

MAYERL & HEINEMANN

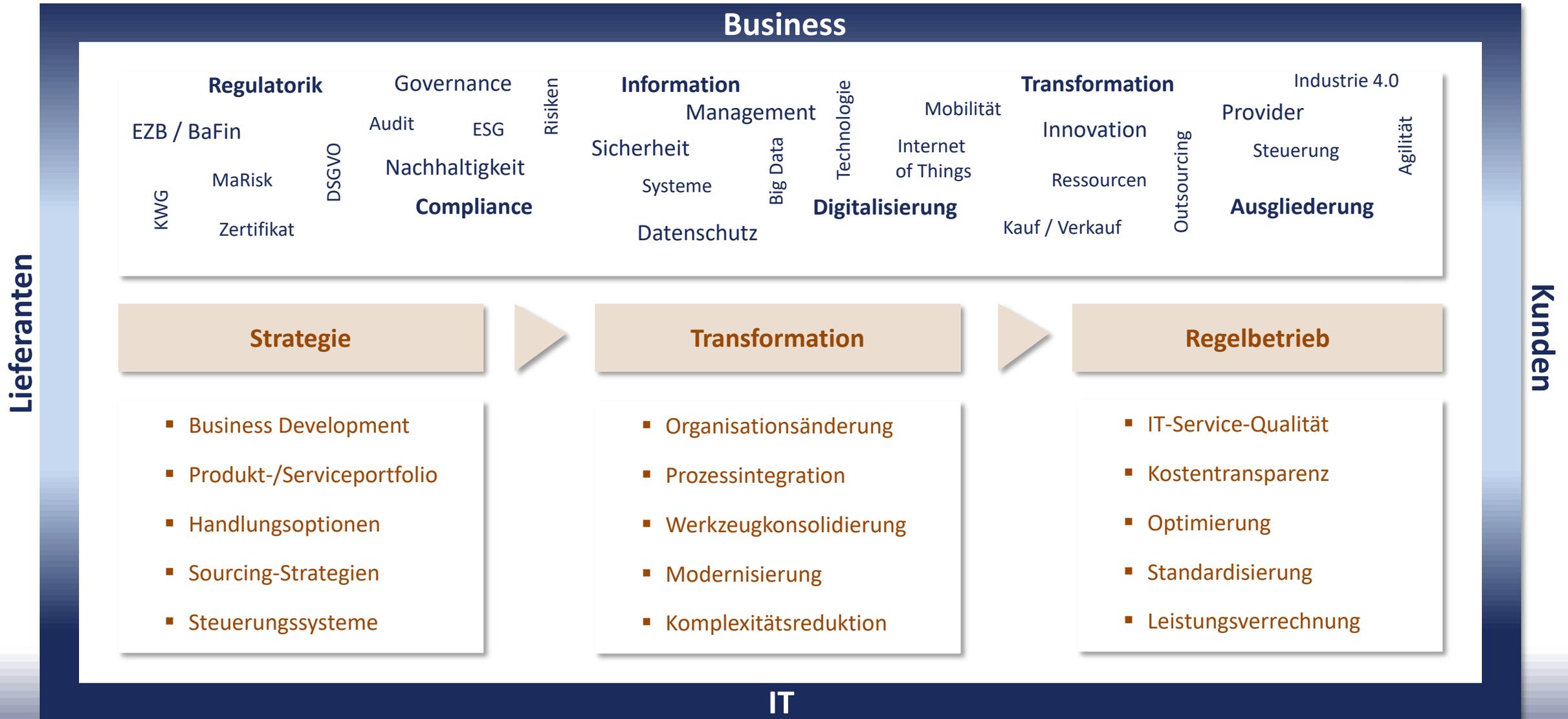
Management Consulting GmbH

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

Programm-Advisory

2. Leistungen ... und unsere Erfahrungen

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

- **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

- Leiten und Beraten des Projekts zur **Transformation der Ablauforganisation und Steuerung für die leistungserbringenden Bereiche**

