



10. Cloud Talk: 4. Mai 2022

Kennen. Können. Tun.

Governance & digitales Betriebsmodell

Governance, Risk Management und Compliance

Werden zu kritischen Fähigkeiten einer IT-Organisation



Governance & Compliance Programm

- Stellt mit klaren Rollen und Regeln die angestrebte Strategie und die Ziele wie Service-Qualität, Nachhaltigkeit, Innovation, Wissen und Kundenzufriedenheit sicher
- Risiken und Ressourcen werden optimiert
- Mit dem Compliance Programm wird der Nachweis erbracht, dass die Kontrollen wirksam sind und die Governance-Vorschriften eingehalten werden



Governance

- Governance bedingt, dass ein Unternehmen sicherstellt, dass die Bedürfnisse, Bedingungen und Optionen der Stakeholder (Gesetze, Regulatorien, Verträge, Normen) bewertet werden, um zu bestimmen, dass ausgewogene, vereinbarte Unternehmensziele erreicht werden.



Risiko & Kontrollen

- Das Risiko steht für das, was bei einem Prozess schief gehen kann. Die Identifizierung von Risiken in einem Prozess hilft einem Bewerter, sich auf Kontrollen zu konzentrieren, die das Risiko mindern können.
- Die Kontrollen dienen dazu, a) die identifizierten Risiken auf ein akzeptables Niveau zu reduzieren und b) hinreichende Sicherheit zu bieten, dass die festgelegten Ziele erreicht werden.



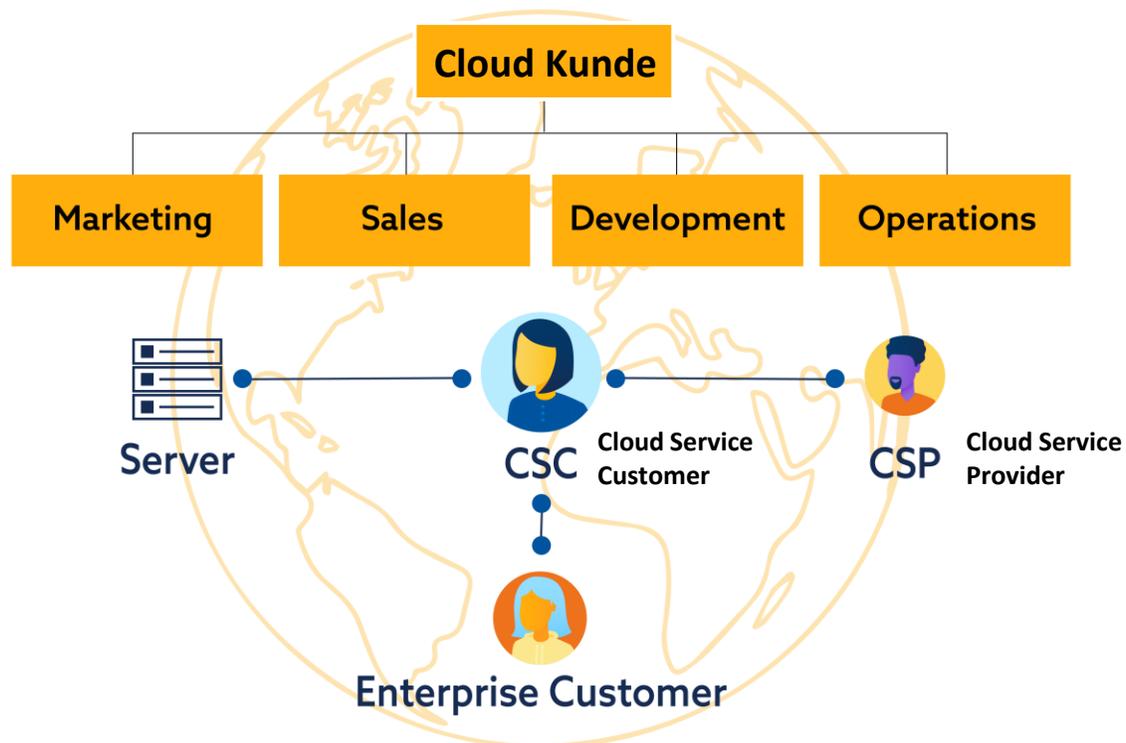
Compliance

- Compliance ist der Nachweis, dass interne wie externe Vorschriften, Gesetze und Normen eingehalten werden
- Tests werden zur Unterstützung oder zum Nachweis der Kontrollbewertung eingesetzt.

Komplexität der Cloud-Governance

Kenne ich alle Services, wo sie eingesetzt werden und wo betrieben?

Cloud Computing kann den Governance-Ansatz einer Organisation sehr komplex machen.



Typische Komplexitäten:

- Verlust der direkten Kontrolle
- Mehrere Gerichtsbarkeiten
- Mangel an Sichtbarkeit und Transparenz
- Beibehaltung der Rechenschaftspflicht
- Eigentum an Daten
- Mangelnde Flexibilität des Cloud-angebots
- Unterschiedliche Reifegrade der Cloud-Anbieter
- Supply Chain
- Geteilte Verantwortung
- Hybride Cloud
- Audit vs. Assessment
- Schnelle Änderungen seitens Provider

Cloud ist nicht gleich Cloud

Die Herausforderungen und Verantwortlichkeiten sind unterschiedlich

Service Model

Spezifische Komplexitäten

IaaS

- Der Kunde trägt einen großen Teil der Verantwortung
- Sie nutzen in der Regel eine begrenzte Anzahl von Anbietern und sind eher statisch
- Zentrale Richtlinie für alle wichtigen Sicherheitsbereiche

100te

1-2

PaaS

- Noch in der Entwicklung, was alles dazu gehört
- Dünne Grenzen zwischen Kunden- und Anbieterverantwortung
- DevOps

1-2

SaaS

- Angebot an Dienstleistungen und Reifegrad
- Verlassen Sie sich mehr auf Bewertung, Verträge, SLAs und Überwachung
- Unterschiedliche Risikostufen

100te

Deployment Model

spezifische Komplexitäten

Trend

Public Cloud

- Provider sind für die Verwaltung ihrer eigenen Infrastruktur, Services und Mitarbeiter verantwortlich
- Der Kunde hat keine direkte Kontrolle über die zugrunde liegende Infrastruktur

Private Cloud

- Gemeinsame Verantwortlichkeitsmatrix, SLAs, Überwachung durch Dritte
- Herausforderungen: Automatisierung und ständige Aktualisierung der Plattform

Hybrid Cloud

- auf verschiedene Weise umgesetzt
- Herausforderungen: Abstimmung des SLA und des Modells der geteilten Verantwortung zwischen Kunde und Anbieter

Community Cloud

- Breite Palette von Diensten, Verwaltung und Hosting von Cloud-Diensten durch Dritte
- Herausforderungen: Ermittlung der relevanten Akteure, Aufbau des richtigen Modells der gemeinsamen

