

# Masterplan - Bezug Cloud Services - Case "Virtual Applications in BYOD-Environments"

## 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
  - Zur Verfügung stehendes Geld
  - Abschluss-Meetings

- Arbeitsergebnisse**
  - Geplant
  - Ist

- Zeit**
  - Geplant
  - Ist

- Budget**
  - Geplantes Budget
  - Tatsächliches Budget

- Problembesuche**
  - Große Probleme
  - Mittelschwere Probleme
  - Kleine Probleme

- Change Requests**
  - Geplant
  - abgelehnt

### Zeitplan

- Inhaltspunkte gehen für alle Projektphasen**

- Vorstudie
  - Aufgaben - in Bearbeitung
  - Aufgaben - gestoppt
  - Aufgaben - versprochen
  - Aufgaben - abgelehnt

- Projektauftrag und Projekt-Eckdaten**
  - 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

- 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
  - 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
    - Gesamtbetrieb
    - Eingesetzte Infrastruktur
    - Risiken im aktuellen Bereitstellungsmodus
  - prozessuale Erfüllungsriskien
    - Reparatur- und Wartungsrisiken
    - Risiken aufgrund Ressourcen- und Skillmangels
    - Lieferanten- und externe Versorgungsrisiken
    - Infrastrukturelle Risiken etc.
  - 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
  - Leichter Erreichen bestehender Zielvorgaben
  - Erhöhung der Outputqualität
  - Erhöhung der Bereitstellungs- und Plattform-Ebene
  - 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
- Serviceesk
- Serviceautomatisierung - Systemmanagement
- Systems - Security
- Systems Monitoring
- Systems- und Service-Reporting

### Massnahmenplan und Umsetzungskonzept Was ist anzupassen?

- Skills
- Technologie
- Prozesse
- Policies
- Availability-, Capacity-, Continuitypläne
- Servicekatalog
- SLA
- Serviceesk
- 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-Design-Package Virtual Workplace

### Service-Anforderungen

- Servicebeschreibung
  - Geforderte Funktionalität der jeweiligen Anwendungen für BYOD**
    - Usability
    - Parametrisierung und Customizing
    - Benutzerzugriff - Benutzerberechtigungen
    - Schnittstellen
    - Datenimport, -Export und Migration
    - Systemüberwachung
    - Patchmanagement
    - Installationsrichtlinien für Anwendungen
    - Datenhaltungs-, Datensicherungs- und Datenreparaturrichtlinien
    - Lizenzierungsrichtlinien
    - Sicherheitsrichtlinien
  - Utility des Cloud Services bzw. der Applikation selbst**
    - Bestellmechanismen
    - Bereitstellungsmechanismen
    - Neue Möglichkeiten durch die Nutzung der Cloud
    - Verbesserte Möglichkeiten durch Nutzung der Cloud
    - Self Service Möglichkeiten
    - Scale Up - Scale Down
    - Wiping
    - Locking
    - Tracking
    - Billing

- Warranty**
  - Verfügbarkeit
    - Current Mode of Operation
    - Future Mode of Operation
  - Capacity - Arbeitlast
  - Security
  - Continuity
  - Leistungsabrechnung
  - 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 Serviceesk**
  - Schnittstellen**
  - Prozessuelle Anpassungen**
  - Training**
  - SLA im Draft**
  - Organisations- und Governance-Modell zwischen Leistungsabnehmer und Provider**
    - Self Service Möglichkeiten
    - Access- und Reportingpoints
    - Leistungsübergabepunkte
    - Eskalations-Wege
    - Reportingsyklen 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
- Anspruchspartner während der Angebotsphase etc.

### Entwicklung und Verhandlung des Vertrages

- SLA
- Vertragsklauseln
- 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
- Serviceesk
- 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 Virtual Workplace

### Implementierung des Piloten

- Pilotbetrieb**
  - Testuser festlegen
  - Testperiode festlegen
  - Test-Richtung und Durchführung
  - Dokumententest
  - Schnittstellentest
  - 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 Leistungsbezügler gem. Plan

- Skills anpassen, aufbauen oder zukaufen
- 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
- Serviceesk vorinformieren
- Serviceautomatisierung - Systemmanagement anpassen
- Systems - Security anpassen
- Cloud Monitoring 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 des Virtual Workplace

### 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
- Konsistente Dokumentationen

### Faktische Transition durchführen

- Ressourcentransfer
- Technische Transition
- Etablierung Governancemodell
- 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
- 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 Führungskräfte
- Training der Rolleinträger
- 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 anpassen
- Changes vornehmen
- Roadmap für Erreichung Current Mode of Operations erstellen
- Cloud Service überwachen
- Cloud Service steuern
- Zielermehrung kontrollieren

### Gesamttest der Cloud

- Funktions-tests**
- Integrations-tests**
- Last-Test**
- Dokumentationstest**
  - Betriebsdokumentation
  - Supportdokumentation für Serviceesk und Support-Org erstellen
  - Policies
  - 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**

## Virtual Workplace - Service-Improvement

### Servicebeziehung im Future Mode of Operations steuern

- Leistungs- und Vertragsleistung steuern und kontrollieren
- Supportprozesse
- 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
  - Kennzeichnung zu Rollen und Aufgaben
  - Reifegradassessment
  - QM-Audit
  - Aktualisierungsbedarf aufgrund erfolgreicher Changes in der Cloud-Infrastruktur, im Servicekatalog oder Policies

### Aufzeigen von Verbesserungspotentialen

### Umsetzen von Verbesserungsvorschlägen via Change-Management-Prozess

### Erreichung Verbesserungsziel überprüfen

### Neuen Verbesserungszyklus anstoßen

### Aktualisierungen im Prozess- bzw. Servicekatalog bzw. im Servicelebenszyklus eintragen

Copyright: CascadeIT - Dr. Michael Steigler

Templates, Kontrollgrundlagen bestellbar auf:

[www.4whattis.com](http://www.4whattis.com)

Training und Projektvorbereitung abrufbar auf:

