

Masterplan - Beschaffung und Implementierung Servicedesk bzw. Serviceknowledgemanagement-System

Projektplanung und Steuerung

Projektziele

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

Phasen- und Iterationsplanung

Inhaltspunkte gelten für jede Projektphase

- Initialisierung
 - Aufgaben - in Bearbeitung
 - Aufgaben - gestoppt
 - Aufgaben - verschoben
 - Aufgaben - abgebrochen
- Konzeption
- Implementierung
- Roll-Out
- Projektabschluss

Budget

- Zugewiesene Personalressourcen
- Zugewiesene Sachressourcen
- Projektauftraggeber - Führungsgremien
- Projektorganigramm
- Projektisrikoplan
- Projekt- bzw. Investitionsantrag
- Projektauftrag
- Abschlussberichte

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

Projektkommunikation

Ergebniskontrolle und Statusberichte

- Arbeitsergebnisse
 - Geplant
 - Ist
- Zeit
 - Geplant
 - Ist
- Budget
 - Finanzen
 - Geplantes Budget
 - Tatsächliches Budget

Problembereiche

- Große Probleme
- Mittelgroße Probleme
- Kleine Probleme

Change Requests

- bewilligt
- abgelehnt

Einladungen

Protokolle

Projektinitialisierung und Machbarkeit

Impact auf Support- und Geschäftsprozesse

- Prozess-Reifegradanalyse
- Auswirkungen
 - Qualität
 - Kosteneinsparungen
 - Risiko
 - Compliance
 - Durchlaufzeit eines Prozesses
 - Outcome eines unterstützten Prozesses

Machbarkeitsanalyse

- Zeitliche Machbarkeit
- Organisatorische Machbarkeit
- Technische Machbarkeit
- erforderliche interne und externe Ressourcen
- Architektur- und Architekturrichtlinien

betroffene Servicemanagement Prozesse

- Eventmanagement
 - Übernahme von der Systemüberwachung
 - Zuordnung
 - Alarmierung weiterer Instanzen
 - Umwandlung zum Incident, Problem oder Change

Servicerequest-Management

- Actionable Part des Servicekataloges als Input für Requestmanagement
- Bestell- und Selfservice-Funktionalitäten
- Arbeitsbeauftragung - Workorder-Management

Incident Management

- Inbound-Tickets
- Outbound-Tickets

Problem-Management

- Ticket-Eröffnung
- Workarounds und Solutions-Paths
- Known-Error-Dokumentationen

Change-Management

- Change-Ticket-Eröffnung
- Change-Bewertung
- Change-Tracking
- Change-Bewilligung
- Change-Abschluss und Postimplementation Review

Configuration Management

Lizenzmanagement

Release- und Deployment Management

- Anstoss
- Nachkontrolle
- Abschlussdokumentation

Einbindung des Servicekataloges

Service-Reporting

- Service-Dashboards
- Serviceometrics
- Reporting - Automatisierung

Erstellung von Proforma-Rechnungen ab Servicedesk

Business-Relationship-Management

- Anregungen, Beschwerden, Lob
- Statusanzeige von Tickets für Benutzer
- Zufriedenheitsumfragen

Anforderungskatalog

- Must Have
- Should Have
- Would Have
- Will not Have

Business Case

- Kosten-Nutzen-Analyse

Beschaffungs- und Auswahlprozess

Anforderungskatalog

Prozessuale Anforderungen

Technologische Anforderungen

- Servicemodell
 - Inhouse
 - Outsourced
 - Cloudbezug
 - On Premise - externe Betriebsverantwortung

Anforderungen an externem Support

Schnittstellen

Release Protection

Training

Anforderungen an den Lösungsanbieter selbst

- Branchenkenntnisse
- Unternehmensgröße
- Marktdeckung
- Bonität
- Service- und Supportmodell
- Angebotsportfolio

Implementierungsmodell und Betriebsmodell

- PM-Methodologie
- Organisationsmodell im Projekt und nachfolgenden Betrieb der Lösung
 - Als Cloud-Lösung
 - On Premise
 - Einsatzmodell
 - Zentral
 - Dezentral
 - Virtuell
 - Follow the Sun
 - Mehrsprachig oder Einsprachig

Request for Proposal

- Kandidatenliste für potentielle Provider
- Einsatz des Anforderungskatalogs
- Faktischer Request for Proposal - Pflichtenheft
- Auswertungsmechanismen
- Einreichungsmechanismen
- Ansprechpartner während der Angebotsphase etc.

Angebotsauswertung

- Gewichtungskriterien
- Auswertungskriterien
- Auswertungsteam
- Short Listing
- Ansprechpartner während der Auswertungsphase
- Kommunikation zu den Bewerbern
- Zuschlagsentscheid

Entwicklung und Verhandlung des Vertrages

- Wartungs- und Servicevereinbarungen
- Vertragstext
- Anhänge etc.

