

MAYERL & HEINEMANN

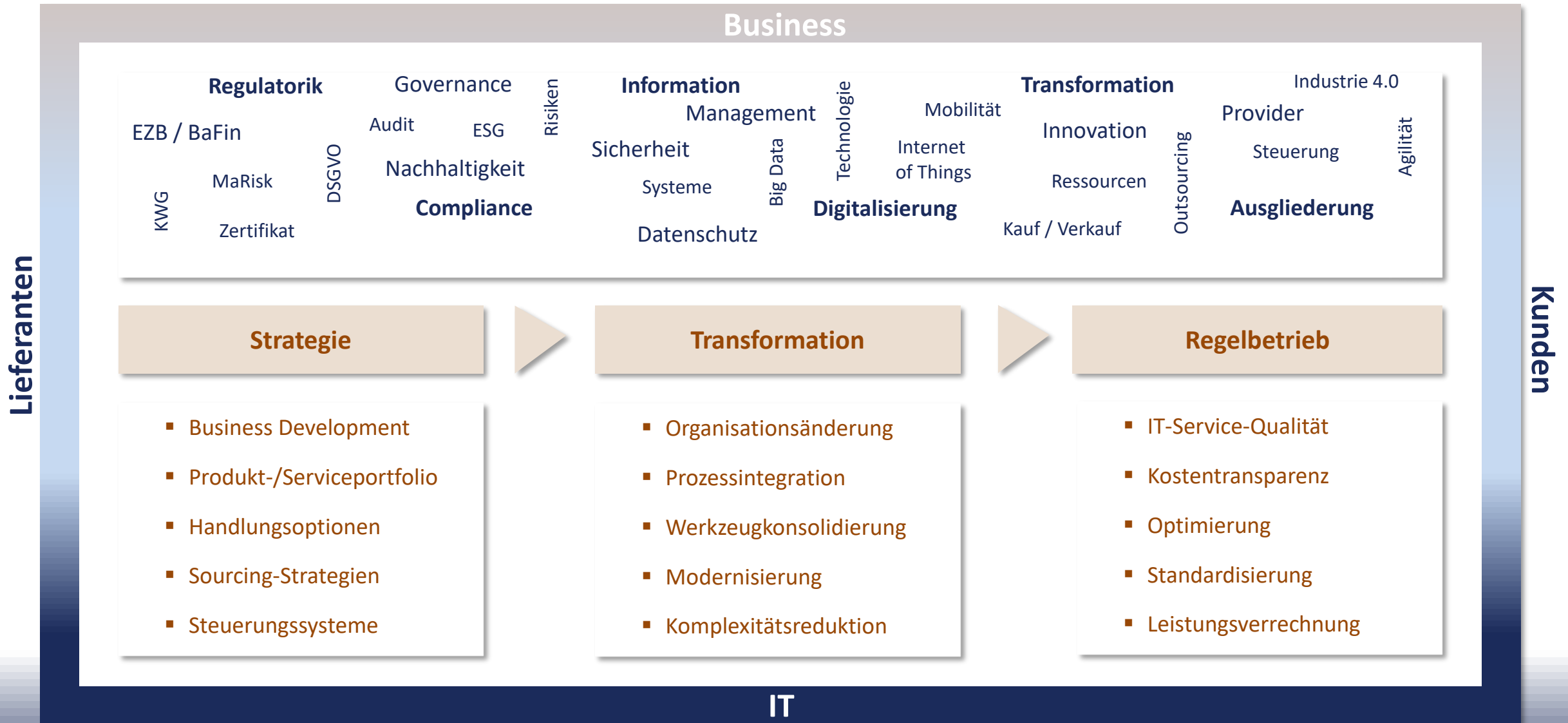
Management Consulting GmbH

Ihr Partner für das Management der IT

von der Strategie bis zur Lösung

- 1. Tätigkeitsfelder**
- 2. Leistungen**
- 3. Referenzen**
- 4. Unternehmen**

Gestalten Sie die Zukunft der IT Business-orientiert



Strategie & Steuerung

- Ausgangslage, Zielsetzung, Rahmenbedingungen
- Gestaltungsprinzipien, Handlungsoptionen
- Initiativen, Maßnahmenkombinationen
- Steuerungs-, Kennzahlensysteme