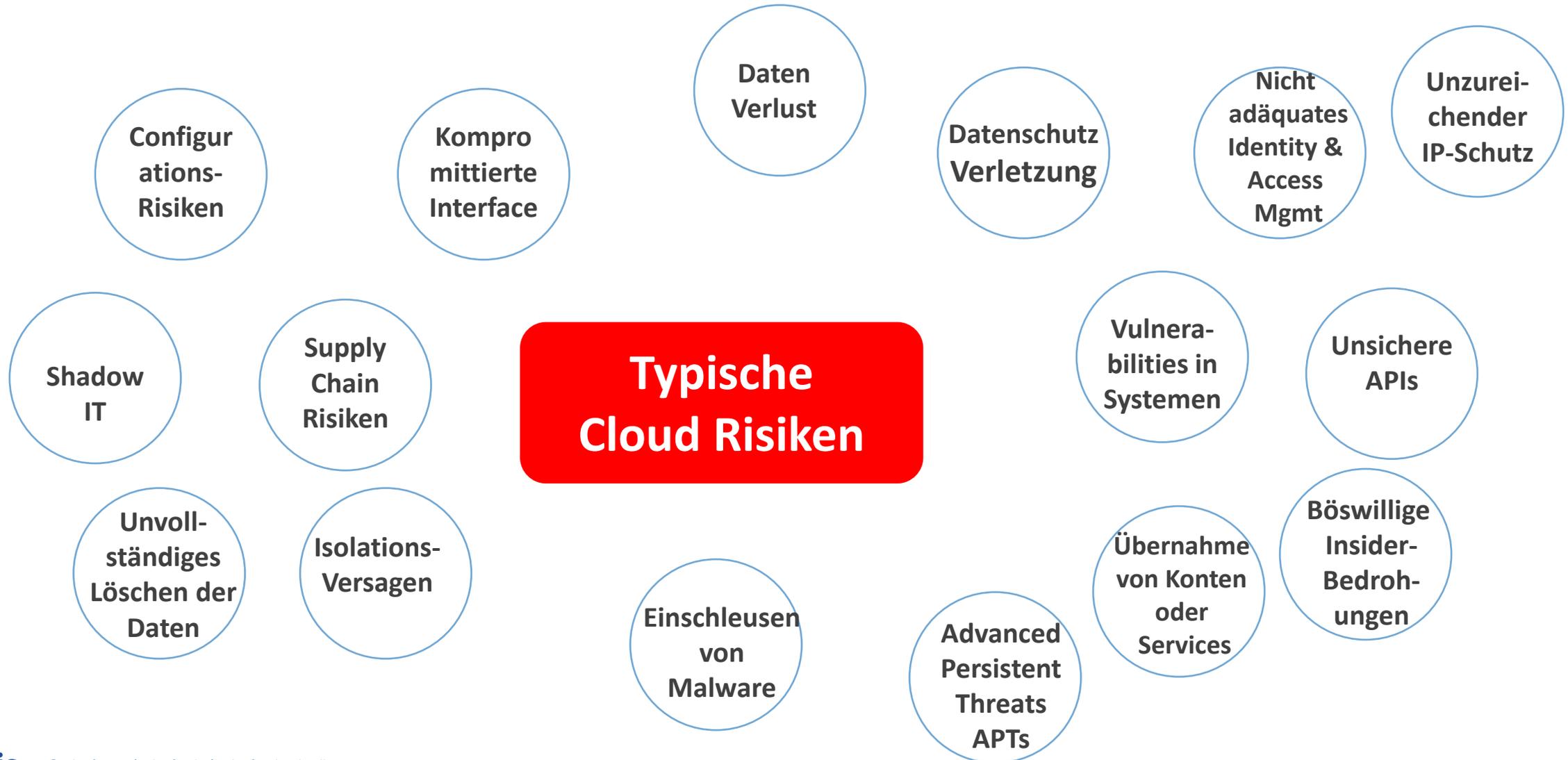
Geteilte Verantwortlichkeiten

Vertrauen basiert auf wahrgenommene Verantwortlichkeiten, Transparenz, Bestätigungen (Assurance)



Cloud Risiken

Risiko Management, Risiko Awareness, Risiko Appetit



Wie kann man die Kontrolle über die Steuerung behalten? Überwachung von Governance, Risk & Compliance

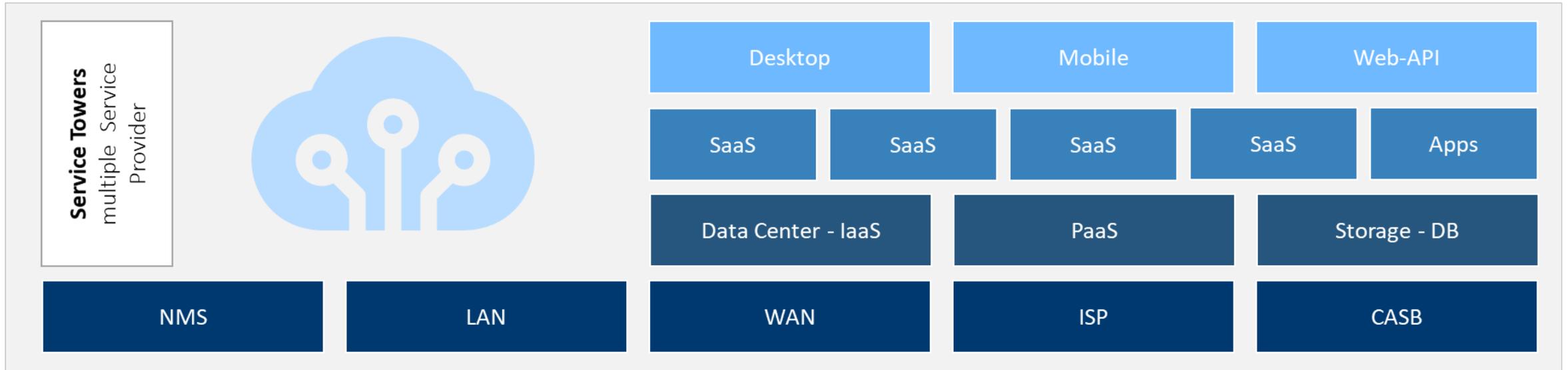
Business Prozesse

Nahtlose Bereitstellung von IT-Services, ausgerichtet auf die Business-Bedürfnisse

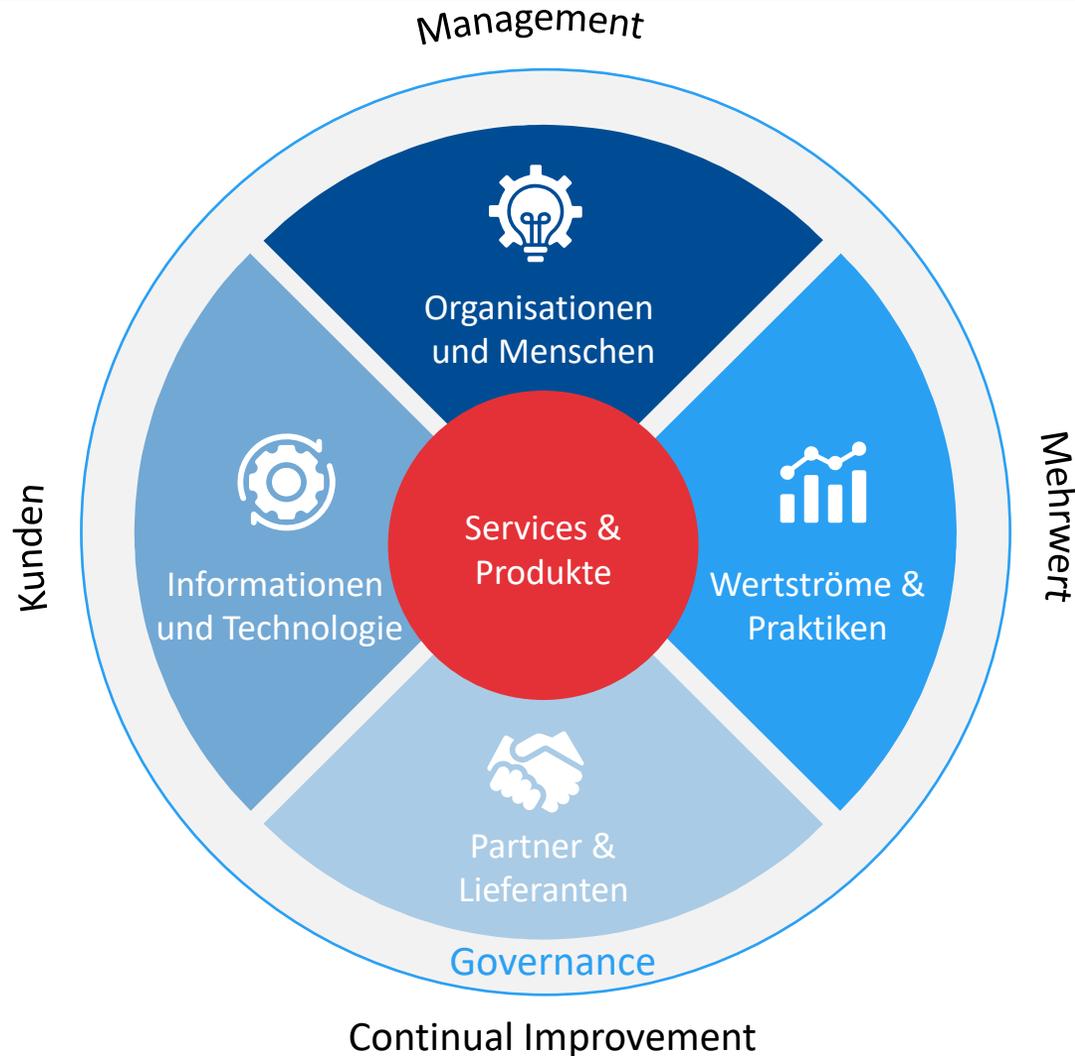


Trusted IT-Services: Sicherheit, Verfügbarkeit, Integrität, Vertraulichkeit, Privacy

How to keep the driving seat?



Cloud & Digitales Betriebsmodell



Service Management Führungssystem

- ermöglicht komplexe bereichsübergreifende Führungsaufgaben zu bewältigen und das Service-Qualitätsversprechen gegenüber dem Kunden sicherzustellen.
- Bestandteile sind: SMS-Governance, Betriebsmodell, Praktiken und Ressourcen

Governance & Compliance Programm

- Stellt mit klaren Rollen und Regeln die angestrebte Strategie und die Ziele wie Service-Qualität, Nachhaltigkeit, Innovation, Wissen und Kundenzufriedenheit sicher
- Risiken und Ressourcen werden optimiert

Betriebsmodell (Target Operating Model)

- Operationalisierung der Governance & Compliance
- Wahrnehmung & Koordination der betrieblichen Aufgaben
- Überwachung und Steuerung der Service Qualität, Kosten und Mehrwert

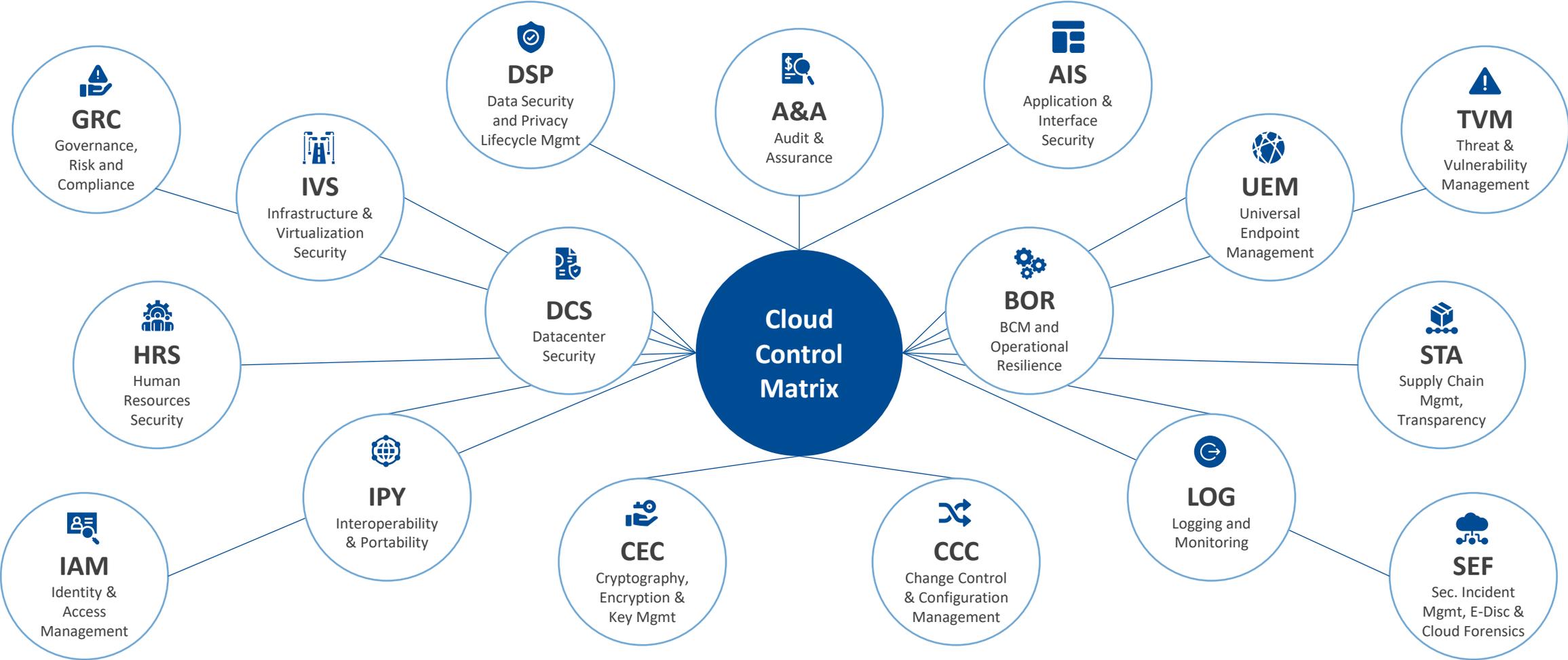
Wertströme & Praktiken

- zu beherrschenden Fähigkeiten und Prozesse, welche gemäss ITIL® 4 umzusetzen sind
- Fokus liegt auch auf Messbarkeit der organisatorischen Fähigkeiten und der Service-Qualität

Ressourcen

- Notwendigkeit zur Umsetzung des Betriebsmodells
- Beinhaltet Mitarbeiter, die applikatorischen und infrastrukturellen Technologien, sowie die finanziellen Mittel

Digital Governance Control Matrix



Cloud Control Matrix CCM V4 von Cloud Security Alliance

Service Integrationsleistungen

Zwingende Fähigkeiten einer internen Organisation

Business/Customer Relationship Management



Financial Management



Service Catalogue & Portfolio Management



Service Integration Design



IT Information Security



Service Desk



Toolset Integration



Business & Service Continuity



Service Transition Planning & Support



Operation Bridge



Multi Supplier Coordination



Supplier & Service Assurance



Service Validation & Testing
Knowledge Management

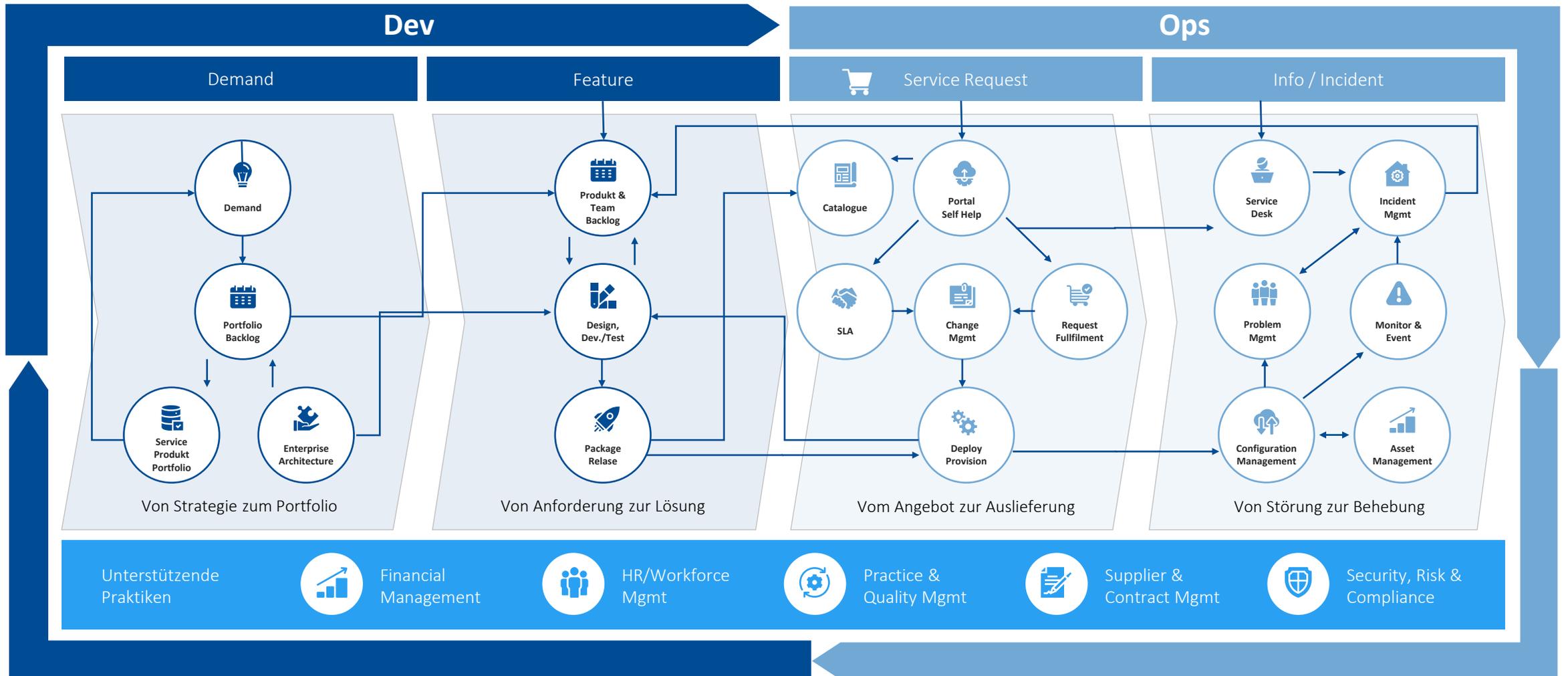


Operational Service Management



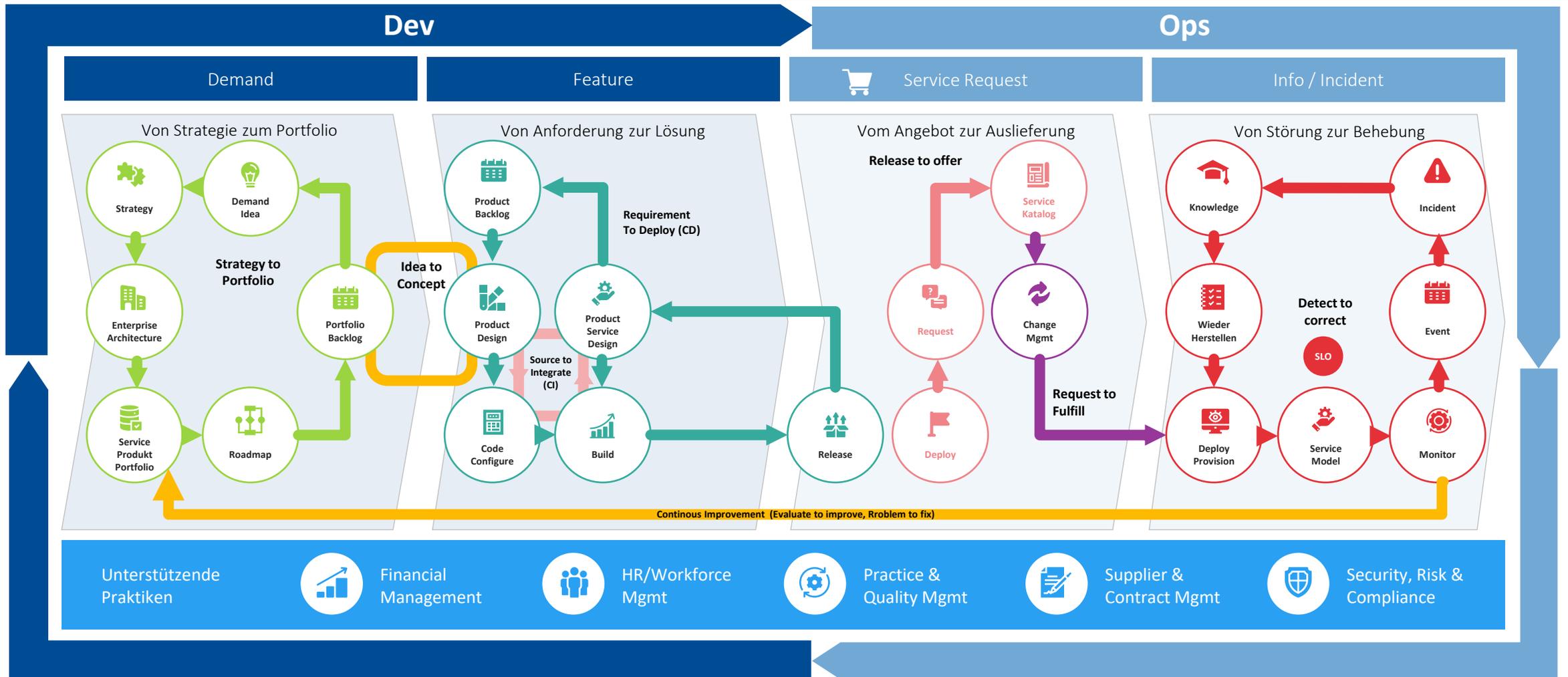
Integration und Automation der IT-Praktiken und Prozesse

