vertragsmanagement-Lösung Spider Contract“ unter anderem bei der Alten Leipziger Lebensversicherungsgesellschaft a.G., bei der DZ Bank und bei Schwäbisch Hall.

Hartwig Moldenhauer, Prokurist und Leiter im Zentraleinkauf bei der Alten Leipziger, hat das Projekt von Anfang an aktiv begleitet. Sein kurzes Fazit lautet: „Im Rahmen unserer Kosteneinsparungsoffensive sehen wir nach Einführung von Spider Contract erhebliche Prozesskostenoptimierungen. Bereits im ersten Jahr werden wir voraussichtlich einen sechsstelligen Betrag einsparen, der bisher völlig sinnlos ausgegeben wurde.“

Als schönen Nebeneffekt bezeichnet Moldenhauer darüber hinaus mit einem Augenzwinkern die Tatsache, dass in den ersten neun Monaten die Aktenschränke in der Zentralverwaltung von 17 auf 13 reduziert wurden. Das, so der Prokurist, sei jedoch erst der Anfang.

Bei der Vertragsmanagement-Lösung werden die Modalitäten sämtlicher Kauf-, Miet-, Leasing-, Dienstleistungs- und Outsourcingverträge des Unternehmens zentral erfasst. Per Knopfdruck findet „Spider Contract“ auf typische Anfragen von Abteilungen und Administration die richtige Antwort: Wann kann ich ein neues Handy beantragen? Wann muss ich den Vertrag kündigen? Was muss wann auf Anpassung kontrolliert werden? Welche Beträge muss ich im nächsten Geschäftsjahr budgetieren?

Im Fokus des Interesses lag bei der Alten Leipziger auch die Entlastung aller Fachbereichsmitarbeiter, die sich künftig noch mehr auf ihre Kernkompetenz konzentrieren können. Hartwig Moldenhauer: „Die Betreuung der meisten Verträge übernimmt jetzt der Zentraleinkauf. Rechtzeitig vor Ablauf, Änderung oder Marktanpassung eines Vertrages schickt das System automatisch eine Meldung auf den Bildschirm des zuständigen Mitarbeiters. Der kann dann entscheiden, wie weiter verfahren werden soll.“ Eine Gänsehaut bekommt Moldenhauer noch heute, wenn er sich an die unzähligen Excel-Tabellen vergangener Jahre erinnert: „Ganze Aktenschränke wurden damit vollgestopft. Das ist heute zur Entlastung aller Mitarbeiter weitgehend überflüssig geworden.“

Jacques Diaz, Vertriebsdirektor der ECS AG, hat das Pilotprojekt initiiert. Er betont, dass Unternehmen, die „Spider Contract“ einführen wollen, sich von Anfang an Gedanken über ihre künftige Struktur der Vertragsinformationen machen sollten. So sei es beispielsweise sinnvoll, dass Verträge mit ähnlichen Strukturen zusammengefasst werden. „Ein willkommener Nebeneffekt“, so Jacques Diaz, „ist auch die zentrale Datenerfassung aller Lieferanten.“ Vor der Installation der neuen Software, so Vertriebsdirektor Diaz abschließend, sei die Unternehmensleitung gut beraten, wenn man sämtliche relevante Fachbereiche mit allen Verantwortlichen in die Planung einbeziehe. Denn Forderungen an das System sollten bereits bei der Projektierung identifiziert und strukturiert werden.

*Der Artikel erschien am
29. Dezember 2003 in der Tageszeitung DIE WELT.*



Kontaktadresse:

**Spider Lifecycle Managementsysteme GmbH
Ein Unternehmen der
ECS Electronic Computer Service AG
Grevenweg 72
20537 Hamburg**

**Telefon: 040-251549-1, Telefax: 040-251549-887
eMail: info@spider-lcm.de www: spider-lcm.de**