

Sandra Thurnheer

MBA - Senior Prozess und Business Development Managerin



// Profil

Name

Sandra Thurnheer

Adresse

Industriering 14
9491 Ruggell
Liechtenstein

Telefon

+41 / 76 / 321 39 40

E-Mail

sandra.thurnheer@
malean.org

// Berufserfahrung

**01/2021 -
heute**

malean

- Inhaberin und Geschäftsführerin
- Beratung und Schulung bei der Einführung von Management Systemen
- Prüfung und Zertifizierung gemäss ISO-Standards im Auftrag der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme
- Management Consulting

**08/2017 -
12/2020**

Fisch Asset Management AG, Zürich

Senior Prozess und Business Development Manager

- Projektleitung & Umsetzung der "Cloud native" Strategie - Migration in AWS
- Management Consulting an der Schnittstelle zwischen Portfolio Management und Digitalisierung
- Umsetzung und Controlling strategischer Initiativen
- Aufbau Team Business Development, Aufbau Projekt Management, Aufbau Prozessmanagement

**05/2014 -
07/2017**

Swisscom Enterprise Customers/Banking, Zürich

Senior Manager, Business Development and Innovations

- Management Consulting bei Kundenbanken im Bereich Digital Banking und Innovation
- Head Service Design KMU Financial World
- Projektleitung und Lösungsdesign „Online Buchhalter“

**04/2013 -
04/2014**

Swisscom IT Services, Bern und Zürich

Leiterin Bereich Service- und Quality Management

- Leitung des Bereichs „Service- und Quality Management“ im Geschäftsbereich Banking Services
- Erarbeitung und Verhandlung von Kundenverträgen (z.B. bei ZGKB, Valiant Bank, Clientis und Weitere)
- Management Consulting bei Kundenbanken der Swisscom

**06/2010 -
08/2014**

adviseyou AG, Zürich

Partnerin (operativ bis März 2013)

- Gründung der adviseyou AG
- Aufbau der Beratungsfirma, Geschäftsführung
- Management Consulting bei Finanzinstituten (Banken, Börsen)
- Beraterin im Umfeld von Business Process-, Projekt- und Service Management

**07/2008 -
03/2010**

VP Bank AG, LI-Vaduz

Head of Process and IT Service Management

- Führung der Abteilung „Process and IT Service Management“
- Analyse, Entwicklung, Implementierung, Messung und Steuerung der Geschäftsprozesse der VP Bank Gruppe
- Aufbau von gruppenweiten Prozess- und Führungskennzahlen und deren Abbildung im Business Dash Board „Strat & Go“
- Anpassungen der Geschäftsprozesse an die Anforderungen des neu eingeführten Core Banking Systems „avalog“
- Fachvertretung (Prozess-Know-how) in Gesamtbankprojekten

Sandra Thurnheer

MBA - Senior Prozess und Business Development Managerin

// Berufserfahrung (Fortsetzung)

**07/2007 -
06/2008**

VP Bank AG, LI-Vaduz

Head of IT Service Management

- Führung des Teams „IT Service Management“
- Aufbau des IT Service Managements nach ITIL für die VP Bank Gruppe
- Analyse und Dokumentation der IT Prozesse bei der VP Bank in Luxemburg
- Fachvertretung (Prozess-Know-how) in verschiedenen Grossprojekten

**03/2005 -
06/2007**

VP Bank AG, LI-Vaduz

IT Business Analyst, Career Starter Program

2001 - 2003

Liechtensteinische Landesbank AG, LI-Vaduz und ETH, Zürich, Acima AG

Diverse Anstellungen in Voll- und Teilzeitpensum

// Themenschwerpunkte

Zertifizierungen

- Lead Auditorin ISO 9001:2015
- Lead Auditorin ISO 20'000-1:2018
- Lead Auditorin ISO 27'001:2013
- Lead Auditorin VDSZ
- Lead Auditorin GoodPriv@cy (Datenschutz)

Servicemanagement (ISO 20'000-1:2018)

- Einführung Servicemanagement nach ISO 20'000-1:2018 (vitoData AG, Diartis AG, VP Bank Gruppe)
- Projektleitung: Service Design – Service Level Management (Börse Stuttgart AG)
- Projektleitung: Einführung Kernprozesse „Service Operations nach ITIL“ (Börse Stuttgart AG)
- Leitung der Task Force: „Neuausrichtung IT Service Desk“ (Börse Stuttgart AG)
- Projektleitung: Einführung IT Service Management mit ISO 20'000 Zertifizierung (VP Bank Gruppe)
- Projektleitung: Einführung IT Service Management mit ISO 20'000 Zertifizierung (vitoData AG)

Qualitätsmanagement (ISO 9001:2015)

- Projektleitung: Effizienz Assessment (Börse Stuttgart AG)
- Vorstudie: Effizienzanalyse Einheit COO (VP Bank Gruppe)
- Projektleitung: Einführung ISO 9001 mit Zertifizierung (VP Bank Gruppe und VP Bank (Schweiz) AG)
- Projektleitung: Einführung SQS 9004 Standard mit Zertifizierung (VP Bank Gruppe)