Wertströme des digitalen Target Operating Models

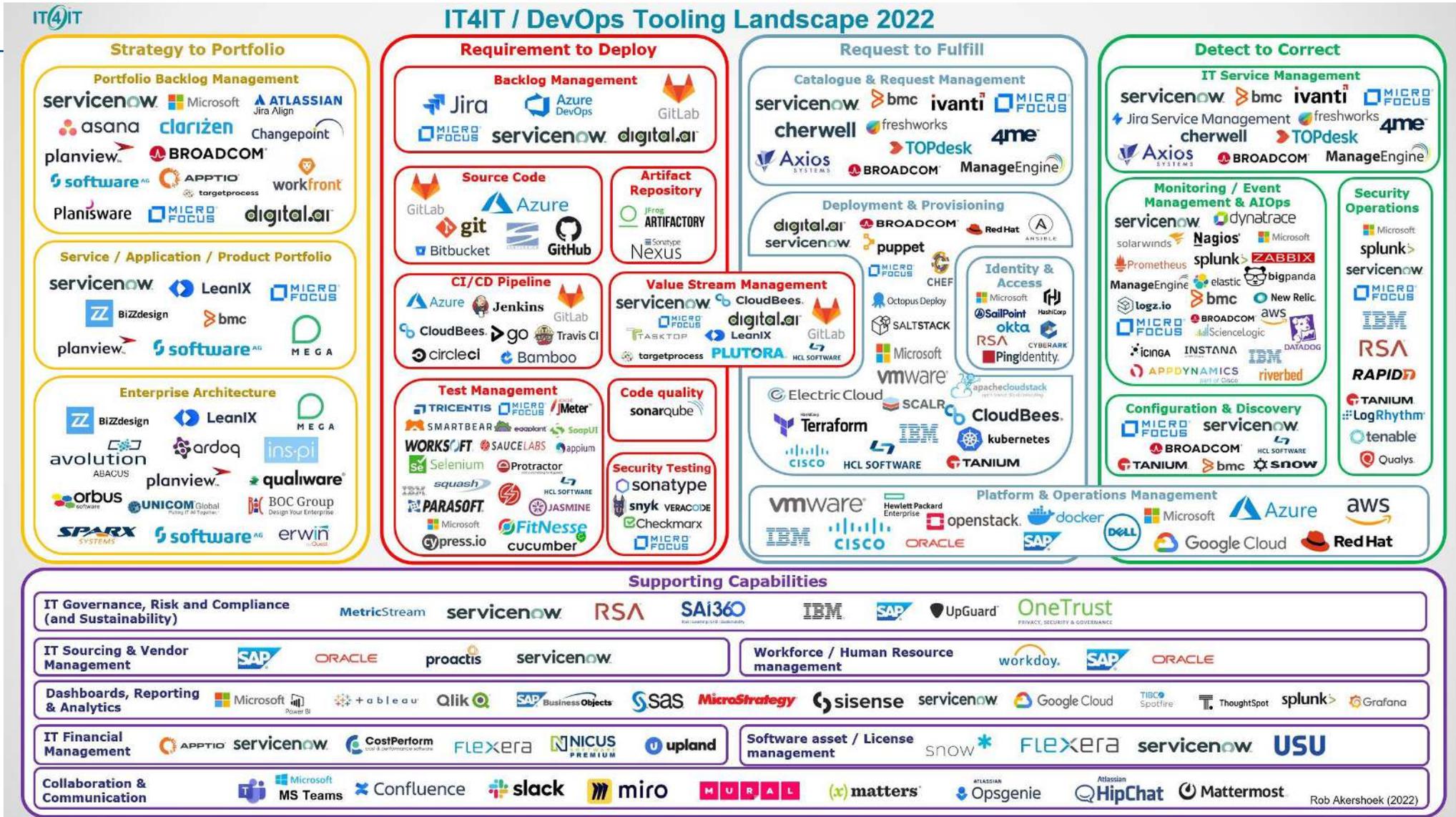


Vision – Digitaler Flow durch alle Wertströme

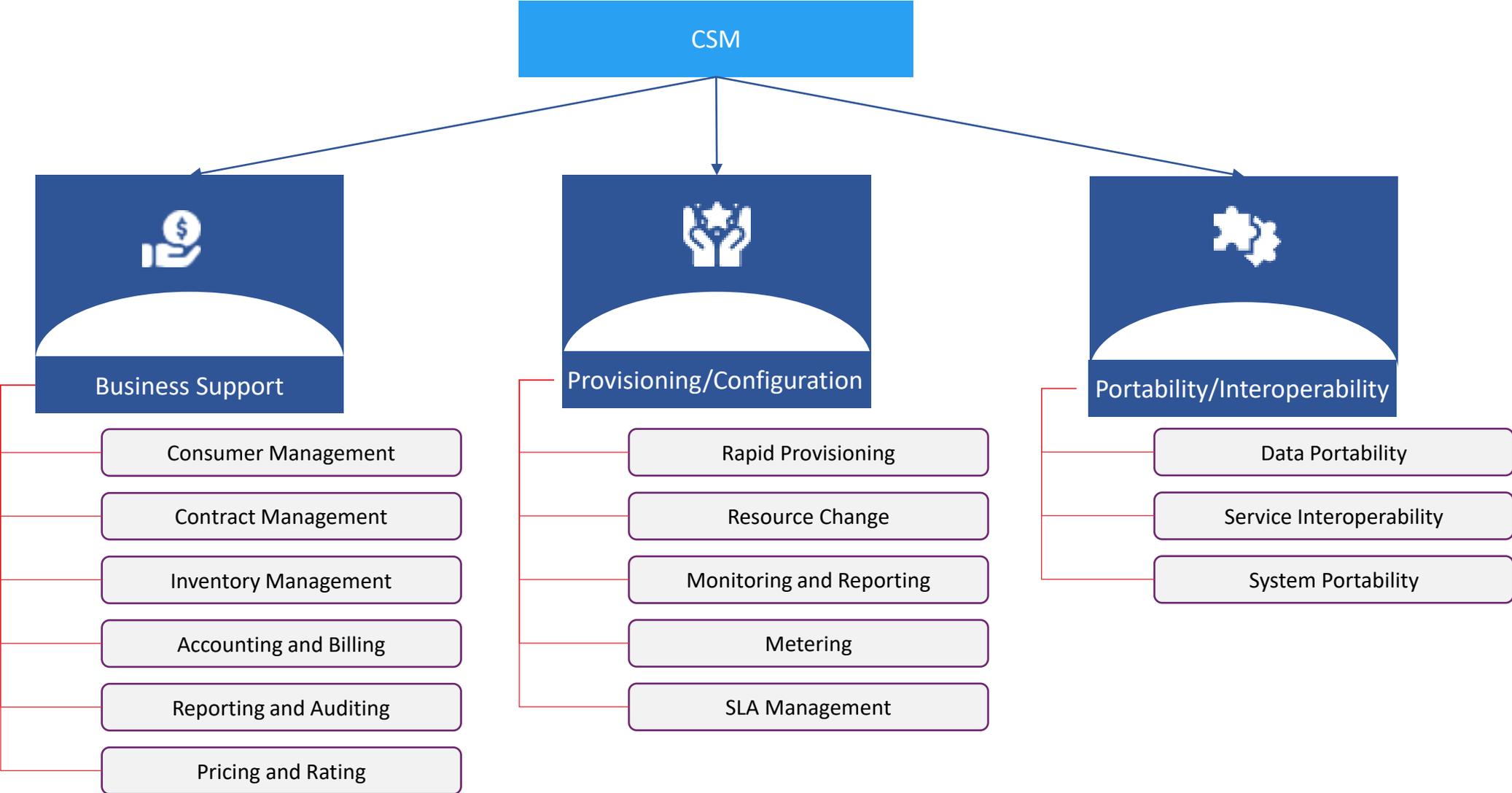
Automation hilft, Standardisierung durchzusetzen