Prozesse & Organisation

- Prozessdefinition, -etablierung, -optimierung
- Organisationsaufbau, -umbau
- Rollendefinition, -besetzung
- Reifegradentwicklung

Information & Werkzeuge

- Informations-, Kommunikationsstrukturen
- Informationsberechtigungen
- Strukturierung von Werkzeuglandschaften
- Werkzeugauswahl, -einführung

Beratung & Coaching

Programm- & Projekt-Management

Governance, Risk, Compliance (GRC)

Gesetze, Normen,
Anforderungen, ...



Governance



Interne Vorgaben
Berichtswesen



Management

Identity & Access Management (IAM)



Identität



Berechtigungs-
vergabe



Berechtigungs-
rezertifizierung



Berechtigungs-
entzug



Bericht

IT Service Management (ITSM)

Service
Strategy

Service
Design

Service
Transition

Service
Operation

Service
Improvement

Governance, Risk, Compliance (GRC)

- Aufsichtsrechtliche Vorgaben
- Normen und Standards
- Schriftlich fixierte Ordnung
- Richtlinien und Prozesse
- Internes Kontrollsystem
- Governance-Modell
- Risikoinventar, Risikomanagement
- Notfallmanagementsystem
- Auslagerungsbewertung
- Prüfverfahren, Kontrollen, Audits
- Berichte, Nachweise

Identity & Access Management (IAM)

- Informationsklassen, -sicherheit
- Schutzbedarfsfeststellung
- Zutritt, Zugang und Zugriff
- Identitätsmanagement (u. a. Benutzer, digitale Identitäten, Kennungen)
- Berechtigungsmanagement (Vergabe, Entzug, Rezertifizierung und (De-)Provisionierung)
- Rollen-Berechtigungsstrukturen
- Rollenmanagement
- Funktionstrennung
- Passwortrichtlinie

IT Service Management (ITSM)

- IT-Service-Lebenszyklus
- Serviceportfolio (IT & Business)
- Definition von Services
- Service Level Agreement
- SLA-orientierte Steuerung von IT-Systemen und -Betriebsprozessen (u. a. Service Desk, Incident und Configuration Management)
- Service-Reporting
- Outsourcing
- IT-Provider-Steuerung
- Verbesserung der IT-Strukturen

Situation

- **BaFin:** Technisch-organisatorische Anforderungen (MaRisk AT 7.2)
- Gewachsene, technikorientierte **Berechtigungsstrukturen**
- Systemindividuelle **Berechtigungsvergaben** und -kontrollen
- Berechtigungen **schwer nachvollziehbar**, Kontrollen zu **aufwendig**

Aufgabe

- Etablierung eines einheitlichen, aufgaben- und rollenorientierten **Verfahrens für Vergabe, Rezertifizierung und Entzug von Rechten**

Vorgehen

- **Analyse** bestehender Prozess-, Aufgaben-, Rollen- und Berechtigungsstrukturen
- **(Re-)Design** der Rollen mit Aufgaben und Zugriffsberechtigungen auf Informationen
- **Konkretisierung** der Anforderungen an die Berechtigungsstrukturen und das Verfahren
- **Konzeption** des aufgaben- und rollenorientierten Berechtigungsverfahrens
- **Umsetzung** in Stufen: zunächst Pilotierung in ausgewählten Produktivszenarien, dann schrittweises Überführen in den Breiteneinsatz

Ergebnisse

- Einheitliches **Verfahren** für Zugriffsberechtigungen gemäß MaRisk AT 7.2 der BaFin
- Verankerung des **Rollenmanagements** zur Pflege von Berechtigungsstrukturen in der Linie
- Leicht nachvollziehbare **Berechtigungsstrukturen** durch Zuordnung von Rechten zu Rollen
- **Informationsverantwortliche** für Genehmigung / Ablehnung von Berechtigungsanträgen
- **Systemlösung** zur Unterstützung der Abläufe, Provisionierung / Deprovisionierung der Rechte, effizienten Kontrolldurchführung und Integration rechtführender Systeme in das Verfahren
- Identifikation von **Abhängigkeiten** zu anderen Themen wie z. B. der Prozess- und Rollendefinition sowie dem Management von geschäftskritischen Informationen

