

Masterplan- Outsourcing "Managed Workplace and Devices"

Projektdokumentation

Projektkommunikation und Protokolle

Einladungen

- Zweck
- Zeit/Ort
 - Tag
 - Genaue Uhrzeit
 - Ort
- Teilnehmer
- Agenda
- Handlungsbedarf
- Parkplatz

Protokolle

- Zweck
- Zeit/Ort
 - Tag
 - Genaue Uhrzeit
 - Ort
- Teilnehmer
- Agenda
- Handlungsbedarf
- Parkplatz

Abschlussberichte

- Verbleibende Aufgaben
 - Zugewiesen
 - Nicht zugewiesen
- Budgetierung
 - Zur Verfügung stehendes Geld
 - Zu beschaffendes Geld
- Abschluss-Meetings

Ergebnis- und Statusberichte

Arbeitsergebnisse

- Geplant
- Ist

Zeit

- Geplant
- Ist

Budget

- Geplant
- Ist

Problembereiche

- Große Probleme
- Mittelschwere Probleme
- Kleine Probleme

Change Requests

- benötigt
- abgelehnt

Zeitplan

- Inhaltspunkte geben für jede Prozessphase
- Vorstudie
- Aufgaben - in Bearbeitung
- Aufgaben - gestoppt
- Aufgaben - verschoben
- Aufgaben - abgeschlossen
- Konzeption
- Implementierung
- Roll-Out
- Projektabschluss

Projektauftrag und Projektdaten

Projektziele

- Kostenziele
- Zeitliche Ziele
- Prozess-Ziele
- Lieferobjekte
- Qualitätsziele gebunden an die jeweiligen Lieferobjekte

Budget

- Zugewiesene Personalressourcen
- Zugewiesene Sachressourcen
- Projektauftraggeber - Leistungsrahmen
- Projektkorridorrahmen

Stakeholder-Management

- Change-Management
- Innerhalb des Projektes

Initialisierung - Bezugs-Entscheid

Welche Bereiche sind geeignet

Review der erfolgskritischen Capabilities und Risiken

- Geschäftsprozesse
 - Prozesskatalog
 - Geschäftszyklen
- Skills
- Leistungsbeitrag zum Unternehmensergebnis
- Was davon wird durch Workplace - Services gestützt
- Servicekatalog
- Patterns of Business Activity

Output

- IT-Output
- Gesamtooutput

Eingesetzte Infrastruktur

- Risiken im aktuellen Bereitstellungsmodus
- prozessuale Erfüllungsrisiken
- Reputations- und Marktrisiken
- Risiken aufgrund Ressourcen- und Skillmangels
- Lieferanten- und externe Versorgungsrisiken
- Infrastrukturelle Risiken etc.
- Compliance und externe Anforderungen
- derzeitige Kostenstruktur
- Eingrenzung potentieller Service-Kandidaten auf Basis des vorgängigen Reviews
- Review-Bericht als Entscheidungsgrundlage und Meilenstein

Argumentation - Warum Service-Bezug

Warum Print Services

- Senkung der manuellen Arbeitslast
- Verhindern betrieblicher Risiken
- Erfüllen neuer Geschäftsanforderungen
- Leichteres Erreichen bestehender Zielvorgaben
- Erhöhung der Outputqualität
- Erhöhung der Bereitstellungs-geschwindigkeit von Plattform- und Infrastrukturdiensten für das Business
- Vereinfachung der Servicebereitstellung auf Infrastruktural- und Plattform-Ebene
- Senkung des Energieverbrauches - Green IT
- Vereinfachung des Systems-Management auf den konsolidierten Plattformen
- Welcher Nutzen für die betroffenen Benutzer
- Welche Risiken werden durch den Prozess umgangen, verhindert oder gesteuert

Machbarkeits-Analyse

- Skills
- Technologie
- Prozesse
- Policies
- Availability-, Capacity-, Continuitypläne
- Servicekatalog
- SLA
- ServiceDesk
- Serviceautomatisierung - Systemsmanagement
- Systems - Security
- Systems Monitoring
- Systems- und Service-Reporting

Massnahmenplan und Umsetzungskonzept Was ist anzupassen?

- Skills
- Technologie
- Prozesse
- Policies
- Availability-, Capacity-, Continuitypläne
- Servicekatalog
- SLA
- ServiceDesk
- Serviceautomatisierung - Systemsmanagement
- Systems - Security
- Systems Monitoring
- Systems- und Service-Reporting

Buy In auf Führungsebene sichern

Wirtschaftlichkeitsprüfung durchführen

Projektantrag stellen

Projektantrag einholen

Projekt ins Projektportfolio eintragen

Status der betroffenen Services im Servicekatalog auf "geplant" setzen

Requirements - RFP - Due Diligence

Definition der Service-Anforderungen

Service-Requirements

Geschäftsmuster und Zyklen

- Prozess-Zyklen und Muster
- Benutzerprofile und Verhaltensmuster
- Compliance-Richtlinien

Geforderte Funktionalität der jeweiligen Infrastruktur

- Benutzeroberfläche
- Usability
- Self-Service am jeweiligen Device
- Geräteüberwachung
- Bestandsüberwachung
- Automatisch ausgelagerte Wartung und Reparaturen
- Firmware-Updates
- Install - Move - Add - Change
- Flottenmanagement - Bestands- und Kostenoptimierung
- Abrechnungsmodelle
- Sicherheitsrichtlinien
- Umsysteme
- Zugelassene Standards

Utility des Service selbst

- Bestellmechanismen
- Bereitstellungsmechanismen
- Bestandsmanagement - automatischer Gerätewechsel
- Ersatz von Geräten
- Remote Maintenance
- Vor-Ort-Service
- Self-Service Möglichkeiten
- Scale Up - Scale Down
- Finanzierungs- und Mietmodelle

Warranty

- Verfügbarkeit
 - Current Mode of Operation
 - Future Mode of Operation
- Capacity - Arbeitslast
- Security
- Continuity
- Leistungsabrechnung
- Externer Support
- Automatisierung

Technologische Anforderungen

Anforderungen an Support und Servicedesk

Schnittstellen

Prozessuale Anpassungen

Training

SLA im Draft

Organisations- und Governance-Modell zwischen Leistungsanbieter und Provider

Due Diligence

Prozessuale Risiken

- Prozess-Zyklen und Muster
- Benutzerprofile und Verhaltensmuster
- Compliance-Richtlinien
- Prozessreife
- Dokumentationsstatus und Dokumentationslücken

Technische Risiken

- zu übernehmende Infrastruktur und deren Lifecycle
- Dokumentationsstatus im Assetmanagement und bei den Konfigurationen
- Lizenzen
- Facilities
- Umsysteme
- Daten- und Datenmigration

Capabilities und Skills

- Skillsset des einzusetzenden Personals
- Risiken aufgrund des aktuellen Organisationsmodells
- Kulturelle und sprachliche Distanz und Differenzen (vor allem beim Offshoring)
- Scale Up - Scale Down
- Finanzierungs- und Mietmodelle

Rechtliche Risiken

- Intellectual Property Rights
- Datenschutz
- Arbeitsverträge und Incentive-Systeme
- Security und Compliance
- Ownership und Neuorganisation nach Transition in den Outsourced Mode
- Lieferanten- und Lieferantenverpflichtungen
- Externer Support
- Automatisierung

Wirtschaftliche Risiken

Request for Proposal - Service-Bezug

- Kandidatenliste für potentielle Provider
- Anforderungskatalog
- Faktischer Request for Proposal
- Auswertungsmechanismen
- Einreichungsmechanismen
- Ansprechpartner während der Angebotsphase etc.

Entwicklung und Verhandlung des Vertrages

- SLA
- Vertragstext
- Anhänge etc.

