

„Die mgm consulting partners GmbH hat ein IT-Risikomanagement entwickelt und implementiert, das unsere Anforderungen nach Transparenz und Handlungsfähigkeit bestens abbildet. Von entscheidender Bedeutung waren die Erfahrungen der Berater im Umgang mit externen Providern. Wir verfügen als Ergebnis über einen neu strukturierten Prozess sowie dementsprechende definierte Aufgaben und Verantwortlichkeiten für die Zusammenarbeit mit unseren Dienstleistern. Auf dieser Grundlage können wir effizienter Risiken erkennen und bewerten.“

Stefan Brandt, Head of Infrastructure Planning & Risk, E.ON IT GmbH

RISIKOMANAGEMENT

Aufbau und Implementierung eines IT-Risikomanagements: Risiken interner und externer IT-Dienstleistungen erfolgreich managen

Ausgangssituation

Mit dem Outsourcing seiner IT-Infrastruktur an externe Dienstleister hat die E.ON AG einen wichtigen Schritt zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit und zur Senkung der Kosten vollzogen.

Die Auslagerung der Prozesse und der Verantwortung für Qualität und Verfügbarkeit der Services bedeuten aber nicht, dass Risiken in diesem Bereich nicht mehr existent sind oder beim Eintreten eines Risikofalls keine negative Auswirkung auf die E.ON IT und ihre internen Kunden haben könnten.

Vor diesem Hintergrund wurden unsere Berater beauftragt, den Risikomanagementprozess anzupassen und insbesondere die Zusammenarbeit mit den externen Service Providern zu definieren und umzusetzen. Nach Abschluss des Projektes verfügt der Kunde über ein implementiertes System für das Risikomanagement. Dieses erfüllt die internen Anforderungen an die neuen Prozesse in der Zusammenarbeit mit den Service Providern. Zudem ist der regelmäßige Austausch von Informationen zu möglichen Risiken und abgestimmten Maßnahmen sichergestellt.

Aufgaben und Ziele

Unsere Beratungsleistung konzentrierte sich u. a. auf folgende Schwerpunkte:

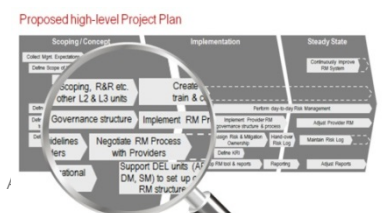
- Unterstützung bei der Neuausrichtung des Risikomanagements und der internen Prozessaktivitäten
- Analyse des Outsourcing-Vertrages und konsolidierte Darstellung der zu erbringenden Risikomanagementleistungen durch die externen Dienstleister
- Unterstützung des Kunden bei der Konzeption und den Verhandlungen des Prozessdesigns und der Schnittstellen mit den Service Providern

- Beschreiben der internen und externen Rollen und Verantwortlichkeiten und Unterstützung bei der Abstimmung mit den Prozessbeteiligten
- Definition der Anforderungen an das Risikomanagementsystem der externen Dienstleister sowie an die eingesetzten Reportingtools.
- Aufbau und Strukturierung des Risikoreportings zusammen mit der Entwicklung eines Reportingtools zur Unterstützung des internen Reportings
- Unterstützung bei der Ausgestaltung der Kommunikation zu Stakeholdern und am Prozess beteiligten internen und externen Personen und Abteilungen

Vorgehen und Ergebnisse

In der ersten Projektphase wurden die zukünftige Ausrichtung und der Umfang des Risikomanagements festgelegt. Im Anschluss begleiteten wir die Umsetzung des Konzeptes und die Stabilisierung des internen sowie externen Prozesses.

Parallel entwickelten wir ein Risikomanagement-Tool zur Verringerung und Optimierung der operativen Tätigkeiten und führten es erfolgreich ein.



1. Konzeptphase

In der Konzeptphase identifizierten wir in Workshops mit dem Kunden die Risikofelder und -arten, die in der Verantwortung des Unternehmensbereiches liegen, und grenzten diese zu anderen Funktionen ab. Begleitend überarbeiteten wir den internen Risi-

komanagementprozess und passten ihn auf die neue Situation an. Gemeinsam mit der E.ON IT haben wir die Rollen und Verantwortungen innerhalb des Geschäftsbereichs definiert und mit den Beteiligten abgestimmt.

2. Umsetzung der Prozesse

Die neuen Phasen des Risikomanagementprozesses sind detailliert beschrieben und innerhalb der Organisation kommuniziert worden.