Strategische Initiativen in der Finanzbranche

- Erneuerung Gesamtinfrastruktur, Migration in AWS Cloud (Fisch Asset Management AG)
- Entwicklung und Umsetzung Cloud Strategie (Fisch Asset Management)
- Company wide reporting (Fisch Asset Management AG)
- Projektleitung: „Digitaler Buchhalter & KMU Portal“ Valiant Bank AG (Swisscom)
- Projektleitung: Einführung Online Trading Plattform (VP Bank, Representative Office Moskau)
- Projektleitung: US-Clients Regulatory Affairs (VP Bank (Schweiz) AG, Zürich)
- Projektleitung „Digitaler Treuhänder“ und KMU-Portal Valiant Bank AG (Swisscom) (vergl. Zeitungsartikel Bernerzeitung vom 29.07.2015: „Valiant drückt aufs Gas“)
- Aufbau Vertriebssteuerung (VP Bank (Schweiz) AG, Zürich)

Sandra Thurnheer

MBA - Senior Prozess und Business Development Managerin

// weitere Engagements

09/2013 -
heute

Business Engineering Institute / Kaleidoskop Hochschule , St. Gallen

- Dozentin Modul „Service Management“
- Dozentin Modul „Banking Regulations“

04/2012 -
heute

SQS, Bern

Lead-Auditorin (freie Mitarbeiterin)

- Produktverantwortung ISO 20'000-1:2018
- Prüfung gemäss ISO-Standards im Auftrag der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme
- Fokus auf ISO 9001 und ICT-Standards (z.B. ISO 20'000, ISO 27'001)

04/2010 -
heute

iresults GmbH, LI-Ruggell

Inhaberin (ohne operative Tätigkeit)

bis heute

weitere Tätigkeiten

- Publikation im National Geographic Traveller (Front Page), Vol 30; Dec. 13/Jan. 14 „20 Places to see“
- Referentin an der ky2help-Konferenz zum Thema „Trends im IT Service Management“ (Vaduz, Oktober 2011)
- Teilnehmerin der Studie „Erwartungen und Nutzen von ISO 20'000 in der Praxis“ der Fakultät für Wirtschaft und Informatik der Fachhochschule Hannover (Hannover, April 2011)
- Prüfungsexpertin an der HTW Chur, Thema „Prozessoptimierungen im Bereich Reconciliation Cash“ (Chur, Juli 2010)
- Referentin an der Erfahrungstagung ISO 20'000 der SQS zum Thema „Erfahrungsbericht Einführung ISO 20'000“ (Bern, Juni 2010)

// Sprachkenntnisse

Deutsch	●●●●●	Muttersprache
Englisch	●●●●●	verhandlungssicher schriftlich und mündlich (maturiert, Sprachaufenthalte, Arbeitssprache bei Fisch Asset Management AG)
Französisch	●●●●●	sehr gute Kenntnisse schriftlich und mündlich (maturiert, verschiedene Sprachaufenthalte)
Italienisch	●●●●●	sehr gute Kenntnisse schriftlich und mündlich (verschiedene Sprachaufenthalte)
Chinesisch / Mandarin	●●●●●	3 Semester Universität Liechtenstein (Niveau: leicht fortgeschritten)
Niederländisch	●●●●●	Basiswissen

Sandra Thurnheer

MBA - Senior Prozess und Business Development Managerin

// Ausbildung

**10/2001 -
04/2005**

Universität Zürich

Studium Betriebswirtschaftslehre

- Studienabschluss mit magna cum laude (Notendurchschnitt 5,2) zum lic. oec. publ.
- Diplomarbeit: „Strategische Positionierung und Rentabilität in der Fein- und Spezialchemiebranche“ im Bereich strategische Unternehmensführung
- Semesterarbeit: „Effectiveness as a Consequence of OCB“ im Bereich Organisation und Unternehmensführung

**09/2003 -
01/2004**

Erasmus University (CEMS), NL-Rotterdam

Austauschsemester (Erasmus Programm)

- Absolvierung eines Trimesters des „Master of Strategic Marketing“ (Studiensprache Englisch)

1988 - 2001

Schulbildung, Liechtenstein

- Gymnasium Vaduz, Liechtenstein (1996 - 2001): Matura Typus E, Wirtschaft
- Sekundarschule Schaan, Liechtenstein (1993 - 1996): Nach dem 3. Schuljahr Übertritt ins Gymnasium
- Primarschule Mauren, Liechtenstein (1988 - 1993)

// Weiterbildung

**Mai 2006
November 2005**

Bankfachausbildung

- Banking Today for Finishers, mit Prädikat „sehr gut“ bestanden
- Banking Today for Starters, mit Prädikat „gut“ bestanden

**Mai 2018
Juni 2010
Februar 2009
Oktober 2008**

IT-Fachausbildungen

- Scrum Master (Glenfis, Zürich)
- Zertifikat „ITIL expert V3“ nach APMG (Serview, D-Donauesschingen)
- Fachseminar „IT-Verträge“ (Knowledge Place, Zürich)
- Fachseminar „Businessorientierung der IT und Entwicklung von Mess- und Kenngrößen“ (Knowledge Place, D-Stuttgart)
- Fachseminar „IT-Kostentransparenz und -orientierung“ (Knowledge Place, D-Stuttgart)
- Zertifikat „IT Service Manager ITIL V2“ nach exin (Serview, D-Bad Homburg)
- Fachseminar „Business Service Management“ (Knowledge Place, Zürich)
- Zertifikat „ITIL Foundation“ nach exin (Serview, D-Düsseldorf)

**Oktober 2008
Dezember 2007
November 2007
November 2006**

Führungsmethodische Ausbildungen

**November 2007
laufend**

- Fachseminar „IT Führungskräfte“ (ICT, Zürich)
- Diverse interne Seminare, u.a. zum Einsatz von NLP in der Team- und Führungsarbeit