

Kundenerfolgs- geschichte

**Erhöhte Resilienz im
Unternehmen mit Horizon**



Die Herausforderung

Im Rahmen der kontinuierlichen Bemühungen, eine starke und stabile Finanzdienstleistungsbranche zu schaffen, drängten die britischen Regulierungsbehörden 2019 darauf, dass die Unternehmen ihre betriebliche Widerstandsfähigkeit weiter erhöhen. Insbesondere wurden die Akteure der Branche aufgefordert, ihre Geschäftsdienstleistungen besser zu verstehen; Modelle einzuführen, die Störungen von Geschäftsdienstleistungen als unvermeidlich betrachten und angemessene Toleranzen festlegen; und zu investieren, um Kontinuität zu gewährleisten, Geschäftsdienstleistungen schnell wiederherzustellen sowie Notfallpläne zu formulieren.

Wie Bizzdesign das Problem gelöst hat

Um diesen Entwicklungen gerecht zu werden und die komplexe Landschaft von Abhängigkeiten über verschiedene organisatorische Ebenen hinweg effektiv zu bewältigen, hat das Operational Excellence Team bei MS Amlin Bizzdesign Horizon eingeführt. Die Plattform wurde bald zur Grundlage der von den Geschäftsservices gesteuerten Bemühungen um betriebliche Resilienz, wobei sich schließlich eine vierstufige Methodik herauskristallisierte.

Der Prozess beginnt mit der Erfassung der wichtigsten Geschäftsleistungen (IBS Mapping). Sobald die wichtigsten Geschäftsprozesse identifiziert sind, modelliert das Team sie im Detail. Das bedeutet, bis auf die Ebene der einzelnen Schwimmbahndiagramme und Prozessabläufe herunterzugehen und diese mit relevanten Dimensionen wie Technologie, Lieferanten, Standorten usw. zu verbinden. An diesem Punkt sorgt die ausgereifte Modellierungsumgebung von Horizon dank ihrer schnellen Modellierungsmöglichkeiten und der Unterstützung von Standards wie ArchiMate und BPMN für schnelle Fortschritte.

Die nächste Phase ist Feldforschung und Analyse. Dazu gehört die Identifizierung der Kunden, die von diesen Geschäftsleistungen abhängen, und die Bewertung, ob verschiedene Personas durch eine Störung unterschiedliche Schäden erleiden können. Anschließend führt das Team mit Hilfe von Horizon eine Reihe von Gap-Analysen durch, bei denen es seine Ergebnisse mit den Resilienz-Standards in verschiedenen Dimensionen vergleicht. So wird beispielsweise geprüft, inwieweit ihre Zulieferer die Ausfallsicherheit getestet haben, oder wie sie auf ein Katastrophenszenario reagieren, das ihre Technologielandschaft betrifft.

Kundenerfolgs- geschichte



Über:

MS Amlin ist ein führender globaler (Rück-) Versicherer, und Teil der globalen Top-10-Versicherungsgruppe MS&AD. Das Unternehmen, das zu den größten Akteuren seiner Branche zählt, blickt auf eine 300-jährige Geschichte zurück und beschäftigt an 20 Standorten weltweit über 1.800 Mitarbeiter.



Branche:

Versicherungen



Größe:

1.800+ Angestellte



Umsatz:

3,0 Milliarden GBP (2019)



Geschäftsziele

- Ein hohes Maß an operativer Resilienz erreichen, um sicherzustellen, dass die Auswirkungen von Marktstörungen innerhalb der akzeptierten Toleranzgrenzen bleiben
- Die Auswirkungen verschiedener Szenarien von Betriebsstörungen in unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens identifizieren und beherrschen
- Klare Berichtsfunktionen zur Unterstützung der Einhaltung regulatorischer Anforderungen schaffen



Bizzdesign-Lösung:

- Bereichsübergreifende Abhängigkeitsanalyse
- Modellierung und Analyse von Geschäftsauswirkungen
- Natives ArchiMate-Metamodell und Notation
- Einfache Veröffentlichung von aussagekräftigen Arbeitsergebnissen zur Unterstützung der Berichterstattung an die Regulierungsbehörden der Branche