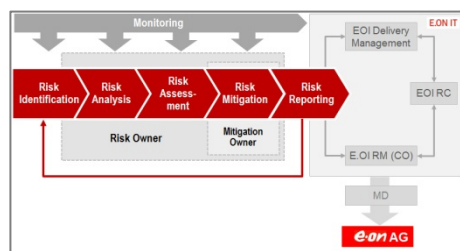
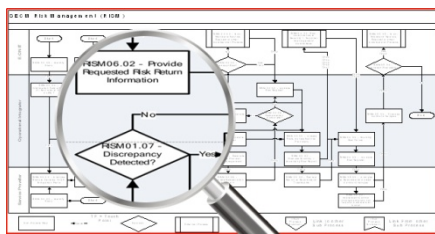


Abb. 2 – Risiko management-prozess

Abb. 3 – Ablauf Risikomanagement bei Dienstleistern

Mit hohem fachlichem Aufwand haben unsere Berater Details des Risikomanagementprozesses zwischen E.ON IT und den externen Dienstleistern entwickelt. Zudem haben wir die Verhandlungen zwischen beiden Vertragspartnern geleitet und damit die Abnahme und Akzeptanz der Prozessbeschreibung auf beiden Seiten gefördert.



Neben grundsätzlichen Definitionen von Begriffen wurden im Detail die Aktivitäten auf Seiten der Service Provider definiert. Ebenso sind Schnittstellen zu anderen Prozessen auf Seiten der Dienstleister dargestellt und Eskalationsmechanismen beschrieben. Als Grundlage für diese Verhandlungen diente eine von unseren Beratern durchgeführte Analyse des Outsourcing-Vertrages. Definierte und verabschiedete Arbeitsergebnisse wurden dabei zeitnah in die Praxis umgesetzt.

3. Reportingtool

Zur Steigerung der Effizienz der Dokumentation der Risiken sowie des Risikoreportings wurde parallel ein auf Excel basierendes Reportingtool entwickelt. Dieses ermöglicht eine automatisierte Verarbeitung und Konsolidierung von internen Risikomeldungen und führt zu einer erheblichen Verringerung des administrativen Aufwands.

Die zentrale Datenhaltung sämtlicher Risikoinformationen in einem Risikoinventar ermöglicht schnelle und, neben standardisierten Managementreports, auch individuelle Auswertungen, z.B. für einzelne Abteilungen oder Risikoverantwortliche.

Besonderen Wert legten wir auf Transparenz und Übersichtlichkeit: Das Tool stellt die Risiken nach ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und möglichen Schadenhöhe dar. Das ermöglicht eine eindeutige Risikoklassifizierung und ein besseres Verständnis

des Risikoportfolios. Der Einsatz dieses Tools schafft damit eine Kontinuität des internen Risikoreportings.

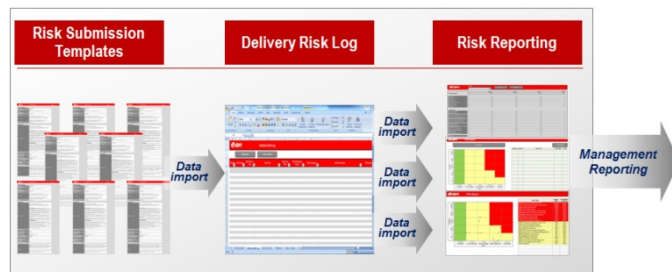


Abb. 4 – Funktionsweise des Reportingtools

Warum mgm consulting partners?

Da wir bereits im Rahmen der Verhandlungen für die weltweite Auslagerung der IT Infrastruktur in einem vorherigen Projekt das projektbegleitende Risikomanagement erfolgreich implementiert hatten, entschied sich die E.ON IT für die weitere Zusammenarbeit.

Neben exzellenten Fachkenntnissen im IT-Risikomanagement sowie im IT Outsourcing haben sich die praktischen Erfahrungen unserer Berater im Umgang mit Service Providern und den damit verbundenen Herausforderungen bewährt. Die Kombination von Fachwissen, langjähriger Beratungserfahrung und hohem Engagement hat sich als wertvoll und entscheidend für den Projekterfolg erwiesen.

Kontakt

Per-Alexander Zimmermann, per-alexander.zimmermann@mgm-cp.com
 Adrian Schüller, adrian.schueller@mgm-cp.com

mgm consulting partners GmbH
 Holländischer Brook 2 • 20457 Hamburg
 Telefon +49 (0)40 / 80 81 28 20 - 0
 Telefax +49 (0)40 / 80 81 28 20 - 388
 Internet www.mgm-cp.com

Unser Kunde

E.ON IT

Die E.ON IT GmbH ist die IT-Funktion der E.ON AG, eines der weltweit größten privaten Strom- und Gasunternehmen. E.ON IT steuert alle IT-Belange des E.ON-Konzerns.

Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz in Hannover und ist europaweit mit neun Tochtergesellschaften in Bulgarien, Großbritannien, Italien, den Niederlanden, Rumänien, Schweden, der Slowakei, Tschechien und Ungarn vertreten.