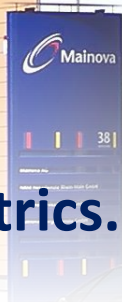


Projektbericht

IT-ASSESSMENT FÜR DIE MAINOVA AG

www.metrics.biz



IT-Services: Preiswert, transparent und mit klarem Kundenfokus



Die Mainova AG, Frankfurt am Main, ist einer der größten regionalen Energieversorger in Deutschland. Ihre IT-Services bietet sie intern, aber auch anderen Institutionen der öffentlichen Hand an. Um Preise und Leistungen zu überprüfen sowie Verbesserungspotenzial zu finden, vergleicht sie sich in Benchmark-Projekten mit dem Markt.

Mit zunehmendem Wettbewerbsdruck und steigenden Anforderungen muss auch die IT der öffentlichen Hand kontinuierlich professioneller werden. Dies reicht von der Entwicklung der Services über die Beschaffung bis zur Bereitstellung und Verrechnung bei den Kunden. Ein Trend, der auch für die IT der Mainova AG gilt, sagt Abteilungsleiter Martin Behrens: „Gefordert werden schnellere, günstigere und flexiblere Leistungen – daran müssen wir uns heute messen lassen.“

Behrens bildet in der Mainova die Schnittstelle von IT und Business, er und sein Team kümmern sich um den strategischen Austausch mit den Fachbereichen. Zudem verantwortet er den Servicedesk sowie das Architektur- und Portfolio-Management. Zu den externen Kunden gehören kommunale Schwesterorganisationen wie die Verkehrsgesellschaft Frankfurt und andere Firmenbeteiligungen. Diese können IT-Leistungen abnehmen, müssen es aber nicht.

84 IT-Services auf dem Prüfstand

Seit einigen Jahren unterstützt Metrics die Mainova dabei, ihre IT-Services zu überprüfen und mit dem Markt zu vergleichen. Neben der Einordnung der Preise ist immer auch ein Ziel, Hebel für die Optimierung zu finden – finanziell, strukturell und auf die Erfordernisse der Kunden bezogen. In einem gemeinsamen Benchmark-Projekt kamen zuletzt über 80 IT-Services der Mainova auf den Prüfstand, vom IT-Arbeitsplatz bis zum SAP-Betrieb. Als Referenzwerte dienten Daten von zwölf Vergleichsunternehmen mit ähnlichen Ausprägungen von Volumen, Komplexität und Qualität.

Der Benchmark-Vergleich hat gezeigt, dass die Services der Mainova-IT günstiger als im Marktdurchschnitt angeboten werden. „Insofern war das Projekt eine gute Bestätigung für unsere Arbeit und Beleg für unsere Kunden, dass wir kosteneffizient arbeiten“, so Behrens. Dies unterstützt auch das strategische Ziel der Mainova AG, die „Cost to Serve“ insgesamt zu senken. „Und mit den von uns geplanten Verbesserungen in der IT stellen wir zudem sicher, dass die Ausrichtung auf unsere Kunden und ihre Anforderungen geschärft wird.“



Mitarbeiter / Umsatz

Rund 2.850 / 2,26 Mrd. Euro (2020)

Ausgangssituation und Projektziele

- Vergleich von Kosten und Leistungen der IT mit dem Gesamtmarkt
- Ermittlung der größten Kosten-, Leistungs-, Komplexitäts- und Qualitätstreiber
- Darstellung der Differenzen zu vergleichbaren Unternehmen (Peers)

www.mainova.de



„Wir haben den Anspruch, als Partner wahrgenommen zu werden, und zwar als die erste Wahl.“

Martin Behrens, Abteilungsleiter für Business Relationship und IT-Strategie

Was waren die Ziele der Benchmarks?

Zwei handfeste Gründe gab es für den Vergleich: Einmal braucht unsere Netzgesellschaft den Nachweis für die Regulierungsbehörde, dass sie ihre IT-Leistungen marktfähig einkauft. Zum anderen wollte die Verkehrsgesellschaft Frankfurt überprüfen, ob unsere IT-Services preislich zumindest auf der Höhe des Marktniveaus liegen. Es ging also um die Bestätigung, dass wir als IT-Dienstleister wettbewerbsfähig sind.

Wie ist der Vergleich ausgefallen?

Durchaus positiv, denn wir liegen mit unseren Preisen im Durchschnitt unterhalb des Marktniveaus. Somit bestätigt Metrics, dass wir kosteneffizient arbeiten. Im Detail sieht man zwar einige Unterschiede zwischen den Service-Klassen, in denen wir teurer oder günstiger anbieten. Aber unter dem Strich ist das Ergebnis klar. Zudem zeigen sich durch den Vergleich mit anderen professionellen IT-Organisationen auch aus der Wirtschaft, wo Verbesserungen sinnvoll sind.

Wo liegen Ihre internen Aufgaben?

In unserer Mengenermittlung der IT-Assets brauchen wir mehr Transparenz für Kunden. Möglich ist auch die Umsetzung als Self-Service. Auf Basis der Erkenntnisse haben wir ein Projekt zur Bereinigung gestartet. Außerdem werden wir die Ermittlungslogik des KPI-Reportings und die Service-Beschreibungen verbessern. Die User Experience weiter zu optimieren und neue Services zu implementieren, sind spannende Aufgaben, die wir gemeinsam mit unseren Kunden umsetzen werden.

Was bedeutet Business Relationship für Sie?

Wir müssen genau absprechen, welche Services, Maßnahmen und Projekte wir liefern, damit das Business sein Geschäft wirkungsvoll umsetzen kann. Und Cloud-Services machen es deutlich einfacher, IT-Leistungen von außerhalb zu beziehen. Daher muss man den eigenen Mehrwert auch vermitteln. Das alles passt zu unserer IT-Vision bei der Mainova: Gemeinsam mit dem Business entwickeln und betreiben wir Energielösungen, um die Nummer 1 bei unseren Kunden zu sein. Wir haben den Anspruch, als Partner wahrgenommen zu werden, und zwar als die erste Wahl.

Business Benefits

- Nachweis marktkonformer IT-Services für Kunden im regulierten Umfeld
- Empfehlungen für die gezielte Optimierung der Kundenorientierung
- Vergleich der Preise aller angebotenen IT-Services mit dem Marktniveau
- Argumente für Diskussionen mit Kunden und Stakeholdern