Entwicklung und Aufbau des Transition-Planes

- Kommunikationsplanung
- Governance- und Steuerung
- Business-Relationship Management und Reporting
- Portierungs-Szenarien für die Plattform
 - Anwendung
 - Datenbank
 - Daten-Import und Export
- Skills- und Skilltransfer
- Policies
- Availability-, Capacity-, Continuitypläne
- Servicekatalog
- OLAs und Underpinning Contract-Changes aufgrund der Transition
- ServiceDesk
- Serviceautomatisierung - Systemsmanagement
- Systems - Security
- Systems Monitoring
- Systems- und Service-Reporting
- Prozesse, Rollen und Regeln
- Schnittstellen zu Umsystemen

Konzeption Technische Transition

Ressourcenplanung Transition

Status der betroffenen Service im Servicekatalog auf "spezifiziert" setzen

Service-Beispiele Managed Workplace

Servicebeschreibung

Servicefeatures

- Assets des Electronic Workplace
- Tablets und Pads
- PCs
- Laptops
- Smartphones
- Druckerflotte
- Smart Cards - Security Tokens
- Anbindung an
 - Zentrale Backupdienste
 - Netzwerk, Remote Access
 - Printserver
 - Security-Services

Bereitstellung

- Self-Service Möglichkeiten
- Bestellmechanismen
- Bestellungsmechanismen

Maintenance

- Automatische Maintenancezyklen
- Break and Fix-Prozeduren
- Ersatz von Geräten innerhalb der Wartung
- Bestandsmanagement - automatischer Gerätewechsel
- Neue Möglichkeiten durch die Nutzung der Service
- Verbesserte Möglichkeiten durch Nutzung der Service
- Self-Service Möglichkeiten
- Scale Up - Scale Down
- Finanzierungs- und Mietmodelle

Install - Move - Add - Change

- Self-Service Möglichkeiten
- Bestellmechanismen
- Bereitstellungsmechanismen
- Rücknahme und Weiterverwendung von Geräten
- Reaktionszeiten - Lösungszeiten bei Move - Add - Change
 - Current Mode of Operation
 - Future Mode of Operation
- Automatisiertes Konfigurationsmanagement
- Rollout-Planung
 - Ersatzzyklen
 - Rollout-Vorbereitung
 - Transition-Management
 - Leistungs- und Qualitätskontrolle
 - Changemanagement
- Remote Wiping
- Remote Locking
- Monitoring
- Rücknahme und Vernichtung

Release-Management

- Releaseszyklen
- Release-Vorbereitung
- Transition-Management
- Leistungs- und Qualitätskontrolle
- Changemanagement etc.

Asset Management

Leistungsreporting

Pilot und Setup des Services

Implementierung des Piloten

Pilotbetrieb

- Testierer festlegen
- Testperiode festlegen
- Test-Planung und Durchführung
 - Dokumententest
 - Schnittstellentest
 - Funktionstest
 - Last-Test
 - Usability-Test
 - Testprotokolle
- Abnahmeprotokolle
- Evaluationsbericht
 - Testkatalog für Deployment
 - Lösungsszenarien für Support - Erkenntnisse Pilotbetrieb
 - Lessons-Learned Protokolle für Transition
 - Portierungs-Szenarien

Setup des gesamten Installationsumfanges

Umsetzung der Massnahmen Leistungsbezogener gem. Plan

- Skills anpassen, aufbauen oder zukufen
- Policies anpassen, kommunizieren und trainieren
- Availability-, Capacity-, Continuitypläne anpassen, kommunizieren und ggf. trainieren
- Servicekatalog - Inhalte anpassen und kommunizieren
- OLAs und Underpinning Contracts nachverhandeln oder ergänzen
- SLAs anpassen - ggf. nachverhandeln
- ServiceDesk vorformieren
- Serviceautomatisierung - Systemsmanagement anpassen
- Systems - Security anpassen
- Service Monitoring anpassen
- Systems- und Service-Reporting anpassen
- Prozesse, Rollen und Regeln nachdokumentieren bzw. anpassen
- Schnittstellen zu Umsystemen anpassen