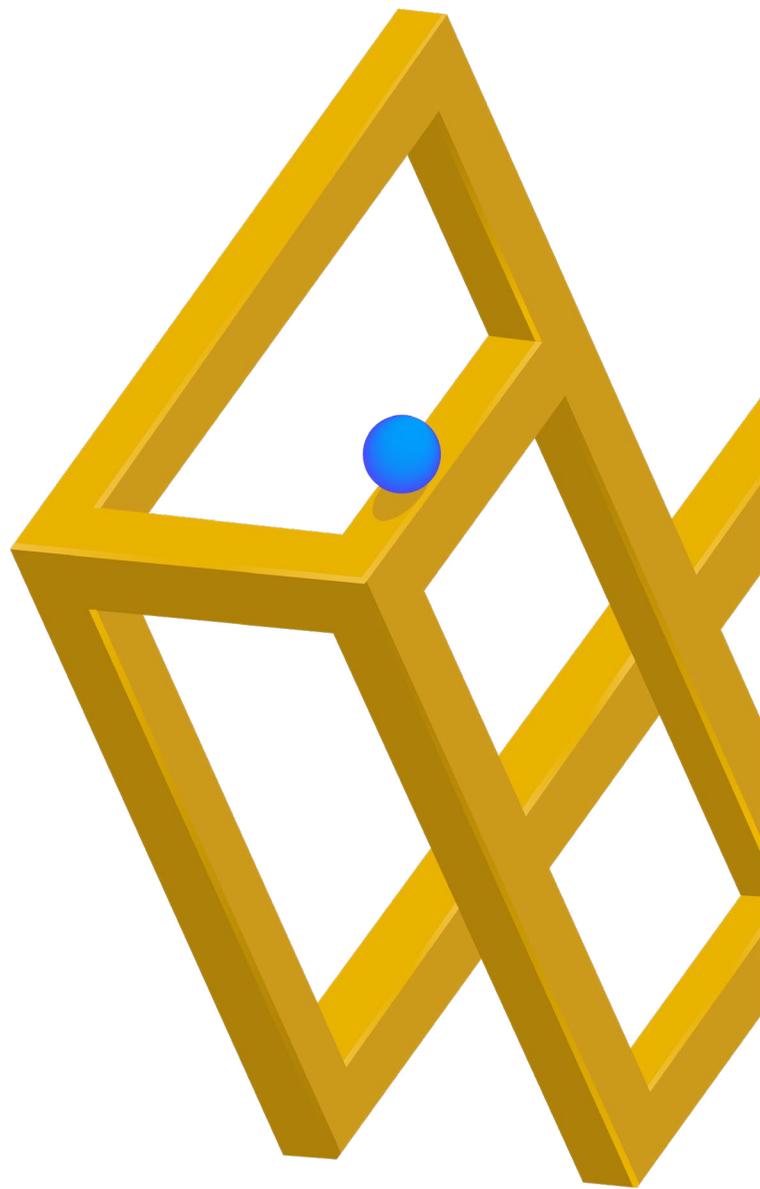
Vorteile:

- Betriebliche Resilienz stärken
- Einhaltung von Vorschriften sicherstellen
- Kosten und Unterbrechungen bei Betriebsstörungen minimieren
- Investitionsentscheidungen optimieren

„Während das Business Continuity Management dazu neigt, einzelne Bereiche – Technologie, Einrichtungen oder Standorte – zu betrachten, müssen wir bei der operationellen Resilienz die Dinge aus einer Service-Level-Perspektive betrachten und Unterbrechungen bei einzelnen Geschäftsdienstleistungen verstehen. Horizon ermöglicht es uns, die Dinge auf horizontale Weise zu betrachten, statt auf vertikale, isolierte Weise.“