IT-Toolchain Architektur – heute mehrheitlich in der Cloud

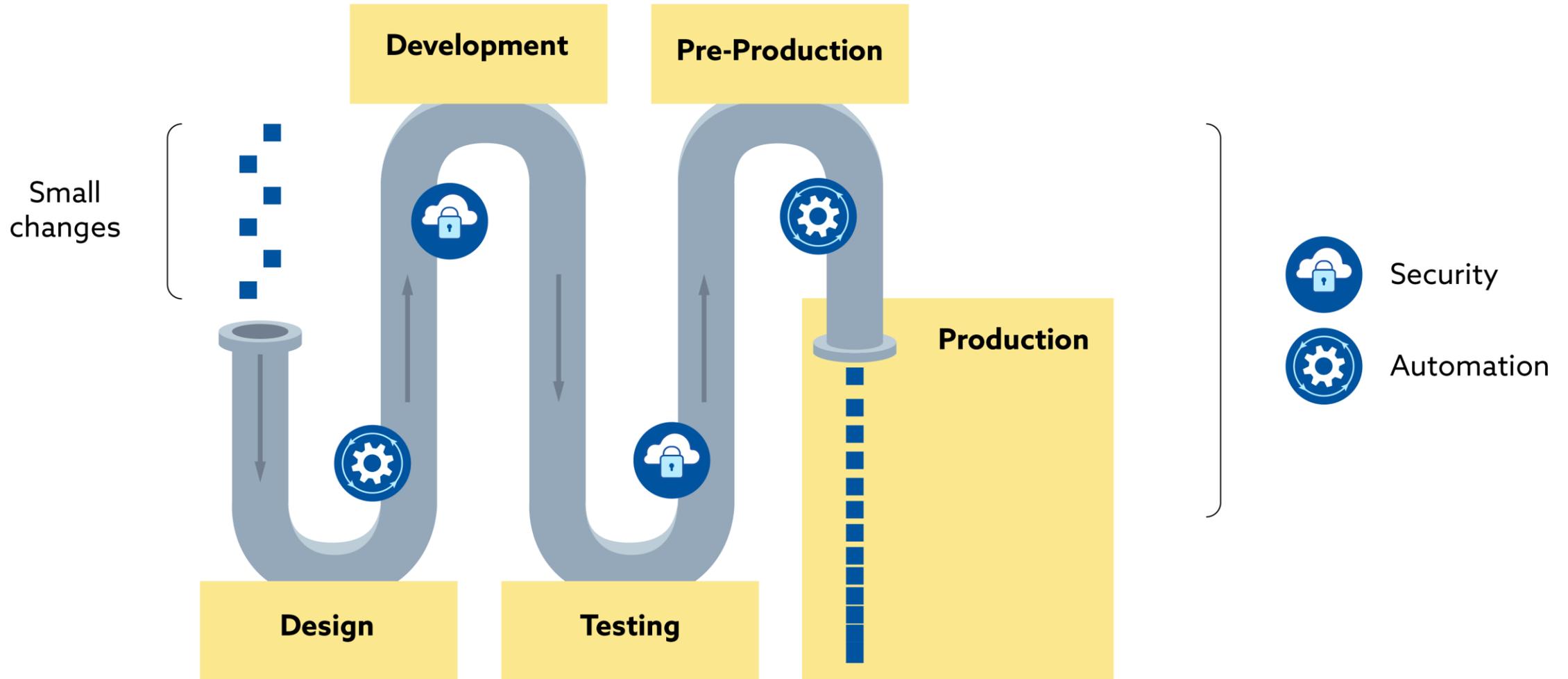


Kritische Cloud Service Management Praktiken



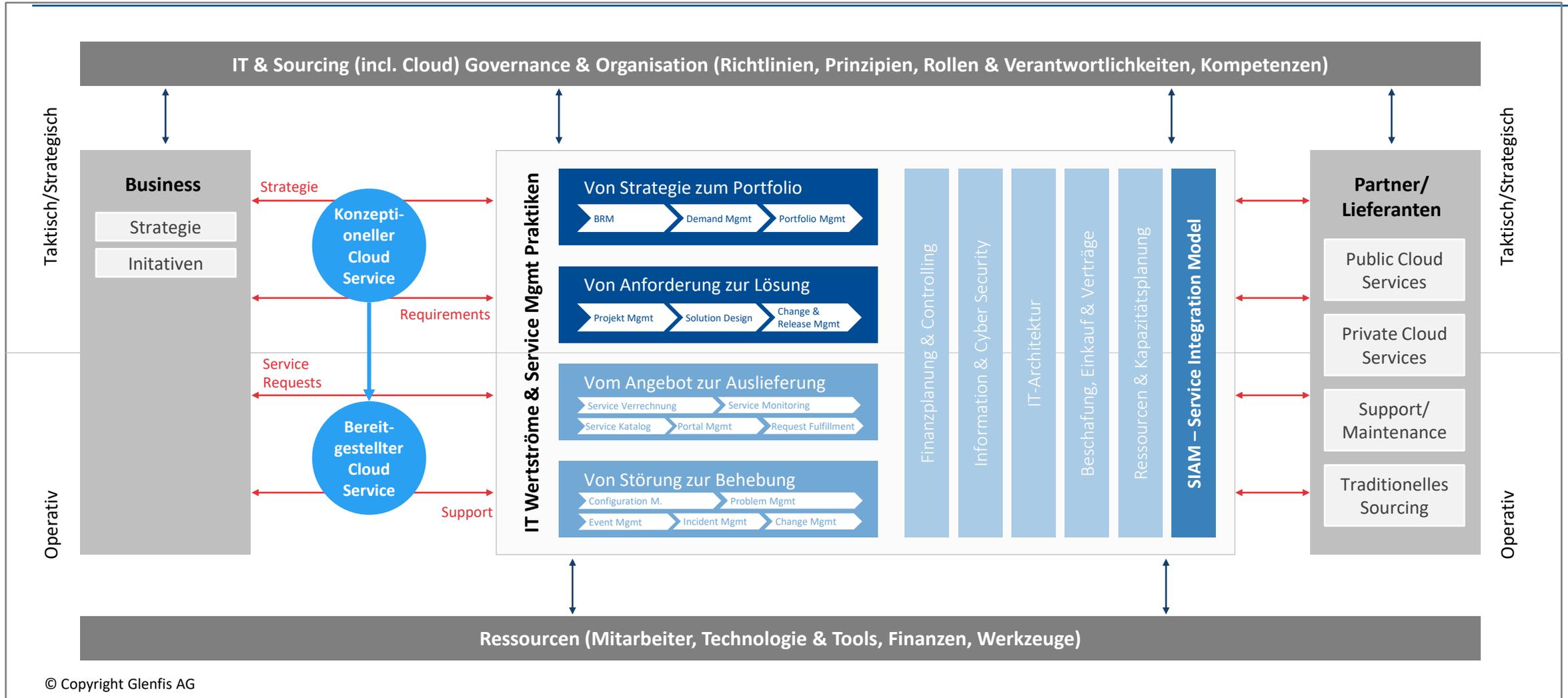
Compliance-Test

Kontinuierliche Prüfung anstelle einmal pro Jahr



Cloud Betriebsmodell

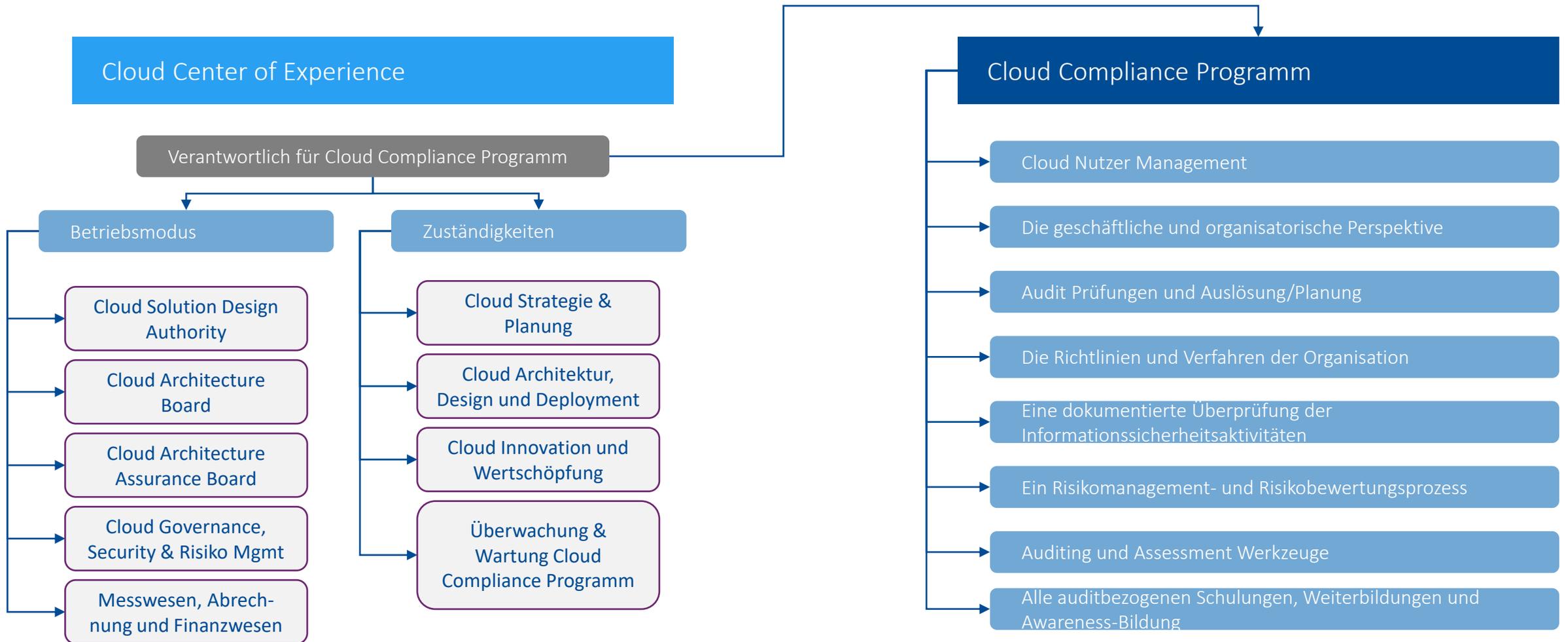
Gesamtverständnis über Zielerreichung & Abhängigkeiten



© Copyright Glenfis AG

Cloud Center of Experience & Cloud Compliance Programm

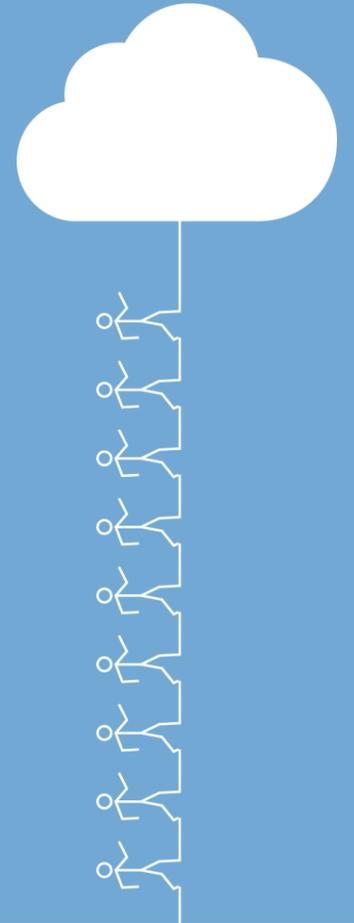
Erfahrungen kann man nicht „nur“ einkaufen, diese müssen aufgebaut werden



Fragen?

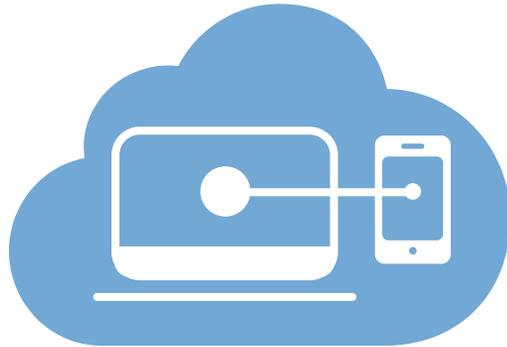
danke!

Glenfis – wer wir sind



Enabling Digital Transformation

Unsere Vision



Glenfis versteht sich als ganzheitlicher Integrator und Begleiter des digitalen Transformationsprozesses.



Die gemeinsame Entwicklung zukunftsorientierter Betriebsmodelle ermöglicht unseren Kunden, ihre Leistungen sicher und mit Mehrwert zu planen, zu implementieren, bereitzustellen und zu betreiben.



Kennen. Können. Tun.
So machen wir unsere Kunden fit für die Anforderungen, die der Paradigmenwechsel von technologie- hin zu serviceorientiertem IT-Management an ihr Unternehmen stellt.



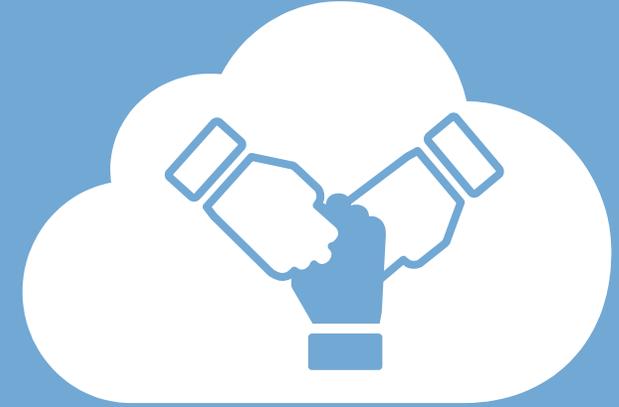
Kennen.

Wir beraten Sie, wie Sie Ihre IT-Anforderungen in einen Mehrwert für Ihr Unternehmen umsetzen können.



Können.

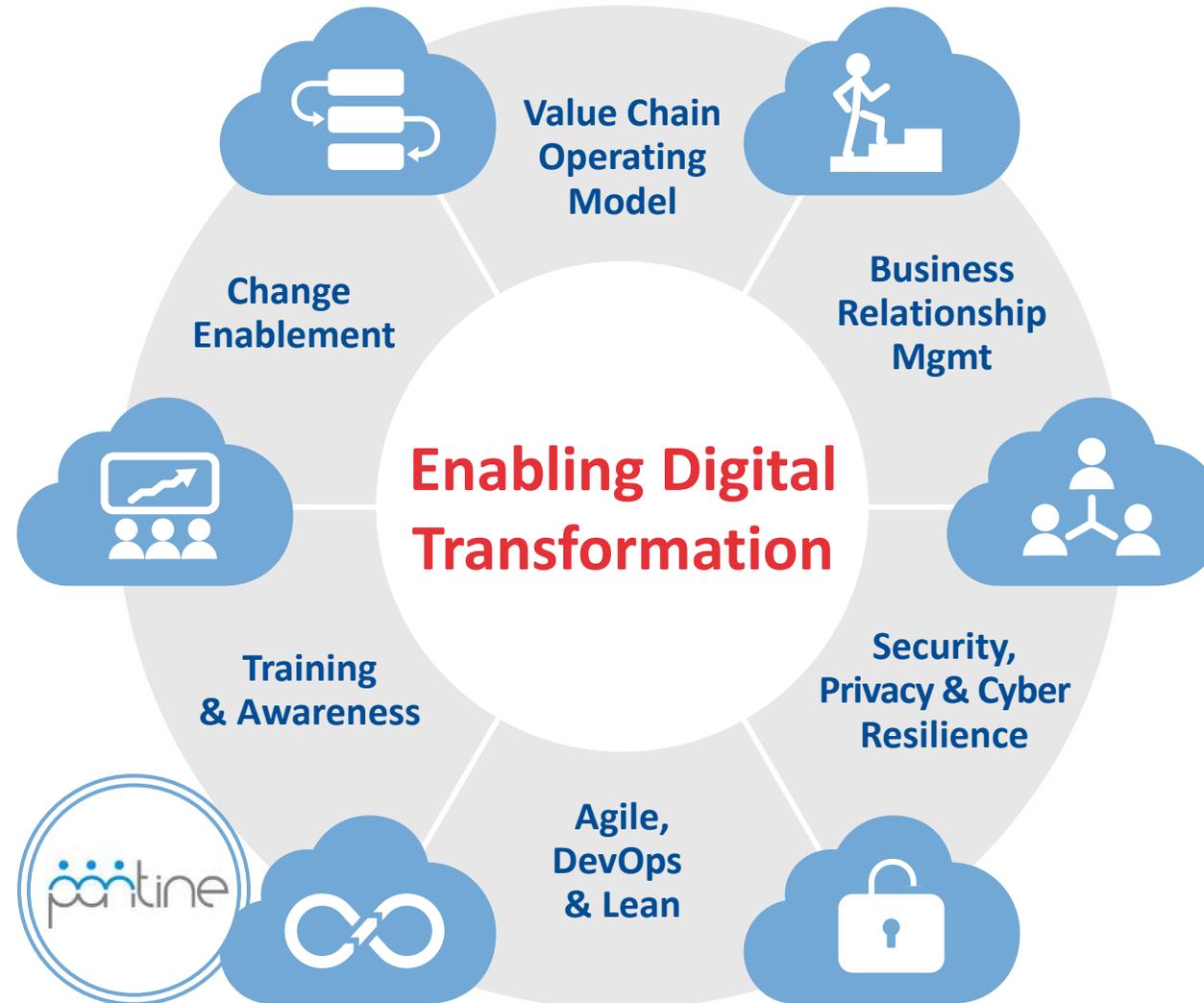
Wir schulen Sie und Ihr Team, damit Sie schon heute fit für die Digitalisierung von morgen sind.



Tun.

Wir begleiten Sie bei der Umsetzung Ihrer IT-Strategie.