Status des Service im Servicekatalog auf "Ready for Deploy" setzen

Test und Einführung des Services

Test durchführen

- Serviceorganisation neu - auf beiden Seiten
- Konsistenz der Policies
- Supportprozesse
 - RACI-Anpassungen
 - Wirkung auf Durchlaufzeit des Prozesses
 - Wirkung auf Entscheidungsqualität im Prozess selbst
 - Technische Umsetzbarkeit
 - Akzeptanz
 - Anwendbarkeit bei hoher Entscheidungs- und Informationslast
- Test aller Prozesse im Relationshipmanagement
- Test der Service-Request-Szenarien
- Test der Governance-Szenarien
- Test der Leistungsübergabepunkte
- Test der Verrechnungsmodelle
- Test des Servicereporting
- Test des Servicemonitoring
- Konsistenz Dokumentationen

Faktische Transition durchführen

- Ressourcetransfer
- Technische Transition
- Etablierung Governancemodell
- Etablierung Relationship Prozesse
- Etablierung Service-Reporting
- Etablierung Service-Monitoring
- Spezifikation Szenarien für Beendigung des Service-Bezuges oder des Wechsels in eine andere Service

Autorisierung für Transition im Current Mode of Ops einholen

Service aufschalten

- Erreichen kritischer Erfolgsfaktoren nachverfolgen
- Key Performance Indikatoren und Messlauf prüfen
- Kommunikations- und Trainingskonzept umsetzen
- Kommunikation via Backboard - Intranet und Mailings
- Kommunikation via Change-Agents und interne Verantwortungsbezügler
- Kommunikation via HR
- Training der Führungskräfte
- Training der Rollenträger
- Information der Stakeholder
- Technologie-Einsatz

Technologieeinsatz

- Einführen
- Schulen
- Revidieren

Neuformierung der Support- und Betriebsorganisation

Laufende Information an alle Beteiligten

Betrieb im Current Mode of Operations beobachten

- Verbesserungszyklus anstossen
- Changes vornehmen
- Roadmap für Erreichung Current Mode of Operations erstellen
- Service Service überwachen
- Service Service steuern
- Zielerreichung kontrollieren

Gesamttest der Service

Funktionstests

Integrationstests

Last-Test

Dokumentationstest

- Betriebsdokumentation
- Supportdokumentation für ServiceDesk und Support-Org erstellen
- Policies
- Prozessbeschreibungen, RACIs, KPIs
- SLAs
- OLAs
- Underpinning Contracts
- Continuity-, Availability-, Capacity-Plans, Security-Policies

Process-Readiness-Test

- Service-Management-Prozesse

Service-Readiness-Test

Cut-Over für den Future Mode of Operations bewilligen

Service im Katalog aktualisieren - Status "Ausgelagert - Produktiv"

Service im Serviceverbesserungsplan nachtragen - Link zum KVP erstellen

Review des Gesamtprojektes

Service- Service-Improvement

Servicebeziehung im Future Mode of Operations steuern

- Leistungs- und Vertragserfüllung steuern und kontrollieren
- Changes vornehmen
- Zielerreichung im Kontext des Gesamtprojektes (nicht nur Vertrag) kontrollieren

Prüfung Servicequalität - Service-Outcome

Standortbestimmung des Service

- Outputqualität
- System-Performance
- Kosteneinsparungen
- Kunden- und Benutzerszufriedenheit
- Messergebnisse bei KPIs und Submetriken
- Aktualität der Dokumentationen
- Aktualität der RACIs
- Kenntnisstand zu Rollen und Aufgaben
- Reifegradassessment
- QM-Audit
- Aktualisierungsbedarf aufgrund erfolgter Changes in der Service-Infrastruktur, im Servicekatalog oder Policies

Aufzeigen von Verbesserungspotentialen

Umsetzen von Verbesserungsvorschlägen via Change-Management-Prozess

- Anpassung der Metriksysteme - und Messprozesse
- Technologische Anpassungen
- Anpassungen in Policies, RACIs und Skillsets
- Anpassungen in den Aufbaustrukturen der Organisation

Erreichung Verbesserungsziel überprüfen

Neuen Verbesserungszyklus anstoßen

Aktualisierungen im Prozess- bzw. Servicekatalog bzw. im Servicecycle anstoßen und eintragen

Copyright: CascadeIT - Dr. Helmut Steigitz

Templates, Kontrollgrundlagen bestellbar auf: www.4whattis.com

Training für die Sourcing Governance und Projektvorbereitungsworkshop abrufbar auf:

