

# Masterplan- Bezug Public Cloud Services - Case "Platform as a Service"

## Projektdokumentation

- Projektkommunikation und Protokolle**
  - Einladungen**
    - Zweck
    - Zeit/Ort
      - Tag
      - Genaue Uhrzeit
    - 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**
      - Geplantes Budget
      - Tatsächliches Budget
    - Problembereiche**
      - Große Probleme
      - Mittelschwere Probleme
      - Kleine Probleme
    - Change Requests**
      - beantwortet
      - abgelehnt
    - Zeitplan**
      - Inhaltspunkte geben Sie an die Projektleitung**
        - Vorstudie
          - Aufgaben - in Bearbeitung
          - Aufgaben - gestoppt
          - Aufgaben - verschoben
          - Aufgaben - abgebrochen
        - Konzeption
        - Implementierung
        - Roll-Out
        - Projektabschluss
        - Projektauftrag und Projekt-Eckdaten**
          - Projektziele**
            - Kostenziele
            - Zeitliche Ziele
            - Prozess-Ziele
            - Lieferobjekte
          - Qualitätsziele gebunden an die jeweiligen Lieferobjekte
        - Budget**
          - Zugewiesene Personalressourcen
          - Zugewiesene Sachressourcen
          - Projektauftraggeber - Führungsgremien
        - Projektorganigramm**
        - Stakeholder-Management**
          - Change-Management innerhalb des Projektes
        - Iterations- und Ergebnisplan**
        - Iterations-Roadmap**
        - Iterationsobjekte**
          - Anforderungskatalog
            - Beschreibung
            - Priorität
            - Storyboards und Spezifikation pro Iterationsobjekt
          - Systemaufbau
            - Runbook pro Arbeitsschritt
              - Input
              - Output
              - Ablauf
              - Business Rules
              - Schnittstellen
              - Daten
              - Reporting
              - User Interface
            - Input-Output - Hilfetexte pro Arbeitsschritt
            - Interaktionsdiagramm zum System pro Arbeitsschritt
            - Change-Requests nach abgeschlossener Iteration
        - 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

## Initialisierung - Cloud Entscheid

- Welche Bereiche sind geeignet?**
  - Review der erfolgskritischen Capabilities und Risiken
  - Geschäftsprozesse
    - Prozesskatalog
    - Geschäftszyklen
  - Skills
  - Leistungsbeitrag zum Unternehmensergebnis
  - Systemüberwachung
  - Was davon wird durch IT-Services gestützt?
  - Servicekatalog
  - Patterns of Business Activity
  - Output
    - IT-Output
    - Gesamtoutput
  - Eingesetzte Infrastruktur
  - Risiken im aktuellen Bereitstellungsmodus
  - prozessuale Erfüllungsriskien
  - Reputations- und Markenrisiken
  - Risiken aufgrund Ressourcen- und Skillmangels
  - Lieferanten- und externe Versorgungsriskien
  - Infrastrukturelle Risiken etc.
  - Compliance und externe Anforderungen
  - derzeitige Kostenstruktur
  - Eingrenzung potentieller Cloud-Kandidaten auf Basis des vorgängigen Reviews
- Review-Bericht als Entscheidungsgrundlage und Meilenstein**
- Argumentesammlung - Warum Cloud-Bezug?**
  - Warum Public Cloud
    - Senkung der manuellen Arbeitslast
    - Verhindern betrieblicher Risiken
    - Erfüllen neuer Geschäftsanforderungen
    - Leichteres Erreichen bestehender Zielvorgaben
    - Erhöhung der Outputqualität
    - Erhöhung der Bereitstellungs- und Reaktionsgeschwindigkeit von Plattform- und Infrastrukturdiensten für das Business
    - Vereinfachung der Servicebereitstellung auf Infrastruktur- 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
  - Polices
  - Availability-, Capacity-, Continuitypläne
  - Servicekatalog
  - SLA
  - ServiceDesk
  - Serviceautomatisierung - Systemmanagement
  - Systems - Security
  - Systems Monitoring
  - Systems- und Service-Reporting

