

GRENZÜBERGREIFENDE BUSINESS CONTINUITY

DERTOOUR GROUP STÄRKT SEINE RESILIENZ

Im Zuge der Stärkung der Resilienz ihres Geschäftsbetriebs, ermittelte die DERTOOUR Central Europe GmbH die zeitkritischen Geschäftsprozesse ihrer international operierenden Gesellschaften. HiSolutions begleitete das Vorhaben mit einer passgenauen Business-Impact-Analyse und individuellen Auswertung.

ZIELE

VERSORGUNGSSICHERHEIT GEWÄHRLEISTEN, GESCHÄFTSBETRIEB AUFRECHTERHALTEN.

Um auch in turbulenten Zeiten die gewohnten Leistungen für ihre Kunden anzubieten, fokussiert sich DERTOOUR auf die Verbesserung ihrer Resilienz.

Zum Erreichen dieses übergeordneten Ziels sollte HiSolutions bei der Identifizierung zeitkritischer Geschäftsprozesse und deren notbetriebsrelevanter Ressourcen sowie Prozessabhängigkeiten mittels einer Business Impact Analysis (BIA) unterstützen.

Die Ergebnisse sollen als Grundlagen für das IT-Service-Continuity-Management (ITSCM) und für die strategische Entscheidungen der Geschäftsführung zur Stärkung der Resilienz dienen.

HERAUSFORDERUNGEN

INTERNATIONALER PROJEKTSKOPPE MIT VERSCHIEDENEN GESELLSCHAFTEN, LÄNDERN UND RISIKOAPPETITEN.

Die BIA wurde für die DERTOOUR Central Europe durchgeführt. Dadurch fielen Gesellschaften aus mehreren Ländern (u. a. Schweiz, Österreich, Deutschland) mit verschiedenen Risikoappetiten in den Projektscope.

Aufgrund dieser Unterschiede mussten die Schadenskategorien, die zur einheitlichen Bewertung der Zeitkritikalität genutzt werden, den Gesellschaften entsprechend angepasst werden, um die Ergebnisse vergleichbar zu machen. Dies erforderte eine enge Zusammenarbeit und Kommunikation mit den Gesellschaften und dem Projektteam. Durch die Einbindung verantwortlicher Ansprechpersonen in jeder Gesellschaft konnte diese Herausforderung gemeistert werden.

UMSETZUNG

SCOPING-WORKSHOPS UND BIA-INTERVIEWS MIT DEN GESELLSCHAFTEN, DETAILIERTE AUSWERTUNG DER ERGEBNISSE.

Zu Beginn des Projekts wurden die Rahmenbedingungen für die BIA geschaffen, um möglichst effektiv arbeiten zu können und aussagekräftige Ergebnisse zu erhalten. Dazu gehörten u. a. die Festlegung des Untragbarkeitsniveaus sowie die Definition der Schadenkategorien zur Beurteilung der Zeitkritikalität. Diese Parameter wurden mit den jeweiligen Gesellschaften der DERTOOUR Central Europe abgestimmt. Nach der Abstimmung wurden Scoping-Workshops mit relevanten Ansprechpartnern durchgeführt und die Ergebnisse dokumentiert.

Die Ergebnisse der Scopings – welche Prozesse sind potenziell zeitkritisch und welche nicht –



HiSolutions AG
Schloßstraße 1
12163 Berlin

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0
Fax +49 30 533 289-900



bildeten die Grundlage für die anschließenden BIA-Interviews. Damit konnte eine ressourcenschonende Durchführung auf die als potenziell zeitkritisch identifizierten Prozesse realisiert werden. Die identifizierten Prozesse wurden anschließend mit den Prozessverantwortlichen im Hinblick auf die maximal tolerierbare Ausfallzeit (MTA), bestehende Prozessabhängigkeiten und relevante Ressourcen detailliert analysiert.

Jeder Interviewtermin begann mit einer kurzen thematischen Einführung, um die Teilnehmenden abzuholen. Alle Termine wurden von HiSolutions moderiert und die Ergebnisse systematisch dokumentiert.

Abschließend wurden die Ergebnisse der einzelnen BIA-Interviews ausgewertet und jeder Gesellschaft in einem individuellen Ergebnisbericht übermittelt. Diese Berichte veranschaulichten die Informationen zu zeitkritischen Prozessen (MTA), Prozessabhängigkeiten und relevanten Ressourcen (RTO, RPO) und mündeten in Vorschläge zur Steigerung der Resilienz.

Neben den Berichten für die einzelnen Gesellschaften wurde ein umfassender Gesamtbericht in Form einer Management Summary erstellt, ergänzt durch einen Bericht mit den spezifischen IT-Anforderungen für das ITSCM von DERTOUR.

ERGEBNIS

INDIVIDUELLE BERICHTE ÜBER ZEITKRITISCHE PROZESSE UND NOTFALLRELEVANTE RESSOURCEN, FUNDIERTE GRUNDLAGE FÜR DAS ITSCM.

DERTOUR erhielt mit Unterstützung von HiSolutions eine Übersicht über die Zeitkritikalität der Geschäftsprozesse, deren Prozessabhängigkeiten sowie die für den Notfall relevanten Ressourcen.

Das Gesamtergebnis aller Gesellschaften wurde für die Geschäftsführung in entsprechenden Berichten aufbereitet. Zudem erhielten die jeweiligen Gesellschaften in der Schweiz, in Österreich und Deutschland eigene Auswertungen, die nur die jeweilige Gesellschaft berücksichtigten. Als fundierte Grundlage für das ITSCM wurde zudem eine gesonderte Auswertung mit den Anforderungen an die IT-Ressource erstellt.



ANSPRECHPARTNER

Anton Lorenz
Managing Consultant

info@hisolutions.com
+49 30 533 289-0



Ein gutes Projekt, das wir mit der sehr guten Unterstützung durch HiSolutions erfolgreich umgesetzt haben.

*Andreas Koch,
Head of Corporate Process Management*

→ DERTOUR GROUP

Als internationaler Touristikkonzern ist die DERTOUR Group seit mehr als 100 Jahren ein vertrauensvoller Partner für Urlaubs- und Geschäftsreisen. Wie Menschen reisen, welche Beratung sie wünschen und wie sie buchen, verändert sich ständig und ist von Land zu Land sehr unterschiedlich. Umso wichtiger ist es als internationaler Reisekonzern, die Wünsche der Reisenden in den jeweiligen Märkten genau zu kennen und gleichzeitig die Vorteile einer starken Gruppe zu nutzen. Die DERTOUR Group ist heute mit mehr als 130 Unternehmen in 16 europäischen Quellmärkten aktiv.

→ HISOLUTIONS

Seit mehr als 30 Jahren engagieren wir uns für Kunden aus nahezu allen Branchen in den Bereichen Security Consulting, IT-Governance, Risk & Compliance.

Unsere Expertise in der Einführung, Optimierung und Prüfung von BCM und die Vielzahl der erfolgreich durchgeführten Kundenprojekte haben uns im Bereich Business Continuity & Risk Management zum Marktführer in Deutschland gemacht.

Wir beschäftigen zertifizierte Mitarbeiter (u. a. ISO 22301 Lead Auditoren), die über langjährige Erfahrungen in nationalen und internationalen Projekten verfügen.

Wir bieten strategische Beratungslösungen für den Aufbau, die Umsetzung und die Optimierung organisatorischer, technischer und personeller Maßnahmen entlang der Wertschöpfungskette, um einen kontinuierlichen Geschäftsbetrieb sicherzustellen.