Vorgehen

- **Analysieren** der Ausgangssituation, Ziele und Rahmenbedingungen für die Neuorganisation
- **Festlegen** der Design-Anforderungen für die Neugestaltung der Prozesse und Steuerung
- **Designen** der Zielmärkte- und Service-orientierten Ablauforganisation, Definieren der Prozesse
- **Umsetzen** der Prozesse durch Zuordnung zu Verantwortlichen, Konkretisieren der Abläufe
- **Designen** eines an die neue Aufbau- und Ablauforganisation angepassten Steuerungsmodells
- **Umsetzen** 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

Situation

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

Aufgabe

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

Vorgehen

- **Analysieren** bestehender Prozess-, Aufgaben-, Rollen- und Berechtigungsstrukturen
- **(Re-)Designen** der Rollen mit Aufgaben und Zugriffsberechtigungen auf Informationen
- **Konkretisieren** der Anforderungen an die Berechtigungsstrukturen und das Verfahren
- **Konzipieren** des aufgaben- und rollenorientierten Berechtigungsverfahrens
- **Umsetzen** in Stufen: zunächst Pilotieren in ausgewählten Produktivszenarien, dann schrittweises Überführen in den Breitereinsatz

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

- **Implementieren und Etablieren des Prozesses „Service Level Management“**

Vorgehen

- **Erarbeiten** eines **Zielbilds** und **Stufenplans**
- **Analysieren** von **Gaps** und **Planen** der **Umsetzung** (Stufe 1)
- **Verproben** der Umsetzungsplanung an Beispielen (Stufe 1)
- **Umsetzen** der Arbeitspaketsteckbriefe (Stufe 1)
- **Implementieren** 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

- Leistungserbringende Geschäftsprozesse werden durch ein Kernanwendungssystem unterstützt, das mit **veralteten Software-Technologien** und **Eigenentwicklungen** umgesetzt ist
- Gesetzliche, regulatorische sowie markt-, kundenseitige Vorgaben **nicht fristgerecht umsetzbar**
- Einsparungen durch **höhere Automatisierung** und Einsatz von **Standard-Kaufsoftware** angestrebt

Aufgabe

- Initiieren und **Unterstützen der Initiative** zur Modernisierung des Kernanwendungssystems
- **Begutachten** des Umsetzungs-**Fortschritts** und **Sicherstellen der Transparenz** zur Steuerung

Vorgehen

- Konkretisieren der **Ziele** und **Handlungsfelder** sowie Unterstützen bei Bewertung der **Wirtschaftlichkeit** und der **Auslagerung**
- Sicherstellen der Berücksichtigung von **regulatorischen Vorgaben** und Konkretisieren der **Gegenstände in Auslagerungs-Verträgen**
- Prüfen und Begutachten des **Umsetzungs-Fortschritts**, z. B. Umfang und Qualität der erzielten Ergebnisse an Meilensteinen
- Aufzeigen von hoch kritischen **Risiken** und Unterbreiten von **Mitigationsmaßnahmen** aus neutraler, externer Sicht
- Unterstützen des Auftraggebers und des Lenkungsausschusses bei der **Steuerung der strategischen Initiative**