Rahmendaten

Kunde: Financial Services
 Mitarbeiter: 160.000
 Bilanz: 763 Mrd. €

Leistung: Beratung, Projekt-
 Management

Kompetenz: GRC; Organisationsaufbau,
 -umbau; Identity & Access
 Management

Dauer: 2 Jahre

Situation

- **Fehlende Transparenz** über **Services** (Beschreibungen, Verfügbarkeiten, Betriebs- und Supportzeiten, Ownership, Service Level Agreements)
- **Service-basiertes Reporting** nicht gemäß Vereinbarungen möglich
- **Informations- und Kommunikationsflüsse** nicht festgelegt

Aufgabe

- **Implementierung und Etablierung des Prozesses „Service Level Management“**

Vorgehen

- **Zielbild und Stufenplan**
- **Gap-Analyse** und **Umsetzungsplanung** (Stufe 1)
- **Verprobung** der Umsetzungsplanung an Beispielen (Stufe 1)
- **Umsetzung** der Arbeitspaketsteckbriefe (Stufe 1)
- **Implementierungen** an den betroffenen Werkzeugen (Stufe 1)

Ergebnisse

- **Definition** der **Service-Begriffe**
- **Zielbild und Stufenplan** zur Umsetzung in drei Stufen
- **Templates** für **Service-Beschreibungen** und **Service Level Agreements**
- **Service-Beschreibungen** für betriebene Services
- **Service-Monitoring** zur Überwachung und Messung der Service-Verfügbarkeiten
- **Service-basiertes Reporting** zur Überprüfung der SLA-Einhaltung
- **Informations- und Kommunikationskonzept** für Incident und Change Management

Rahmendaten

Kunde: IT
Mitarbeiter: 11.000
Umsatz: 1.800 Mio. €

Leistung: Beratung, Projekt-
Management

Kompetenz: Service Portfolio &
Catalogue Management,
SLM, IuK-Management

Dauer: 6 Monate

Situation

- **Umorganisation** zentraler, leistungserbringender Bereiche erforderlich
- **Aufbauorganisation** bereits Zielmärkte- und Service-orientiert
- **Prozesse, Verantwortlichkeiten** noch auf Märkte, Services auszurichten
- COBIT-basiertes **Steuerungssystem** an neue Strukturen anzupassen

Aufgabe

- Leitung und Beratung des Projekts zur **Transformation der Ablauforganisation und Steuerung für die leistungserbringenden Bereiche**

Vorgehen

- **Analyse** der Ausgangssituation, Ziele und Rahmenbedingungen für die Neuorganisation
- **Festlegung** der Design-Anforderungen für die Neugestaltung der Prozesse und Steuerung
- **Design** der Zielmärkte- und Service-orientierten Ablauforganisation, Definition der Prozesse
- **Umsetzung** der Prozesse durch Zuordnung zu Verantwortlichen, Konkretisierung der Abläufe
- **Design** eines an die neue Aufbau- und Ablauforganisation angepassten Steuerungsmodells
- **Umsetzung** und Produktivnahme eines Systems zur Steuerung der neuausgerichteten Prozesse

Ergebnisse

- **Ablauforganisation** auf Zielmärkte und **service-orientiert** ausgerichtet
- **Prozesse** und Schnittstellen der leistungserbringenden Bereiche überarbeitet bzw. neu definiert
- **Verantwortlichkeiten** für Prozesse, Steuerung, Ausführung über 3 Hierarchien abgestimmt
- **System** als Unterstützung für 37 Führungskräfte zur Steuerung der Prozesse etabliert
- **Konformität** der Prozesse und der Steuerung zu Vorgaben sichergestellt, durch Revision geprüft
- Prozesse und Steuerung durch **zielgruppenorientierte** Informationsveranstaltungen und **Schulungen** für die Beteiligten und Betroffenen eingeführt und produktiv genommen

