

Effektive Steuerung ausgelagerter

IT-Services

Die Informationstechnologie ist unverzichtbarer Bestandteil vieler Unternehmensprozesse. Die Verfügbarkeit, Verlässlichkeit und Effizienz der IT-Prozesse stehen dabei im Fokus der Steuerung und des Risikomanagements. Wie kann ein Unternehmen die IT-Prozesse und Schnittstellen ausgelagerter IT-Dienstleistungen zielorientiert und kosteneffizient steuern?

Die Herausforderung

Seit dem Outsourcing der IT-Infrastruktur des Head-Office der Raiffeisen Bank International AG in Wien im Jahr 2012, steuert das IT-Sourcing Management in der Bank die Leistungserbringung des IT-Dienstleisters. Die Bank hat in den vergangenen Jahren entscheidende Schritte zur Verbesserung der Steuerung der outgesourceten IT Services gezielt umgesetzt. Die Durchführung eines firmeninternen Zertifikatsstudiengangs „IT-Governance-Manager“ war für das IT-Sourcing Management ein logischer, nächster Schritt. Im Fokus sollten dabei Best-Practice-Methoden im IT-Governance-Management stehen. Es sollten Impulse zur laufenden Verbesserung in der Steuerung gewonnen werden und darüber hinaus die Zertifizierung der Mitarbeiter im Governance Bereich angestrebt werden. Die Frankfurt School bot sich hier als kompetenter Qualifizierungspartner an.

Die Vorgehensweise

Die Ausbildung bestand aus zwei Komponenten. Die erste Komponente war die Vertiefung von theoretischem Wissen zum COBIT-Framework zur Unterstützung der IT-Governance bezüglich der Sourcing Governance und den IT-Prozess und IT-Framework. Die zweite Komponente, war der Fokus auf die praktische Umsetzung, das Zusammenspiel der einzelnen Referenzmodelle in Bezug auf den Finanzsektor und konkret auf die Raiffeisen Kultur.

Maßgeschneiderte Inhouse-Schulung für die Raiffeisen Bank International AG, Wien.

Module/Seminarinhalte

Für die Inhouse-Schulung wurden folgende Module/Seminarinhalte ausgewählt und von Experten der Frankfurt School als Referenten der jeweiligen Maßnahme durchgeführt:

- COBIT 5 als Referenzmodell für die IT-Governance
- COBIT 5 in der Anwendung
- CMMI – Capability Maturity Model Integration
- Ergänzende Modelle: IT-Compliance, IKS, COSO, IKS
- Governance in Outsourcing Beziehungen, Praxisübungen

Dauer:

5 Tage + 1 Tag schriftliche Prüfung

Das Ergebnis

In Bezug auf Best Practices und Praxisbeispiele waren aus Kundensicht die wertvollsten Beiträge im Themenumfeld IT-Governance in Outsourcing Beziehungen.

- COBIT in Outsourcing of Operations
- COBIT in Prozessframeworks und IKS von IT Organisationen (Schwerpunkt: Controls)
- Funktionsfähige „Mechanismen“ der Governance im Unternehmen leben und stetig verbessern
- Vertragsgestaltung und -strukturen



Christian Unger
Head of IT Sourcing Management
Raiffeisen Bank International AG

Was sagt der Kunde:

„Unsere Erwartung an das Training mit Blick auf die Verknüpfung von theoretischem Wissen zu Sourcing Governance und den IT Prozess- und Control-Frameworks mit Praxisbeispielen wurden voll erfüllt. Wertvoll waren dabei konkrete Tipps für die Umsetzung.“