Ergebnisse

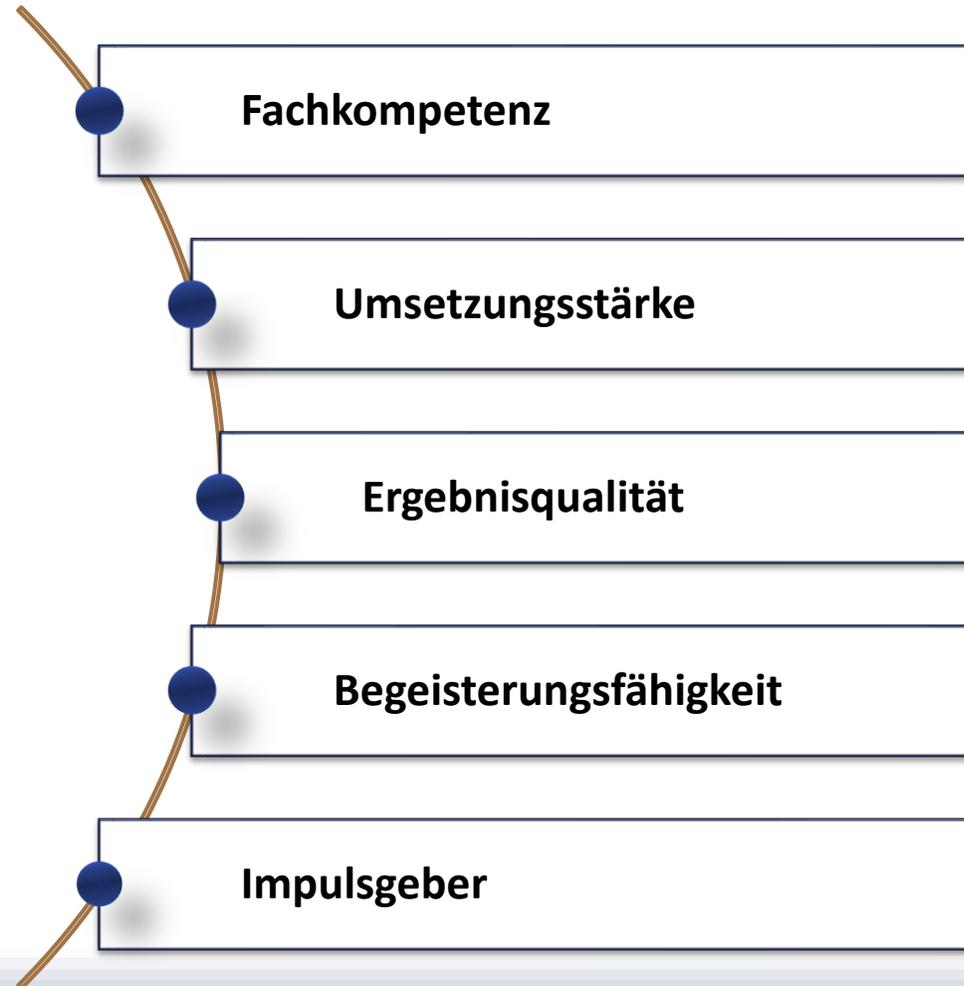
- **Zielbilder** zur Veranschaulichung von Fokus und Abgrenzung inklusive den organisatorischen und technischen Handlungsfeldern
- Konkretisierung, Bewertung des jeweiligen **Auslagerungs-Gegenstands** (z. B. Entwicklung, Betrieb, Auftragsdatenverarbeitung)
- **Überprüfung** der Auslagerungs-Partner, **Regelung** der Partner-Steuerung und Erfüllung der **Meldepflicht** gegenüber der Aufsicht
- Regelabstimmungen mit **prüfenden Institutionen** innerhalb (Revision) und außerhalb (Datenschutz, Aufsicht) des Unternehmens
- Unterstützung bei der **Steuerung der strategischen Partner** und Etablierung von nachhaltigen **Auslagerungs-Kontrollen**
- **Begutachtung der Ergebnisse** an Meilensteinen als Grundlage für die Freigabe bzw. Abnahme vertraglich vereinbarter Leistungen
- **Impulse** zur vorausschauenden Bearbeitung **kritischer Themen** sowie zur **Priorisierung** der Initiative im gesamten Projektportfolio

Rahmendaten

Kunde: Financial Services
 Mitarbeiter: mehr als 10.000
 Umsatz: mehr als 10 Mrd. €

Leistung: Strategieberatung,
 Umsetzungssteuerung
 Kompetenz: GRC, Auslagerung, Ziele,
 Risiken, Steuerung,
 Transformation
 Dauer: 3,5 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