Ihr Transformationspartner – Glenfis AG

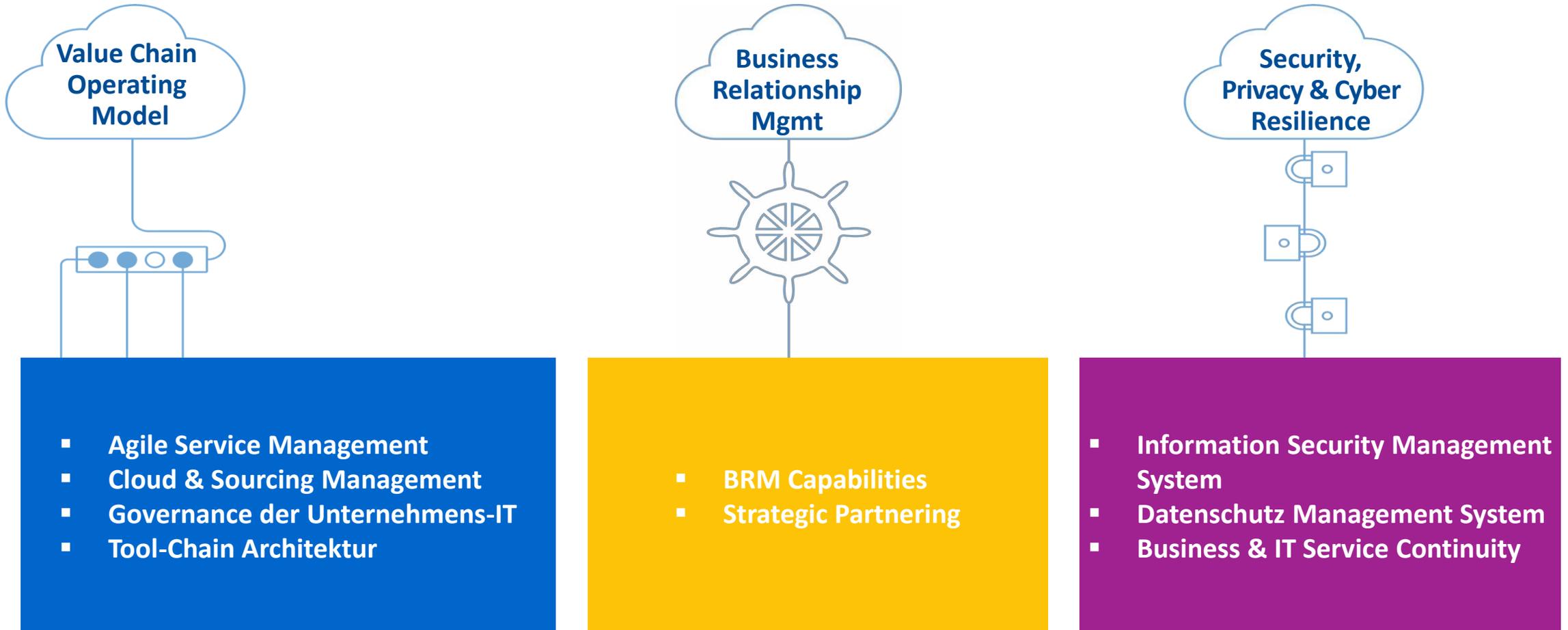


WAS macht Glenfis?

- Glenfis bietet von **Beratung** über **Schulungen** bis hin zu **Coaching** Unterstützungsleistungen rund um die Agile Transformation unternehmensweit in einer Art «Baukastensystem» an. Wir sind überzeugt, dass dies ein Schlüssel für die erfolgreiche und nachhaltige Implementation Digitaler Transformation ist.
- Wir unterstützen unsere **Kunden bei ihren Veränderungen** zielorientiert, in verdaubaren Schritten und klarer Leadership. Unsere langjährige Erfahrung, angereichert mit unseren Methoden und vielseitigen Kompetenzen wenden wir massvoll an, im Sinne des jeweiligen Mehrwertes für Sie.
- Die Digitale Transformation will gesteuert, wertbringend in machbaren Schritten umgesetzt werden, so dass **Mitarbeiter, Prozesse** und **Werkzeuge** schlussendlich effektiv und effizient eingesetzt werden können. Wir befähigen und unterstützen Sie und Ihre Mitarbeiter, damit Ihre geplanten digitalen Vorhaben richtig aufgesetzt und durchgeführt werden. Unsere Experten helfen Ihnen weiter. Vom Kennen zum Können zum Tun.

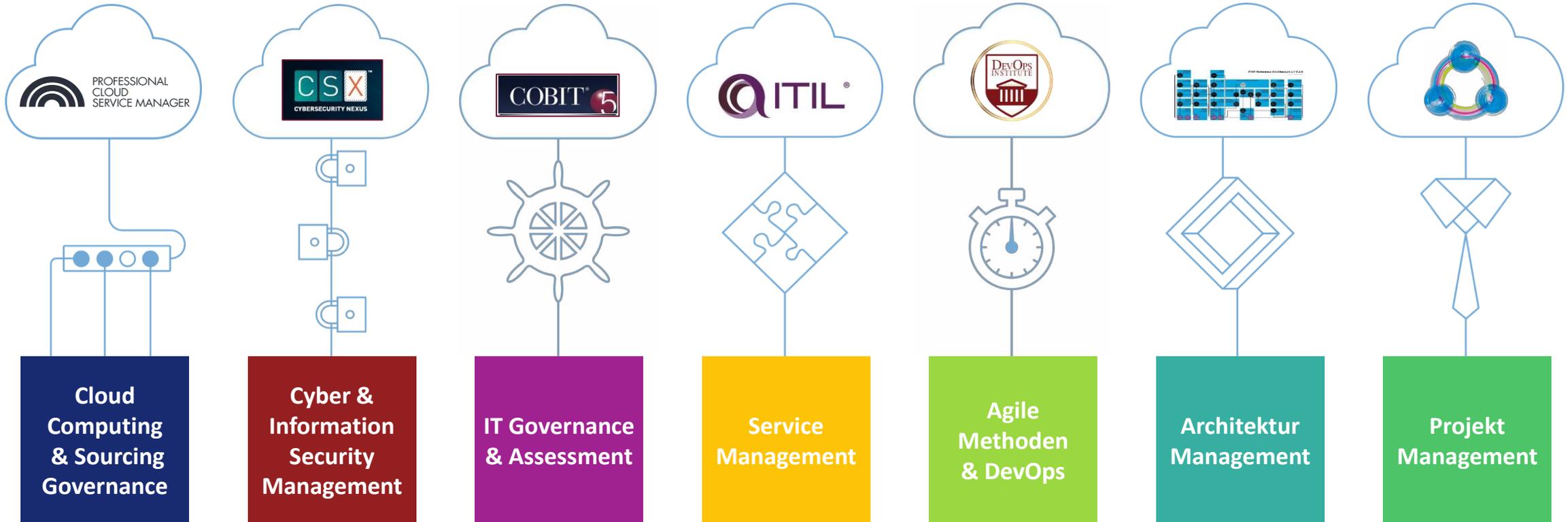
Beratung und Coaching – Vom Kennen zum Tun