- Massnahmenplan und Umsetzungskonzept Was ist anzupassen?**
  - Skills
  - Technologie
  - Prozesse
  - Polices
  - Availability-, Capacity-, Continuitypläne
  - Servicekatalog
  - SLA
  - ServiceDesk
  - Serviceautomatisierung - Systemmanagement
  - Systems - Security
  - Systems Monitoring
  - Systems- und Service-Reporting
- Buy In auf Führungsebene sichern**
- Wirtschaftlichkeitsprüfung durchführen**
- Projektantrag stellen**
- Projektauftrag einholen**
- Projekt ins Projektportfolio eintragen**
- Status der betroffenen Services im Servicekatalog auf "geplant" setzen**

- Service-Anforderungen**
  - Geforderte Funktionalität der jeweiligen Plattform**
    - Benutzeroberfläche
    - Usability
    - Parametrisierung
    - Benutzerzugriff - Benutzerberechtigungen
    - Schnittstellen
    - Datenimport-, -Export und Migration
    - Systemüberwachung
    - Patchmanagement
    - Installationsrichtlinien für Anwendungen
    - Datenhaltungs-, Datensicherungs- und Datenexportrichtlinien
    - Sicherheitsrichtlinien
    - Betriebssystem
    - Zugelassene Standard DBs
    - Benutzer- und Zugriffsteuerung
    - Infrastrukturelle Vorgaben
  - Servicebeschreibung**
    - Utility
    - Bestellmechanismen
    - Bereitstellungsmechanismen
    - Neue Möglichkeiten durch die Nutzung der Cloud
    - Verbesserte Möglichkeiten durch Nutzung der Cloud
    - Self-Service Möglichkeiten
    - Scale Up - Scale Down
  - Warranty**
    - Verfügbarkeit
      - Current Mode of Operation
      - Future Mode of Operation
    - Capacity - Arbeitslast
    - Security
    - Continuity
    - Externer Support
    - Automatisierung
      - Patchmanagement
      - Bereitstellung neuer Instanzen
      - Instanzen - Überwachung und Alerting
      - Backup- und Restore-Mechanismen
      - Automatisiertes Konfigurationsmanagement
      - Anbindung an SD-System
      - Runbooks für Reizueismechanismen
  - Technologische Anforderungen**
  - Anforderungen an Support und ServiceDesk**
  - Schnittstellen**
  - Prozessuale Anpassungen**
  - Training**
  - SLA im Draft**
  - Organisations- und Governance-Modell zwischen Leistungsabnehmer und Provider**
    - Self-Service Möglichkeiten
    - Access- und Reportingpunkte
    - Leistungsübergabepunkte
    - Eskalations-Wege
    - Reportingzyklen und Formate
    - Change-Management etc.
  - Portierungs-Szenarien für den Wechsel in die Cloud**
    - Anwendung
    - Datenbank
    - Daten- Import und Export
- Request for Proposal - Cloud-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
  - Polices
  - Availability-, Capacity-, Continuitypläne
  - Servicekatalog
  - OLAs und Underpinning Contract-Changes aufgrund der Transition
  - ServiceDesk
  - Serviceautomatisierung - Systemmanagement
  - Systems - Security
  - Systems Monitoring
  - Systems- und Service-Reporting
  - Prozesse, Rollen und Regeln
  - Schnittstellen zu Umgesterten
- Konzeption Technische Transition**
- Ressourcenplanung Transition**
- Status der betroffenen Service im Servicekatalog auf "spezifiziert" setzen**