Chris Dalby, Head of Operational Excellence at MS Amlin

Als nächstes folgt die Phase der Toleranzentwicklung. Hier geht es darum, den Grad der Störung zu ermitteln, der für das Unternehmen tolerierbar ist. Das Team definiert den Grad der Beeinträchtigung, bewertet den Grad der Belastbarkeit und legt die tolerierbaren Auswirkungen fest. Auch hier wird Horizon eingesetzt, um die Auswirkungen gemäß dem Best-Practice-Rahmen zu modellieren und zu messen und den Grad der Widerstandsfähigkeit zu bestimmen, der eingebaut werden muss. Der letzte Schritt ist das Testen von Szenarien. Wie der Name schon sagt, führt das Operational Excellence-Team eine Reihe von Tests mit plausiblen, aber schwerwiegenden Störungsszenarien durch, und zwar für jeden wichtigen Unternehmensservice. Die Plattform bietet eine Reihe von Heatmaps und Berichten, die die Ergebnisse klar und überzeugend darstellen. Am Ende des Prozesses werden die Ergebnisse veröffentlicht, die den Aufsichtsbehörden gegenüber als Nachweis für die Einhaltung der Vorschriften dienen. Sie sind aber auch Grundlage für interne Investitionspläne für die Zukunft.



„Die Verwendung einer Lösung wie Horizon und der Einsatz von Unternehmensarchitekturtechniken haben es uns ermöglicht, verschiedene Unternehmensbereiche zu betrachten und mit den Verantwortlichen aus jedem einzelnen Ressort zusammenzuarbeiten. So ist es uns möglich, die potenziellen Auswirkungen und die Beziehungen zwischen diesen Bereichen besser zu verstehen und schließlich Pläne zu erstellen, die uns als Organisation robuster machen.“

Chris Dalby, Head of Operational Excellence at MS Amlin

Vorteile

Horizon hat dem Unternehmen geholfen, drei wesentliche Vorteile zu realisieren. Erstens konnte das Team von MS Amlin ein klares Verständnis für die wichtigsten Geschäftsdienstleistungen gewinnen und deren Abhängigkeiten in den verschiedenen Dimensionen des Unternehmens – Menschen, Prozesse, Technologie, Drittanbieter, Einrichtungen, Daten – erfolgreich darstellen. Zweitens konnten sie eindeutige Standards für die betriebliche Resilienz festlegen. Dank seiner Fähigkeit, Szenarien zu testen, konnte Horizon dem Team helfen, das optimale Maß an tolerierbaren Störungen zu ermitteln. Darüber hinaus unterstützte Horizon die Bemühungen um die Einrichtung von Steuerungs- und Kontrollprozessen, um diese zu messen und kontinuierlich zu überwachen.

Drittens wurde das Team in die Lage versetzt, faktenbasierte Investitionsentscheidungen zu treffen – unter Berücksichtigung der Priorisierung der wichtigsten Geschäftsprozesse und ihrer Schwachstellen. Während die Initiative zur Verbesserung der operativen Widerstandsfähigkeit von MS Amlin voranschreitet, plant das Team außerdem, sie durch die Verknüpfung mit dem bestehenden Kompetenzmodell zu erweitern. Ziel ist es, die Fähigkeit zur korrekten Identifizierung von Prioritäten weiter zu verbessern und schließlich einen strategischen Plan für kontinuierliche operative Spitzenleistungen zu erstellen.

Über Bizzdesign

Bizzdesign ist ein Softwareunternehmen, das Organisationen bei der Gestaltung von Veränderungsprozessen unterstützt. Wir sind ein globales Unternehmen mit mehr als 1.000 Kunden auf sechs Kontinenten und Niederlassungen in vielen Ländern rund um die Welt. Analysten bewerten uns als Marktführer mit branchenführenden Produkten.

Wir arbeiten mit namhaften Beratungsunternehmen, Distributoren und Wiederverkäufern zusammen, um unseren Kunden den bestmöglichen Support zu bieten. Unser Engagement, die Bedürfnisse unserer Kunden zu erfüllen, spiegelt sich sowohl in unserem schnellen Wachstum als auch in unseren langjährigen Kundenbeziehungen.

Gegründet im Jahr 2000 als Spin-off eines Instituts für angewandte Forschung und Entwicklung, haben wir starke Wurzeln in Wissenschaft und Innovation. Unsere Produkte basieren auf unserem Fachwissen über Unternehmensgestaltung und -veränderung. Unser Team an Außendienst-Beratern versorgt uns mit den neuesten Informationen über Kundenbedürfnisse und Markttrends.

Für mehr Informationen, besuche www.bizzdesign.com/de oder folge uns auf [Twitter](#), [Facebook](#), und [LinkedIn](#).