Entwicklung und Aufbau Implementierungs- und Einführungsplanes

- Kommunikationsplanung
- Governance- und Steuerung
- Portierungs-Szenarien für die Plattform
 - Anwendung
 - Datenbank
 - Daten- Import und Exort
 - Skills- und Skilltransfer

Anpassungen nach Implementierung

- Policies
- Availability-, Capapacity-, Continuitypläne
- Servicekatalog
- OLAs und Underpinning Contract-Changes
- Serviceautomatisierung - Systemsmanagement
- Systems - Security
- Systems Monitoring
- Systems- und Service-Reporting
- Prozesse, Rollen und Regeln
- Schnittstellen zu Umssystemen
- Continual Service Improvement
 - Service Intelligence

Pilot und Setup der Servicedesk-Lösung

Implementierung des Piloten

Pilotbetrieb

- Testuser festlegen
- Testperiode festlegen
- Testsysteme
- Testservices
- Test-Planung und Durchführung
 - Dokumententest
 - Schnittstellentest
 - Funktionstest
 - Last-Test
 - Usability-Test
 - Testprotokolle

Evaluation des Pilotbetriebes

- Evaluationsbericht
- Lösungszenarien für Support - Erkenntnisse Pilotbetrieb
- Lessons-Learned Protokolle für Transition

Setup des gesamten Installationsumfanges

Umsetzung der Massnahmen Leistungsbezogener Plan

- Skills anpassen, aufbauen oder zu kaufen
- Policies anpassen, kommunizieren und trainieren
- Availability-, Capapacity-, 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 - Systemsmanagement anpassen
- Systems - Security anpassen
- Monitoring anpassen
- Systems- und Service-Reporting anpassen
- Prozesse, Rollen und Regeln nachdokumentieren bzw. anpassen
- Schnittstellen zu Umssystemen anpassen

Status des Projektes auf "Ready for Deploy" setzen

Konzept und Implementierung

Konzeption

- Festlegung Informations-Inhalte pro Prozess
- Festlegung - Informationsinhalte pro Configuration-Item
- Configuration Breakdown-Structure im SKMS
- Servicekatalog und Serviceparameter
- Service-Reporting
- Anstoss von Prozessen an weitere Umsysteme
- Entgegennahme von Vollzugsmeldungen von Umssystemen
- Schnittstellen
 - Identity- und Accessmanagement
 - Softwareverteilung
 - Service- und Systemüberwachung
 - Asset-Discovery und Asset-Management
 - weitere Umsysteme

Implementierung

- Infrastruktur-Aufbau
- Prozesse und erforderliche Sub-Workflows
- Anbindungen Configuration Management Systeme
 - Asset Management
 - Identity- und Directory Services
 - Softwareverteilungssysteme
- Setup und Konfiguration der Benutzerrechte
- Inbetriebnahme der Schnittstellen
 - Abrechnungssysteme
 - Service- und Systemüberwachung
 - Service Intelligence
 - Serviceplanungs- und Serviceportfoliomanagement-Systeme

Nacharbeiten im operativen Umfeld nach Installation

- Policies
- Availability-, Capapacity-, Continuitypläne
- Servicekatalog
- OLAs und Underpinning Contract-Changes
- Serviceautomatisierung - Systemsmanagement
- Systems - Security
- Systems Monitoring
- Systems- und Service-Reporting
- Prozesse, Rollen und Regeln
- Schnittstellen zu Umssystemen
- Betriebskonzept
- Wartungskonzept

Test, Transition und Rollout

Test-Planung

- Dokumententest
- Schnittstellentest
- Funktionstest
- Last-Test
- Useability-Test
- Testprotokolle

Test durchführen

Testkataloge immer auf Basis der Anforderungskataloge aufsetzen!

- Arbeitsorganisation neu
- Konsistenz der Policies
- Arbeitsabläufe und Arbeits erleichtungen
 - Wirkung auf Durchlaufzeit des Prozesses
 - Wirkung auf Entscheidungsqualität im Prozess selbst
 - Technische Umsetzbarkeit
 - Akzeptanz
 - Anwendbarkeit bei hoher Entscheidungs- und Informationslast
 - Wirkung auf Prozesse, die durch Asset-Management unterstützt werden
 - Eskalationen - Meldungen - Bewilligungen - Informationen

Evaluation der Testergebnisse - Empfehlung für Rollout

- Test der Schnittstellen
- Test des Servicereporting
- Test des Servicemonitoring
- Konsistenz Dokumentationen
- Schnittstellentest
- Funktionstest
- Last-Test
- Useability-Test
- Testprotokolle

Testprotokolle

- Testprotokolle
- Change-Requests für den Rollout
- Evaluationsbericht - abschliessende Empfehlungen für Rollout
- Known Error Records an den Support
- Anpassungen im Betriebs- und >Orghandbuch
- Verbesserungsvorschläge an Lösungslieferanten

Konzeption Technische Transition

Ressourcenplanung Transition

Autorisierung für Rollout einholen

Neuformierung der Support- und Betriebsorganisation

Roll-Out

- Schulungsplan
- Einführungsplan
- Abnahmeprotokolle
- Betriebsdokumentation

Laufende Information an alle Beteiligten

Betrieb im Current Mode of Operations beobachten

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

Status im Projekt aktualisieren - Status "Produktiv"

Review des Gesamtprojektes

Projekt-Abschluss

Projektabschluss

- Projektabschlussbericht
 - Abnahmeprotokolle
- Projektabschluss-Kalkulation
- Abschlusspräsentation
- Abschliessende Ergebniskontrolle
- Lessons-Learned Protokoll
- Nachkalkulation

Templates, Kontrollgrundlagen bestellbar auf:

www.4whatitis.com

Training und Projektvorbereitung abrufbar auf:



Copyright: CascadeIT - Dr. Heimit Steigele