

# 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**
  - Copiert
  - ist
- Zeit**
  - Copiert
  - ist
- Budget**
  - Finanzieren
  - Copiertes Budget
  - Tatsächliches Budget
- Problembereiche**
  - Große Probleme
  - Mittelschwere Probleme
  - Kleine Probleme
- Change Requests**
  - benötigt
  - abgelehnt
- Zeitplan**
  - Inhaltswurde gelöst, 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 - Verantwortlichkeiten**
  - Projektkoordinator**
  - Stakeholder-Management
  - Change-Management
  - Innerhalb des Projektes

## Initialisierung - Bezugs-Entscheid

- Welche Bereiche sind geeignet**
  - 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 vorliegenden 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 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
  - 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**
- Projektauftrag 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
    - Bestellstellungsmechanismen
  - 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
  - Asset Management**
  - Leistungsreporting**

## Pilot und Setup des Services

- Implementierung des Piloten**
  - Pilotbetrieb**
    - Testierer festlegen
    - Testperiode festlegen
    - Test-Planung und Durchführung
      - Dokumententest
      - Schnittstellentest
      - Funktions-test
      - Last-Test
      - Usability-Test
      - Testprotokolle
    - Abnahmeprotokolle
    - Evaluationsbericht
      - Testkatalog für Deployment
      - Lösungs-szenarien 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-Bezugs 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
- 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 Steigle

Templates, Kontrollgrundlagen bestellbar auf: [www.4whattis.com](http://www.4whattis.com)

Training für die Sourcing Governance und Projektvorbereitungsworkshop abrufbar auf:

