

Serviceware Financial: Palfinger AG

Kontrolle ist gut, Vertrauen ist besser

PALFINGER AG rechnet ihre IT-Kosten verursachergerecht ab

PALFINGER zählt zu den international führenden Herstellern innovativer Hebe-Lösungen, die auf Nutzfahrzeugen und im maritimen Bereich zum Einsatz kommen. In den letzten Jahren wuchs die Firma stetig, Akquisitionen, neue Kooperationen und Joint Ventures sicherten die Marktposition. Die jüngsten Erfolge machten aus PALFINGER innerhalb kürzester Zeit einen globalen Big Player und brachten auch neue Herausforderungen für das IT-Controlling.

Die IT-Abteilung von PALFINGER stellt rund 30 Services für etwa 3.000 Mitarbeiter zur Verfügung. Die Kosten für IT-Anschaffungen und IT-Dienste will der Hersteller von hydraulischen Hebe- und Ladevorrichtungen so transparent und verursachergerecht wie möglich für alle Beteiligten aufschlüsseln. Beim Controlling der IT-Services setzt PALFINGER daher auf ein professionelles IT-Finanzmanagement. „Wir nutzen eine Softwarelösung, die sämtliche Planungs-, Kalkulations-, Abrechnungs- und Berichtsprozesse im Service-Controlling automatisiert“, erzählt Alexander Wörndl-Aichriedler, der als Teamleiter Corporate IS Infrastructure & Operations für den globalen IT-Betrieb und die IT-Infrastruktur bei PALFINGER verantwortlich ist. „Die IT ist unternehmensintern angehalten, 80 Prozent der IT-Kosten verursachergerecht umzulegen. Bei der hohen Zahl an zu betreuenden Usern und Services wäre es ein zu großer Aufwand, die Leistungen manuell zu verrechnen. Darum haben wir mit Serviceware Financial eine durchgängige Financial-Management-Lösung für die Kalkulation, die Preisbildung und die Abrechnung eingeführt.“

Konsistente und zentrale Daten

Früher plante die IT-Abteilung die IT-Kosten in Excel-Listen. Wenn jemand aus dem Team dann Änderungen an den Listen vornahm, standen diese nicht zentral zur Verfügung. „Das war der Datenkonsistenz und Datenüberprüfung äußerst abträglich“, berichtet Wörndl-Aichriedler. Mit Serviceware Financial hat die IT-Abteilung es geschafft, alle Daten bezüglich der Preisfindung, der Kalkulation und der Verrechnung von Services nachvollziehbar an einer Stelle zu sammeln. „Wenn es jetzt Änderungen gibt, werden diese zentral vorgenommen und wirken sich auf alle Services aus. Zum anderen schaffen wir damit Transparenz für andere Abteilungen wie das Controlling und das

Rechnungswesen, denn die können so über das Web-Reporting alle Kostenblöcke detailliert einsehen.“ Die Investition in die Financial-Management-Lösung zahlt sich auch mit Blick auf die Compliance-Anforderungen zügig aus. Denn Steuerbehörden und Wirtschaftsprüfer verlangen ein akkurat geführtes Zahlenwerk. Mit der Software kann PALFINGER die geforderten Berichte auf Knopfdruck erstellen.

Transparenz bringt Vertrauen

Die IT steht in vielen Unternehmen am Pranger, da sie in vielen Unternehmen einen erheblichen Kostenblock ausmacht. Vorbei sind die Zeiten, als man IT-Leitern kritiklos alles abnahm. Vor der Einführung der Finanzmanagement-Lösung gab es daher auch bei PALFINGER Misstrauen gegenüber der Verrechnung von IT-Leistungen. Mit der neuen Softwarelösung haben Wörndl-Aichriedler und sein Team eine sehr viel größere Akzeptanz der internen IT-Preise erreicht. Eine IT-Leistungsverrechnung muss in seinen Augen daher kosten- und leistungsorientiert und für alle Beteiligten transparent sein.

„Der monatliche Aufwand für die Verrechnung von IT-Kosten liegt jetzt bei nur noch zwei Stunden. Ohne die Financial-Management-Lösung benötigten wir ein bis zwei Manntage im Monat.“

Alexander Wörndl-Aichriedler
Leiter IT-Infrastruktur und -Betrieb
PALFINGER AG



Auf einen Blick

Thema

IT Financial Management

Der Kunde

Palfinger AG

www.palfinger.ag

Branche

Maschinenbau

Das Projekt in Zahlen

- › 30 Services für 3.000 Mitarbeiter
- › 30 Anwender inklusive Leistungsempfänger
- › 4 Personen, die Serviceware Financial zur Abrechnung nutzen
- › 80 Prozent der IT-Kosten werden verursachergerecht umgelegt

Projekt-Highlights

- › Monatlich 2 Stunden Arbeitsaufwand für die Verrechnung vs. vorher 1-2 Manntage
- › „90 Prozent“ Vertrauen bei Leistungsempfängern erreicht
- › Integration mit dem Zeiterfassungssystem und Serviceware Processes

„Jetzt können wir in der IT guten Gewissens darlegen und nachweisen, wie die Preise zustande kommen. Vorher hatten unsere Kollegen aus den Fachabteilungen nicht selten den Eindruck, die Preise für IT-Services würden gewürfelt“, sagt Wörndl-Aichriedler mit einem Augenzwinkern.

Daten detailgetreu abbilden

Wenn sich global verteilte Konzerne entscheiden, eine systemgestützte interne Leistungsverrechnung einzuführen, sieht Wörndl-Aichriedler die Herausforderung nicht nur in der Kalkulation der Produkte und Services, sondern auch in der detailgetreuen Abbildung der Stamm- und Bewegungsdaten. „Unternehmen müssen sich im klaren sein, von wo sie ihre Daten für die Financial-Management-Lösung herbekommen, damit sie IT-Kosten verursachergerecht verrechnen können“, gibt der Teamleiter zu bedenken. So gilt es zum Beispiel festzulegen, welcher Mitarbeiter welcher Kostenstelle zugeordnet ist und welche Gesellschaften welche Kostenstellen besitzen. Das gilt gleichermaßen für Daten über Bestellungen, Aufträge, Mahnungen und Zahlungen. „Wenn die Stamm- und Bewegungsdaten nicht stimmen, dann ist die gesamte Verrechnung falsch. Und dann trauen die Benutzer und die internen Kunden dem System nicht. Wir haben dieses Vertrauen, sofern man das in Prozenten ausdrücken kann, zu 90 Prozent erreicht.“

Nur noch zwei Stunden Arbeitsaufwand

Die Professionalisierung des IT-Finanzmanagements bei PALFINGER hatte nicht nur zum Ziel, Kosten- und Leistungstransparenz für die IT-Services zu schaffen.

Ebenso sollten das Kosten- und Qualitätsbewusstsein in der IT und bei den internen Kunden geschärft sowie Einsparpotenziale aufgedeckt werden. Der Arbeitsaufwand für die Verrechnung der IT-Leistungen hat sich seit dem Einsatz der Software Serviceware Financial drastisch reduziert. „Der monatliche Aufwand für die Verrechnung von IT-Kosten liegt jetzt bei nur noch zwei Stunden. Ohne Serviceware Financial benötigten wir ein bis zwei Manntage im Monat“, bestätigt Wörndl-Aichriedler. „Das heißt, wir sind jetzt vier bis acht Mal so schnell wie vorher.“

Geplante Integrationen

Neben dem IT-Betrieb und der Infrastruktur verantwortet Wörndl-Aichriedler auch die inhaltliche Weiterentwicklung der Lösung. Im nächsten Schritt soll die

Projektkalkulation und -abrechnung mit Serviceware Financial verfeinert werden. Dann erhält die IT-Abteilung eine Antwort auf die Fragen, welche Aufwände tatsächlich in Projekte geflossen sind, welche Durchlaufzeiten vorher geschätzt wurden und welche Termine tatsächlich eingehalten werden konnten. Das nächste Projekt steht bereits in den Startlöchern: die Anbindung des Zeiterfassungssystems und der IT-Service-Management-Lösung Serviceware Processes an Serviceware Financial. Mit Serviceware Processes wird dann die Auslastung der Mitarbeiter bzw. die von den Mitarbeitern benötigte Zeit für IT-Tätigkeiten im System festgehalten. „Wir möchten wissen, wofür genau unsere Mitarbeiter arbeiten und wie viel Zeit für Support, Projekte oder administrative Aufgaben verwendet wird“, so Wörndl-Aichriedler. „Das ist die ideale Basis, um die Informationen auch zur Kalkulation von Stundensätzen oder Services zu nutzen.“

PALFINGER

Profil

PALFINGER AG

PALFINGER zählt seit Jahren zu den international führenden Herstellern innovativer Hebe-Lösungen, die auf Nutzfahrzeugen und im maritimen Bereich zum Einsatz kommen. Als multinationale Unternehmensgruppe mit Sitz in Salzburg erwirtschaftete das Unternehmen mit rund 8.030 Mitarbeitern 2014 einen Gesamtumsatz von rund 1,63 Mrd. EUR.

Der Konzern hat Produktions- und Montagestandorte in Europa, Nord- und Südamerika sowie Asien. Innovation, weitere Internationalisierung und Flexibilisierung der Produkte, Dienstleistungen und Prozesse bilden die Säulen der Unternehmensstrategie. Am Weltmarkt für hydraulische Ladekrane gilt PALFINGER nicht nur als Markt-, sondern auch als Technologieführer. Mit über 5.000 Vertriebs- und Servicestützpunkten in mehr als 130 Ländern auf allen Kontinenten ist PALFINGER immer in Kundennähe.