

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**
 - Zugewiesen
 - Nicht zugewiesen
 - Budgetierung
- Ergebniskontrolle und Statusberichte**
- Arbeitsergebnisse**
 - Gepflegt
 - ist
- Zeitplan**
 - Gepflegt
 - ist
- Budget**
 - Orientiertes Budget
 - Tatsächliches Budget
- Problembeseitigung**
 - Große Probleme
 - Mittelschwere Probleme
 - Kleine Probleme
- Change Requests**
 - beantwortet
 - abgelehnt
- ZEITPLAN**
 - Inhaltspunkte gehen für eine Projektphase**
 - Vorstudie
 - Aufgaben - in Bearbeitung
 - Aufgaben - gestoppt
 - Aufgaben - verschoben
 - Aufgaben - abgeschlossen
 - Konzeption
 - Implementierung
 - Roll-Out
 - Projektabschluss
 - Projektauftrag und Projekt-Eckdaten**
 - Projektziele**
 - Kostenziele
 - Zeitliche Ziele
 - Prozess-Ziele
 - Lieferobjekte
 - Qualitätsziele gebunden an die jeweiligen Lieferobjekte
 - Budget**
 - Zugewiesene Personalarbeitsressourcen
 - Zugewiesene Sachressourcen
 - Projektauftraggeber - Führungsgremien
 - Projektorganigramm**
 - Stakeholder-Management**
 - Change-Management innerhalb des Projektes
 - Iterations- und Ergebnisplan**
 - Iterations-Roadmap**
 - Iterationsobjekte**
 - Anforderungskatalog
 - Beschreibung
 - Priorität
 - Storyboards und Spezifikationen 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
- Was davon wird durch IT-Services gestützt
- Servicekatalog
- Patterns of Business Activity
- Output
 - IT-Output
 - Gesamter Output
- Eingesetzte Infrastruktur
- Risiken im aktuellen Bereitstellungsmodus
- prozessuale Erfüllungsrisiken
- Reputations- und Markenrisiken
- Risiken aufgrund Ressourcen- und Skillmangels
- Lieferanten- und externe Verzögerungsrisiken
- Infrastrukturelle Risiken etc.
- Compliance und externe Anforderungen
- derzeitige Kostenstruktur
- Eingrenzung potentieller Anwendungs-Kandidaten auf Basis des vorgängigen Reviews
- Review-Bericht als Entscheidungsgrundlage und Meilenstein

Argumentesammlung - Warum Cloud-Bezug

- Warum SaaS
 - Senkung der manuellen Arbeitslast
 - Verhindern betrieblicher Risiken
 - Erfüllen neuer Geschäftsanforderungen
 - Leichtereres Erreichen bestehender Zielvorgaben
 - Erhöhung der Outputqualität
 - Erhöhung der Bereitstellungs geschwindigkeit 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
 - Steigerung der Mitarbeiter-Mobilität
 - Schnelleres Time to Market
 - Verkürzung des Informationsflusses
 - 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
 - Service-desk
 - 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
 - Service-desk
 - Serviceautomatisierung - Systemmanagement
 - Systems - Security
 - Systems Monitoring
 - Systems- und Service-Reporting
- Buy In auf Führungsebene sichern**
- Wirtschaftlichkeitsprüfung durchführen**
- Projektauftrag stellen**
- Projektauftrag einholen**
- Projekt ins Projektportfolio eintragen**
- Status der betroffenen Services im Servicekatalog auf "geplant" setzen**

