

Change Management

Veränderungen in Unternehmen lassen sich in zwei Kategorien unterteilen, auf der einen Seite kleine, wiederkehrende, gleichbleibende Veränderungen und auf der anderen Seite größere, (meist) einmalige, system- und/oder strukturtechnische Veränderungen. In beiden Fällen ist ein strukturiertes Veränderungsmanagement unbedingt erforderlich, um die Abläufe geplant und organisiert durchführen zu können. Aus unserer langjährigen Erfahrung der Definition von solchen Strukturen und Prozessen haben wir eine sehr erfolgreiche Herangehensweise entwickelt, flexible, lebendige Strukturen zu schaffen, die zugleich hochfunktionell sind. Neben der Entwicklung einer adäquaten Struktur, definieren wir gemeinsam mit Ihnen die Anspruchsgruppen und Rollen im Change Management. Veränderungsprozesse führen dann zu einem Continual Service Improvement (CSI – ITIL), wenn im Zuge der Gestaltung und Einführung des Prozesses auch auf die anderen betroffenen Parteien Rücksicht genommen wird. Aus unserer jahrelangen Erfahrung konnten wir Templates und Richtlinien entwickeln, die sich flexibel an die Herausforderungen unterschiedlicher Unternehmen anpassen lassen.



Aufbau:

Unsere Herangehensweise sieht die Analyse einzelner Schritte vor und definiert gemeinsam einen Prozess, der folgende grundlegenden Schritte umfasst:

- Erfassung/Registrierung (Request for Change, RFC)
- Review (Filterung und formale Akzeptanz)
- Annahme oder Ablehnung
- Klassifizierung und Bewertung
- Planung
- Genehmigung
- Koordination
- Review (Post Implementation Review, PIR)
- Abschluss

Des Weiteren werden auch die unterschiedlichen Rollen im Change-Management näher definiert. Berechtigungen und Verantwortlichkeiten des Change Managers, des Change Owners und weiterer Rollen müssen klar abgegrenzt sein. Ein Change wird im ersten Schritt über ein Request for Change-Formular in der IT-Abteilung eingeworfen, erst dann kann mit der Beurteilung und ggf. Umsetzung begonnen werden. Je nach Aufbau der Organisation und durchzuführenden Projekten bzw. Changes kann auch ein Change Advisory Board (CAB) oder ein Emergency CAB notwendig werden.

Wenn Veränderungsprozesse in Unternehmen durchgeführt werden sollen, müssen diese zentral definiert und gesteuert werden, damit Überschaubarkeit und Kontrolle der Prozesse bestehen bleiben. Um dies sicher zu stellen, muss ein Prozess hinter dem Change-Management definiert werden. Aufgrund unserer jahrzehntelangen Erfahrung in der Beratung von unterschiedlichen IT-Abteilungen aus vielen verschiedenen Branchen, sind wir sehr flexibel in der Berücksichtigung von unterschiedlichen Anforderungen und Bedürfnissen. Aus dieser Erfahrung heraus entwickeln wir gemeinsam vor Ort Best Practices, woraus wiederum in einem funktionellen und effektiven Prozess für die IT im Unternehmen entsteht.

Begriffsunterscheidungen:

Standard Change	Change	Projekt
Einfache, häufig wiederkehrende Changes mit überschaubarem Risiko, einmalig genehmigt (keine weitere Genehmigung erforderlich).	Jede Veränderung die wesentlich oder unwesentlich in die IT-Struktur eingreift.	Ein Projekt ist ein umfangreiches Vorhaben und somit größtmäßig von einem Change abzugrenzen.

Ablauf:

- ✓ Identifikation bzw. Definition von Zielen und Zwecken des Change Managements
- ✓ Analyse bzw. Prozessentwicklung
- ✓ Erstellung/Definition eines Prozessmodells
- ✓ Definition von Rollen im Change Management
- ✓ Identifikation von Schnittstellen zum Change Management

Durch unsere Erfahrung bei der Erstellung eines Asset Management sind wir auch in der Lage, die Kosten eines solchen Projektes konkret anzubieten und entsprechend gering zu halten.

Das Projekt besteht aus zwei Teilbereichen:

- Workshop vor Ort: ca. 1 ½ bis 2 Tage
- Nacharbeiten: ca. 1 ½ bis 2 Tage

Die Durchlaufzeit eines typischen Projektes beträgt ca. einen bis eineinhalb Monate, abhängig von der Zurverfügungstellung der Daten.

Ihr Nutzen:

- Verbesserungen bei der Umsetzung von Projekten und Changes
- Serviceverbesserungen durch einen kontrollierbaren Prozess
- Nachvollziehbare Aufteilung der Verantwortlichkeiten
- Abklärung und Dokumentation der relevanten Prozessschritte
- („Schlüsselfertige“) Beschreibung und Dokumentation des Prozesses in Form von Richtlinien oder Handbüchern
- Zugriff auf jahrelange Erfahrung und hohe Flexibilität
- Zugriff aus Kenntnissen von unterschiedlichen Branchen und Unternehmen