Rahmendaten

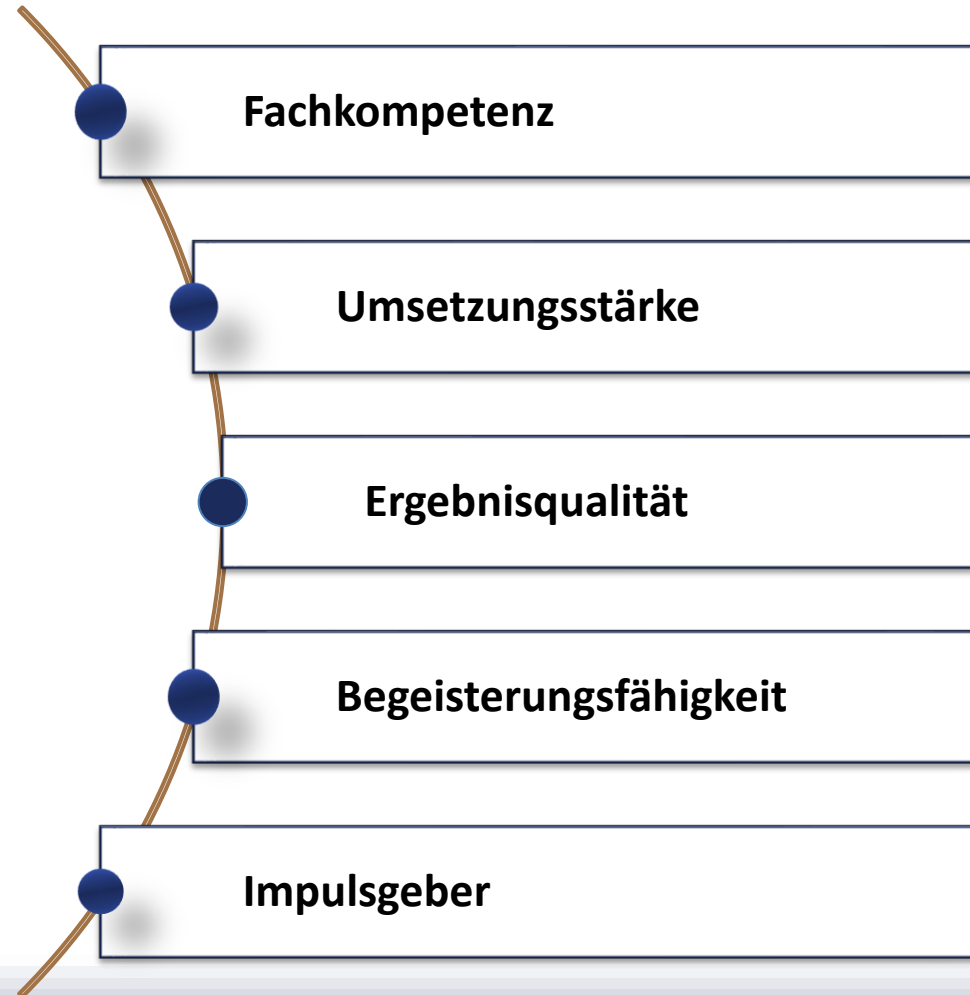
Kunde: IT, Financial Services
 Mitarbeiter: 2.500
 Umsatz: 670 Mio. €

Leistung: Beratung, Projekt-
 Management

Kompetenz: Organisationsumbau,
 Prozessoptimierung,
 Steuerungssysteme

Dauer: 2 Jahre

MAYERL & HEINEMANN
steht für ...



Zahlen und Fakten

- 2011 gegründet
- Firmensitz in Oberhaching bei München
- 10 Management Consultants
- Inhabergeführt und eigenfinanziert
- Hersteller- und produktneutrale Managementberatung
- Langjährige Partnerschaften mit unseren Kunden



MAYERL & HEINEMANN Management Consulting GmbH

Bajuwarenring 21 · 82041 Oberhaching
Telefon: +49 (89) 6137 283 0
Fax: +49 (89) 6137 283 29
Email: info@mh-macon.de

www.mh-macon.de