Service-design-Package SaaS

Service-Anforderungen

- Servicebeschreibung
- Geforderte Funktionalität der jeweiligen Träger-Infrastruktur**
 - Benutzeroberfläche
 - Usability
 - Parametrisierung und Customizing
 - Benutzerzugriff - Benutzerberechtigungen
 - Schnittstellen
 - Datenimport-, Export und Migration
 - Systemüberwachung
 - Patchmanagement
 - Installationsrichtlinien für Anwendungen
 - Datenhaltung-, Datensicherungs- und Datenexportrichtlinien
 - Lizenzierungsrichtlinien
 - Sicherheitsrichtlinien
 - Device-Policy für Trägergeräte - Stichwort "BYOD - Bring Your Own Device"
- Utility des Cloud Services selbst**
 - Bestellmechanismen
 - Bereitstellungsmechanismen
 - Neue Möglichkeiten durch die Nutzung der Cloud
 - Verbesserte Möglichkeiten durch Nutzung der Cloud
 - Self Service Möglichkeiten
 - Scale Up - Scale Down
 - Remote Wiping
 - Remote Locking
 - Remote Application Tracking
- Warranty**
 - Verfügbarkeit
 - Current Mode of Operation
 - Future Mode of Operation
 - Capacity - Arbeitslast
 - Security
 - Continuity
 - Leistungsabrechnung
 - Externer Support
 - Automatisierung
 - Patchmanagement
 - Bereitstellung neuer Instanzen
 - Instanzen-Überwachung und Alerting
 - Backup- und Restore-Mechanismen
 - Automatisiertes Konfigurationsmanagement
 - Anbindung an SD-System
 - Runbooks für Requestmechanismen
- Technologische Anforderungen**
- Anforderungen an Support und Service-desk**
- Schnittstellen**
- Prozessuale Anpassungen**
- Training**
- SLA im Draft**
- Organisations- und Governance-Modell zwischen Leistungsabnehmer und Provider**
 - Self Service Möglichkeiten
 - Access- und Reportingpoints
 - 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
 - Service-desk
 - Serviceautomatisierung - Systemmanagement
 - Systems - Security
 - Systems Monitoring
 - Systems- und Service-Reporting
 - Prozesse, Rollen und Regeln
 - Schnittstellen zu Umssystemen
- Konzeption Technische Transition**
- Ressourcenplanung Transition**
- Status der betroffenen Service im Servicekatalog auf "spezifiziert" setzen**

Pilot und Setup der SaaS

Implementierung des Piloten

- Pilotbetrieb**
 - Testuser festlegen
 - Testperiode festlegen
 - Test-Richtung und Durchführung
 - Dokumententest
 - 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 Installationsumfangs**
- Umsetzung der Massnahmen Leistungsbezügler 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
 - Service-desk vorinformieren
 - Serviceautomatisierung - Systemmanagement anpassen
 - Cloud Monitoring anpassen
 - Systems - Security anpassen
 - Systems- und Service-Reporting anpassen
 - Prozesse, Rollen und Regeln nachdokumentieren bzw. anpassen
 - Schnittstellen zu Umssystemen anpassen
- Status des Service im Servicekatalog auf "Ready for Deploy" setzen**

Test und Einführung der SaaS

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 Vereinbarungsmodelle
- Test des Service-reporting
- Test des Servicemonitoring
- Konsistenz Dokumentationen

Faktische Transition durchführen

- Ressourcetransfer
- Technische Transition
- Etablierung Governancemodelle
- Etablierung Relationship Prozesse
- Etablierung Service-Reporting
- Etablierung 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**
 - Erreichen kritischer Erfolgsfaktoren nachverfolgen
 - Cloud Monitoring anpassen
 - Key Performance Indikatoren und Messablauf prüfen
 - Kommunikations- und Trainingskonzept umsetzen
 - Kommunikation via Blackboard - Intranet und Mailings
 - Kommunikation via Change-Agents und interne Verantwortungsträger
 - Kommunikation via HR
 - Training der Führungselite
 - Training der Rolenträger
 - 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
 - Cloud Service übermachen
 - Cloud Service steuern
 - Zielermehrung kontrollieren

Gesamttest der Cloud

- Funktionstests**
- Integrationstests**
- Last-Test**
- Dokumentationstest**
 - Betriebsdokumentation
 - Supportdokumentation für Service-desk und Support-Org 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**

Cloud- Service-Improvement

Servicebeziehung im Future Mode of Operations steuern

- Leistungs- und Vertragsanforderung 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
 - Kennntstand 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 Metriksysteme- 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 Servicelifecycle anstoßen und eintragen**

Copyright: CascadeIT - Dr. Helmut Stange
Templates, Kontrollgrundlagen bestellbar auf: www.4whattis.com
Training und Projektvorbereitung abrufbar auf: CascadeIT