- **Capabilities**, für den Erfolg zum strategischen Business Partner



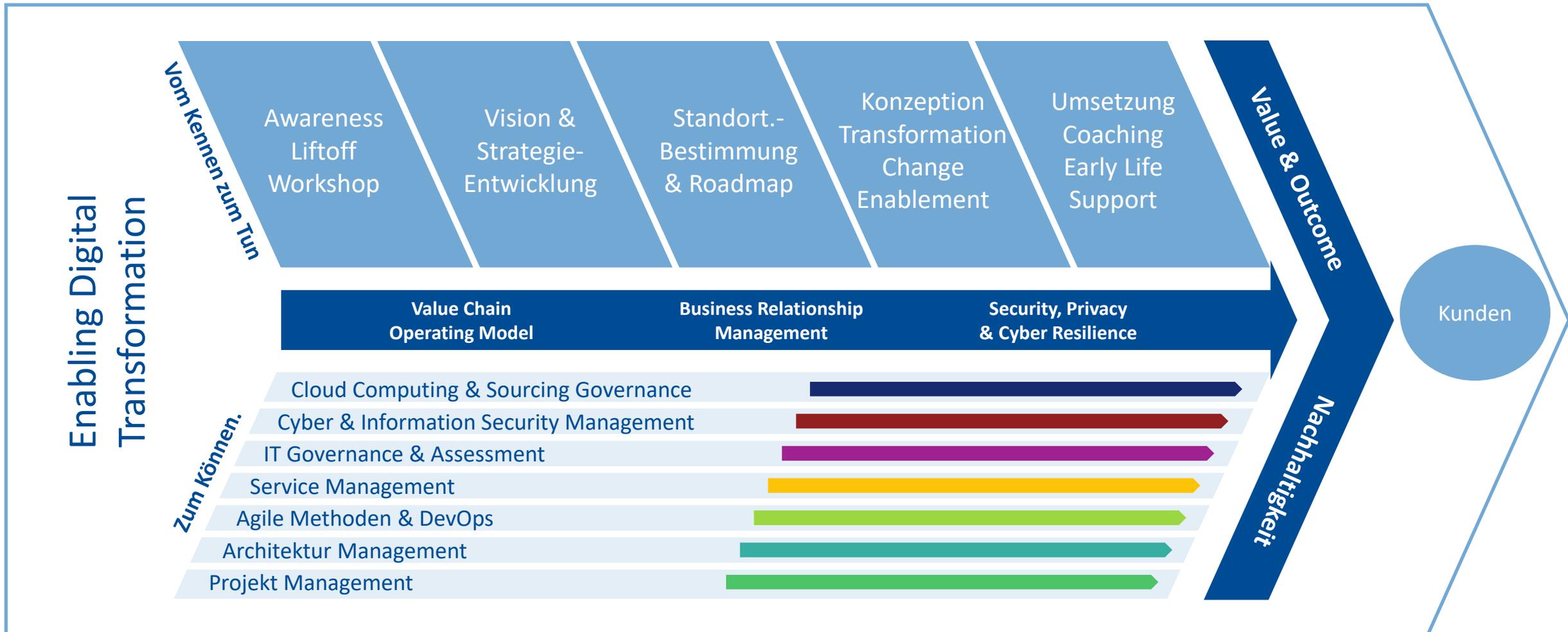
Training & Awareness – zum Können

- Capabilities, die Sie stark machen

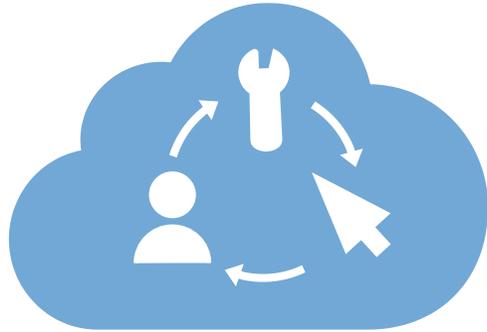


Die Glenfis Valuechain

«Stream by Stream» zum nachhaltigen Betriebsmodell der Zukunft



Wir schaffen Mehrwert für Ihr Unternehmen



Mit unserem Leistungsportfolio decken wir alle Bereiche ab, die für die Gestaltung effizienter Geschäftsprozesse notwendig sind.



Langjährige praktische Projekterfahrung bildet die Basis für die kontinuierliche methodische Weiterentwicklung unserer Beratungsthemen.



Wir sind eine auf agile Governance, Sourcing und Service Management spezialisierte Unternehmensberatung.

Wir schaffen Mehrwert für Ihr Unternehmen



Als **Spezialist für IT-Organisationsprojekte** im nationalen und internationalen Kontext stützen wir uns auf langjährige Erfahrung und auf ein bewährtes Team langjähriger Mitarbeiter. Unsere Berater sind gestandene Persönlichkeiten mit Management-, Methoden- und Sozialkompetenz.

**Wir haben unser Ziel dann erreicht,
wenn unsere Unterstützung
entbehrlich wird.**

Seit 20 Jahren als Coach und Berater unterwegs

Mehrwert für Sie – unsere Branchen-Erfahrungen (Auszug)

Healthcare/Sozialwesen



Banken & Versicherungen



Energieversorgung



Öffentliche Verwaltung



IT- & Telco Provider



Produktion/Transport



Handel/Tourismus



Ausbildung/Hochschulen



«We walk the talk»

Unsere Zertifizierungen



Zertifikat

KPMG AG bescheinigt hiermit, dass

Glenfis AG

Cloud & Sourcing Excellence, Badenerstrasse 623, CH-8048 Zürich

für den Geltungsbereich der Prozesse

Erbringung der IT Services gemäss „Glenfis AG - Service Katalog“ an die Geschäftseinheiten „glenfisSolution“ und „glenfisAcademy“

inkl. der Konfiguration Management Datenbank (CMDB) ein

IT Service Management (ITSM)

in Übereinstimmung mit dem internationalen Standard:

ISO/IEC 20000-1:2011

eingeführt hat und anwendet.

Das Zertifikat ist gültig bis 6. Januar 2018.
Das IT Service Management (ITSM) wird bis dahin jährlich überprüft.

Zertifikat-Nummer 64 / 2015
Zürich, 6. Januar 2015



Ulrich Amberg
Leiter Qualitäts-Management
KPMG AG
Schweiz



Reto Grubenmann
Leiter Zertifizierungsstelle
KPMG AG
Schweiz



MEMBER OF MULTILATERAL
IAF
RECOGNITION ARRANGEMENT



SWISS
CERTIFICATION
SCESm 071

KPMG AG, CH-8026 Zürich
Mitglied von KPMG International



Zertifikat CH15/1346

Das Management-System von

Glenfis AG

Badenerstrasse 623
CH - 8048 Zürich



wurde auditiert und hat den Nachweis erbracht, dass die Anforderungen folgender Norm erfüllt werden

ISO 29990:2010

Die Zertifizierung umfasst

glenfis Academy

Dieses Zertifikat ist gültig vom 4. Januar 2017 bis 9. November 2018
und bleibt gültig unter der Voraussetzung von erfolgreich bestandenen Überwachungsaudits
Das Rezertifizierungsaudit ist fällig vor dem 20. Oktober 2018
Ausgabe 2. Zertifiziert seit Oktober 2015

Freigegeben durch





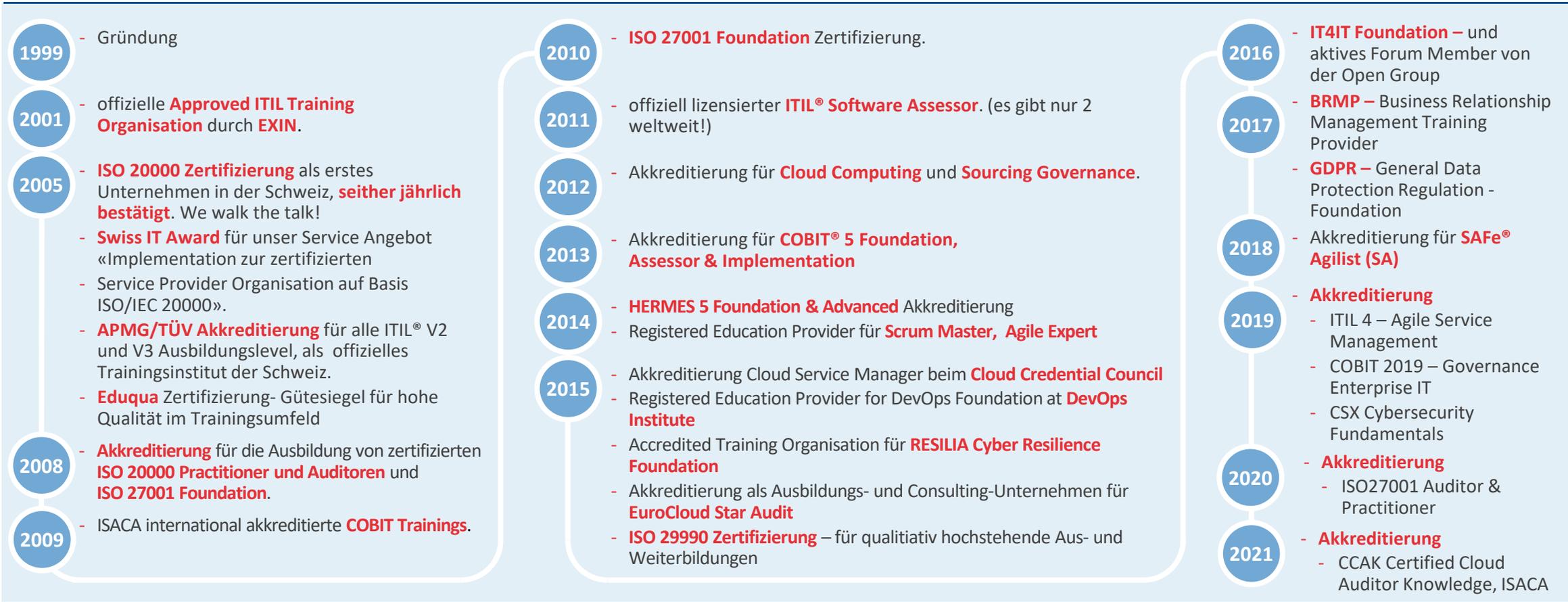
SGS Société Générale de Surveillance SA Certification and Business Enhancement
Technoparkstrasse 1, 8005 Zürich, Switzerland
t +41 (0)4 445-16-80 f +41 (0)4 445-16-86 www.sgs.com

Seite 1 von 1



Dieses Dokument wurde von der Gesellschaft im Rahmen ihrer Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen erstellt, die auf Anfrage erhältlich sind. Es wird ausdrücklich auf die darin enthaltenen Regelungen zur Haftungsbegrenzung, Freisetzung und zum Gerichtsstand hingewiesen. Die Echtheit dieses Dokuments kann unter <http://www.sgs.com/en/Our-Company/Certified-Clients> überprüft werden. Jede nicht autorisierte Änderung, Fälschung oder Verletzung des Inhalts oder der Erscheinungsbildes dieses Dokumentes ist ein Verstoß gegen unsere Geschäftsbedingungen und wird rechtlich geahndet werden.

Unsere Meilensteine



Unsere Referenzen

- Das beste Argument sind unsere zufriedenen Kunden.

Zufriedene Kunden namhafter Unternehmen bestätigen, dass wir IT-Organisationen zu strategischen Geschäftspartnern entwickeln:



Überzeugen Sie sich selbst vom glenfisPrinzip.

Kontakt:



Glenfis AG

Badenerstrasse 623
8048 Zürich
Schweiz



Tel.: +41 (0) 44 202 81 10

Fax: +41 (0) 44 202 81 11



info@glenfis.ch



[Glenfis.ch](https://glenfis.ch)



[Shop.glenfis.ch](https://shop.glenfis.ch)



[Blog.itil.org](https://blog.itil.org)



[Pontine.ch](https://pontine.ch)
[DevOps.ch](https://pontine.ch/devops)

Kennen. Können. Tun.