## Service-Design-Package Public Cloud

- Implementierung des Piloten**
  - Pilotbetrieb**
    - Testperiode festlegen
    - Test-Planung und Durchführung
    - Dokumentationstest
    - Schnittstellentest
    - Funktionstest
    - Last-Test
    - Usability-Test
    - Testprotokolle
    - Abnahmeprotokolle
  - Evaluation des Pilotbetriebes**
    - Evaluationsbericht
    - Testkatalog für Deployment
    - Lösungsszenarien für Support - Erkenntnisse Pilotbetrieb
    - Lessons Learned
    - Protokolle für Transition
    - Portierungs-Szenarien
  - Setup des gesamten Installationsumfanges**
  - Umsetzung der Massnahmen Leistungsabnehmer gem. Plan**
    - Skills anpassen, aufbauen oder zukaufen
    - Polices 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 vorinformieren
    - Serviceautomatisierung - Systemmanagement anpassen
    - Systems - Security anpassen
    - Cloud Monitoring anpassen
    - Systems- und Service-Reporting anpassen
    - Prozesse, Rollen und Regeln nachdokumentieren bzw. anpassen
    - Schnittstellen zu Umgesterten anpassen
  - Status des Service im Servicekatalog auf "Ready for Deploy" setzen**
- Test und Einführung der Public Cloud**
  - Test durchführen**
    - Serviceorganisation neu - auf beiden Seiten
    - Konsistenz der Polices
    - Supportprozesse
      - RACI-Anpassungen
      - Wirkung auf Durchlaufzeit des Prozesses
      - Wirkung auf Entscheidungs- und 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 des Verrechnungsmodelle
    - Test des Service-Reporting
    - Test des Servicemonitoring
    - Konsistenz Dokumentationen
  - Faktische Transition durchführen**
    - Ressourcentransfer
    - Technische Transition
    - Establishing Governancemodell
    - Establishing Relationship Prozesse
    - Establishing Service-Reporting
    - Establishing Service-Monitoring
    - Spezifikation Szenarien für Beendigung des Cloud-Bezuges oder des Wechsels in eine andere Cloud
  - Autorisierung für Transition im Current Mode of Ops einholen**
  - Cloud aufschalten**
    - Ereignis-Verstärker
    - Erfolgsfaktoren nachverfolgen
    - Key Performance Indikatoren und Resultat prüfen
    - Kommunikations- und Trainingskonzept umsetzen
    - Kommunikation via Backboard - Internet und Mailings
    - Kommunikation via Change-Agents und interne Verantwortliche
    - Kommunikation via HR
    - Training der Führungskräfte
    - Training der Rollenträger
    - Information der Stakeholder
    - Technologie-Einsatz
    - Technologieeinsatz
      - Einführen
      - Schulen
      - Revidieren
  - Neuformulierung 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
    - Cloud Service überwachen
    - Cloud Service steuern
    - Zielvereinbarung kontrollieren
  - Gesamttest der Cloud**
    - Funktionstests**
    - Integrationstests**
    - Last-Test**
    - Dokumentationstest**
      - Betriebsdokumentation
      - Supportdokumentation für ServiceDesk und Support-Ops erstellen
      - Polices
      - Prozessbeschreibungen, RACIs, KPIs
      - SLAs
      - OLAs
      - Underpinning Contracts
      - Continuity-, Availability-, Capacity-Pläne, 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**

## Pilot und Setup der Public Cloud

- Cloud-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
    - Kostenersparungen
    - Kunden- und Benutzerzufriedenheit
    - Messergebnisse bei KPIs und Submetriken
    - Aktualität der Dokumentationen
    - Aktualität der RACIs
    - Kennntisstand zu Rollen und Aufgaben
    - Reifegradassessment
    - QM-Audit
    - Aktualisierungsbedarf aufgrund erfolgter Changes in der Cloud-Infrastruktur, im Servicekatalog oder Policies
  - Aufzeigen von Verbesserungspotentialen**
  - Umsetzen von Verbesserungsvorschlägen via Change-Management-Prozess**
    - Anpassung der Metriken- und Messprozesse
    - Technologische Anpassungen
    - Anpassungen in Policies, RACIs und Skillsets
    - Anpassungen in den Arbeitsstrukturen der Organisation
  - Erreichung Verbesserungsziel überprüfen**
  - Neuen Verbesserungszyklus anstoßen**
  - Aktualisierungen im Prozess- bzw. Servicekatalog bzw. im Servicelebenszyklus anstoßen und eintragen**
- Copyright: CascadeIT - Dr. Helmut Stogge**
- Templates, Kontrollgrundlagen bestellbar auf:**
- [www.4whattis.com](http://www.4whattis.com)
- Training und Projektvorbereitung abrufbar auf:**
- 