

# Business Process Engineering

Wintersemester 2020/2021

## GoLive, Hypercare & Wartung

# Agenda

- Go Live
- Hypercare Support
  - Arten
  - Vorteile
- Change Management
  - Herkunft
  - Anlässe
  - Ziele
  - Veränderungskurve
- End-User-Schulung



# Projektphasen



# Definition: *Go Live*

„Start des Betriebs (einer Software, einer Website o.Ä.) unter realen Bedingungen; Beginn des Regel-, Produktivbetriebs“

Quelle: [duden.de](https://www.duden.de)



Kritische Situation, da Prozesse des Kunden bei einem Fehlschlag stillstehen könnten!

# Voraussetzungen für einen erfolgreichen Go Live

- Technische Voraussetzungen müssen erfüllt sein
- Sehr gute Kenntnisse der Anwendungsumgebung
- Gute Kundenbeziehung durch zielgewandte Kommunikation
- Engagement von beiden Seiten (Kunde und Dienstleister)
- End-User Schulungen
- Ausführliche Dokumentation

Und wie immer:

**Testen, Testen, Testen**

# Projektphasen



# Hypercare Support

- Erfahrung zeigt: die ersten 30 Tage nach Inbetriebnahme ist die kritischste Zeit für den Erfolg einer Implementierung
- Intensivierte Betreuung der Anwender zu Beginn sowie der Applikation während der Stabilisierungsphase
  - Kundenanfragen werden noch durch das Projektteam beantwortet
  - Projektteam befindet sich in erhöhter Alarmbereitschaft
- Endet typischerweise 4-6 Wochen nach dem Produktivstart
- Der Umfang der Hypercare-Phase sollte vor Vertragsbeginn detailliert ausgehandelt werden!



# Arten von Hypercare Support

- Technischer Support
  - Bug-Dokumentation und -fixing
  - Ermöglicht eine stabile und effiziente Arbeit mit der Anwendung
- On-Site Training
  - End-User Schulung
  - Ermöglicht die direkte Bearbeitung von End-User Anliegen
- Konfiguration der Anwendung
  - Bspw. Dropdown-Werte ergänzen, Feldnamen anpassen etc.
- Reibungslose Übergabe sicherstellen
  - Übergabe der Admin-Rechte an das Support Team



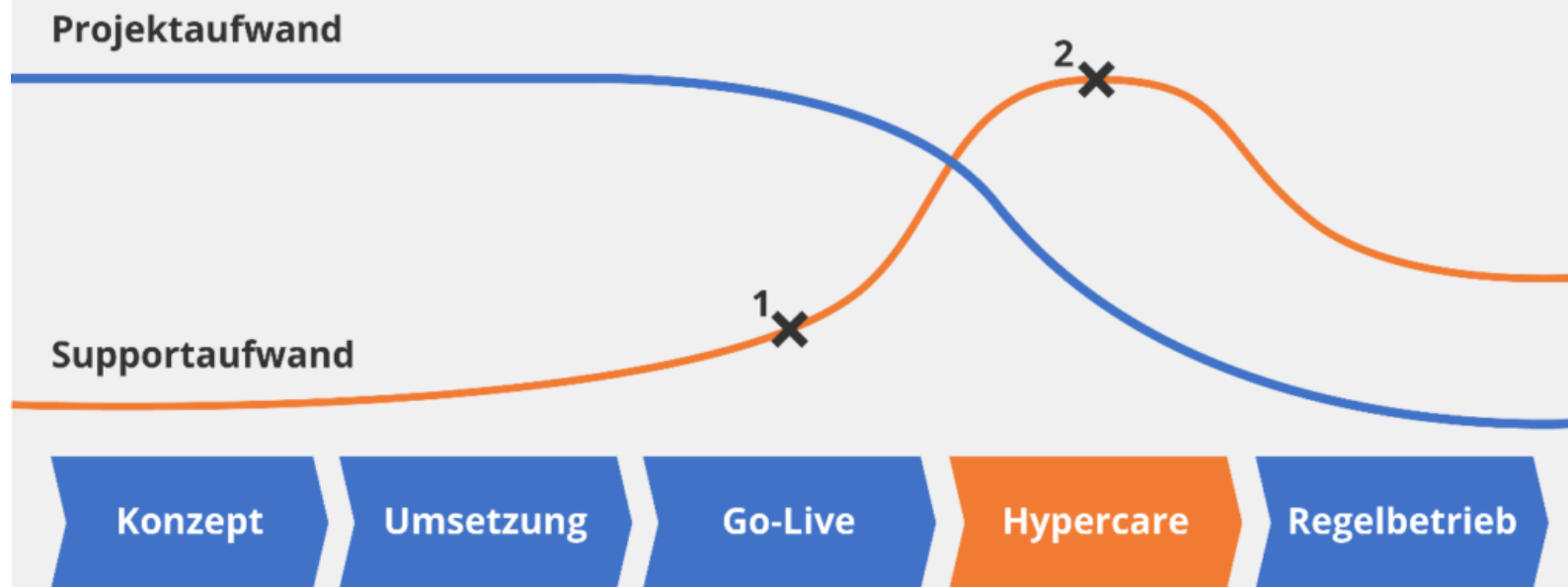


# Vorteile von Hypercare Support

- Das unternehmenseigene Support Team wird zunächst entlastet
- End-User bekommen Unterstützung → Verbesserte Userakzeptanz
- Unterstützung rund um die Uhr (Leistungsumfang abklären!)
- Ständige Verfügbarkeit von Beratern mit erforderlicher Spezialisierung spart Zeit



# Hypercare



**1:** Vorbereitend für die Hypercare-Phase wird ein Knowledge-Transfer durchgeführt

**2:** Direkt nach dem Go-Live kann der Support-Aufwand stark ansteigen, sodass die verfügbaren Ressourcen nicht mehr ausreichen, um einen erfolgreichen Projektaabschluss sicherzustellen



TIME  
FOR  
CHANGE

Quelle: <https://www.pexels.com/de-de/foto/zeit-fur-wechselzeichen-mit-led-licht-2277784/>

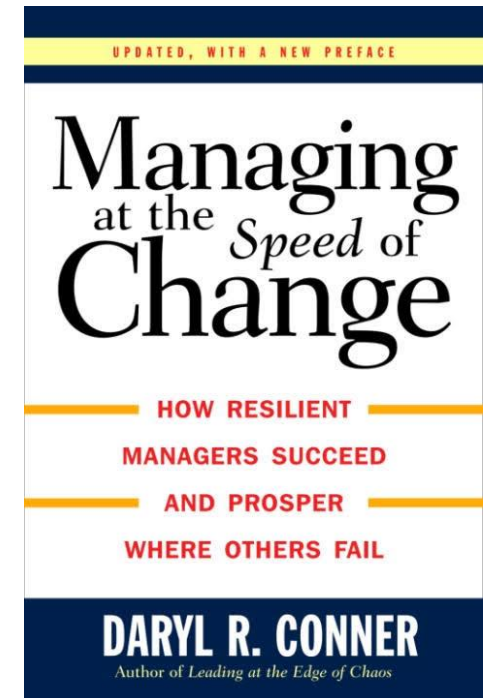
# Change Management (CM)

- „Der Prozess, die Werkzeuge und Techniken, um die vom Wandel betroffenen Menschen zu managen und ein gewünschtes Geschäftsergebnis zu erzielen.“ - Prosci®
  - Anpassung an die neuen oder sich ändernden Marktbedingungen
- „Eine Reihe von Prinzipien, Techniken und Vorschriften, die auf die menschlichen Aspekte der Durchführung von großen Change-Initiativen in Unternehmen angewendet werden.“  
– Daryl R. Conner

Macht sich zunutze, dass jeder Veränderungsprozess stets ähnliche Phasen durchläuft

# Change Management - Herkunft

- 1947 Kurt Lewin
  - Entwickelt ein systematisches organisationstheoretisches 3-Phasen-Konzept, um geplanten sozialen Wandel in Organisationen und Unternehmen umzusetzen → MIT, Amerika
- 1983 Everett Rogers
  - Entwickler der Adopter Types → CM etabliert sich in Europa
- 1993 Daryl R. Conner
  - „Managing at the Speed of Change“
- 1996 John P. Kotter
  - Entwickelt das 3-Phasen-Konzept zu einem 8 Stufen Plan weiter
- 2014 John P. Kotter
  - Accelerate – Weiterentwicklung des 8 Stufen Plans



# Häufige Anlässe für CM

- Digitalisierung der Geschäftsprozesse
- Einführung agiler Organisationsstrukturen
- Optimierung der Organisation und der Geschäftsprozesse
- Personalumbau
- Anpassung der unternehmerischen Strategien
- Veränderte Erwartungen der Mitarbeiter
- Weltweiter Rollout
- Agiles Projektmanagement
- **Einführung neuer IT-Systeme**
- Kostendruck

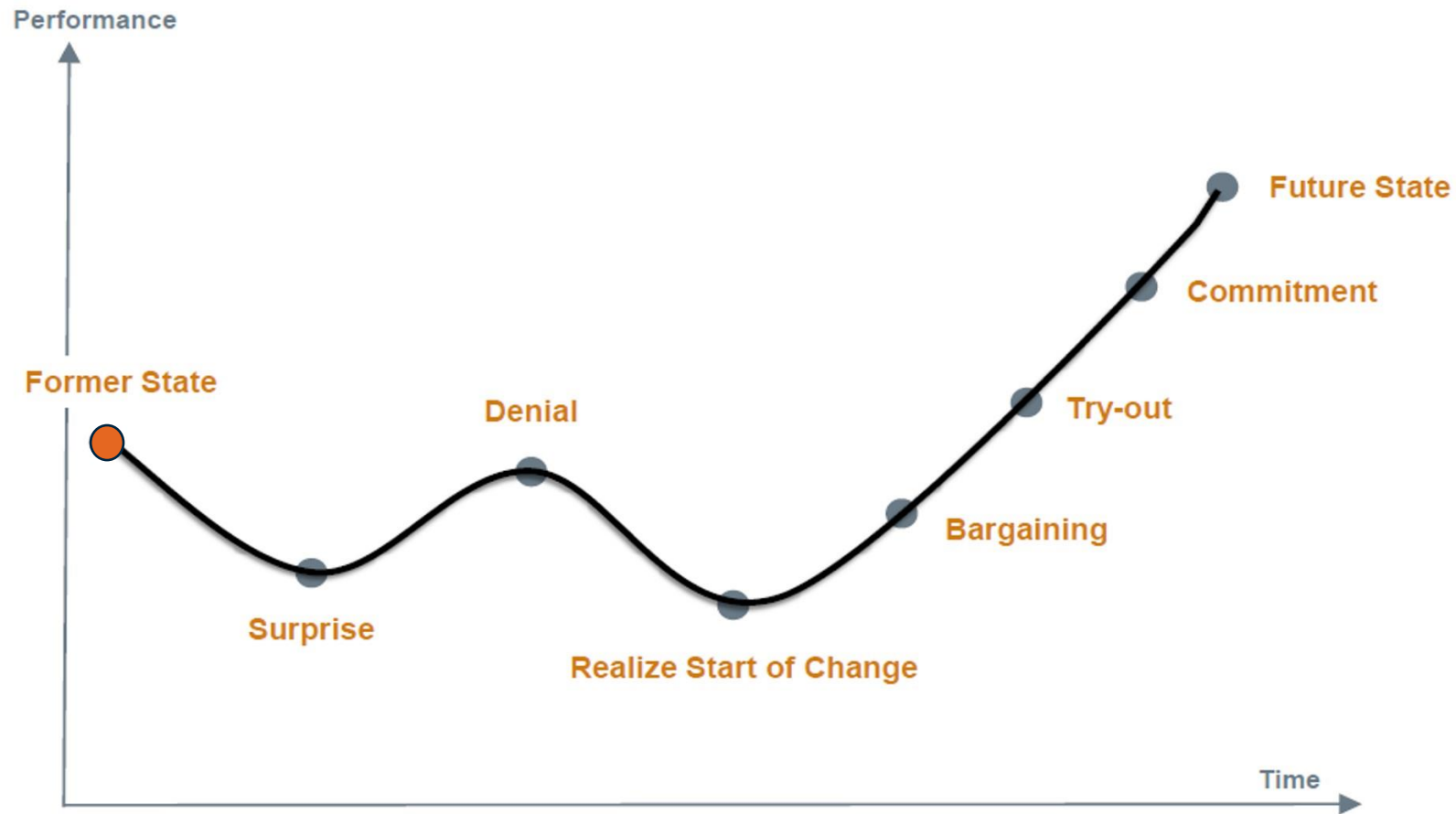


# Ziele des CM

- Menschliches Verhalten dauerhaft verändern
  - Notwendigkeit hierzu z.B. durch Einführung eines neuen IT-Systems oder die Restrukturierung der Organisation
- Mitarbeiter sollen eine positive Einstellung zur Veränderung gewinnen
  - Bereitschaft zum Erlernen neuer Verhaltensmuster sollte möglichst hoch sein → erzielt durch aktive Beteiligung an der Veränderung



# Veränderungskurve im CM

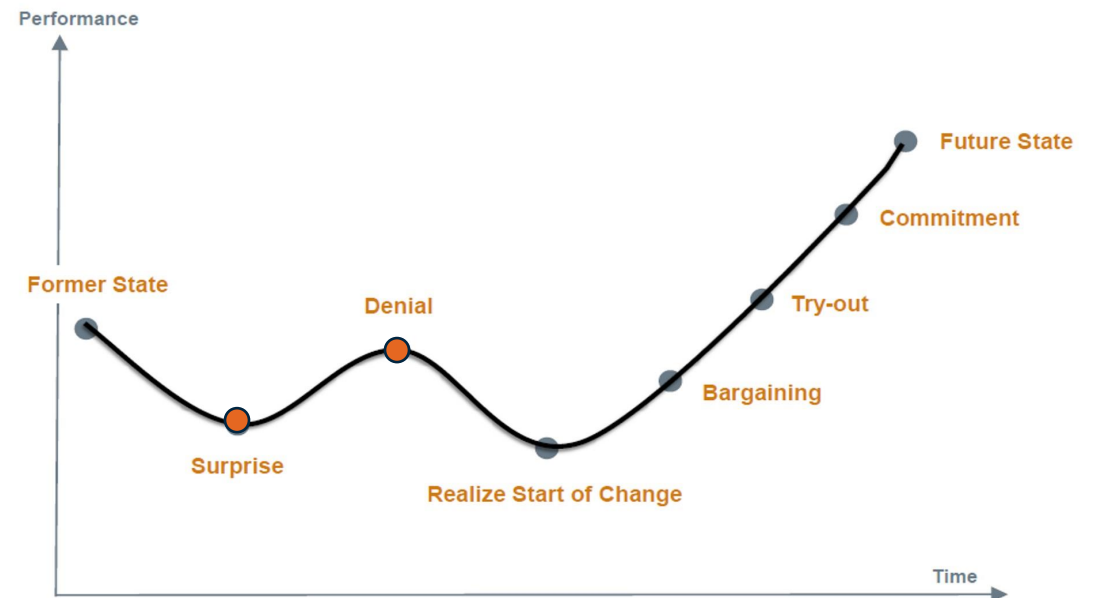




# Veränderungskurve im CM

## Phase 1 – Überraschung & Verweigerung

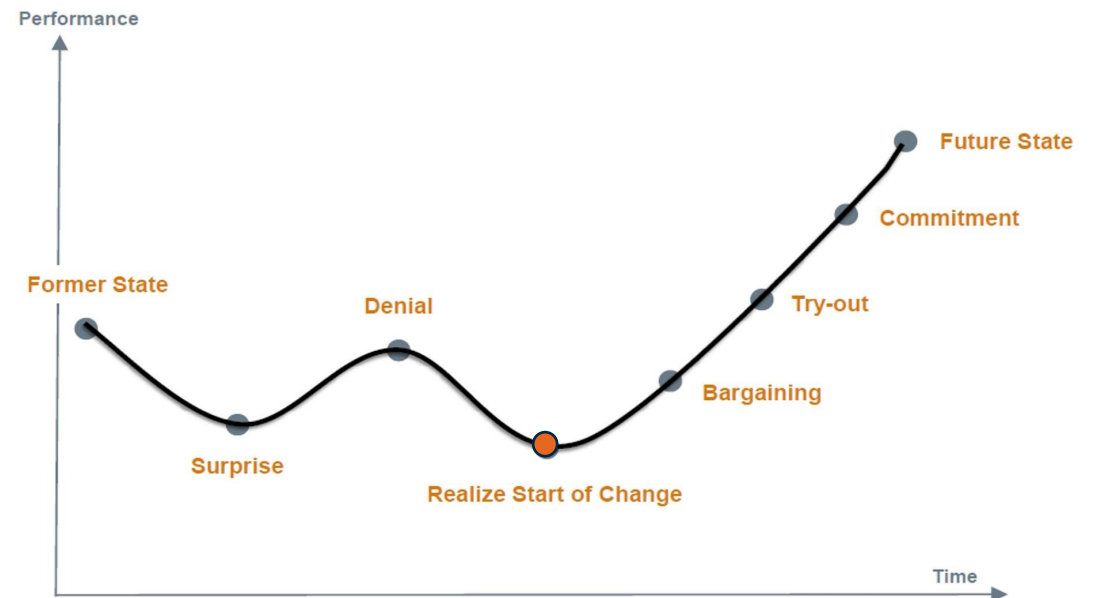
- Mitarbeiter reagieren nach Ankündigung des Change oft abwehrend und verdrängen es
- Sehen den Grund der Veränderung nicht
- Denken die Veränderung wird scheitern



# Veränderungskurve im CM

## Phase 2 – Realisieren der Veränderung

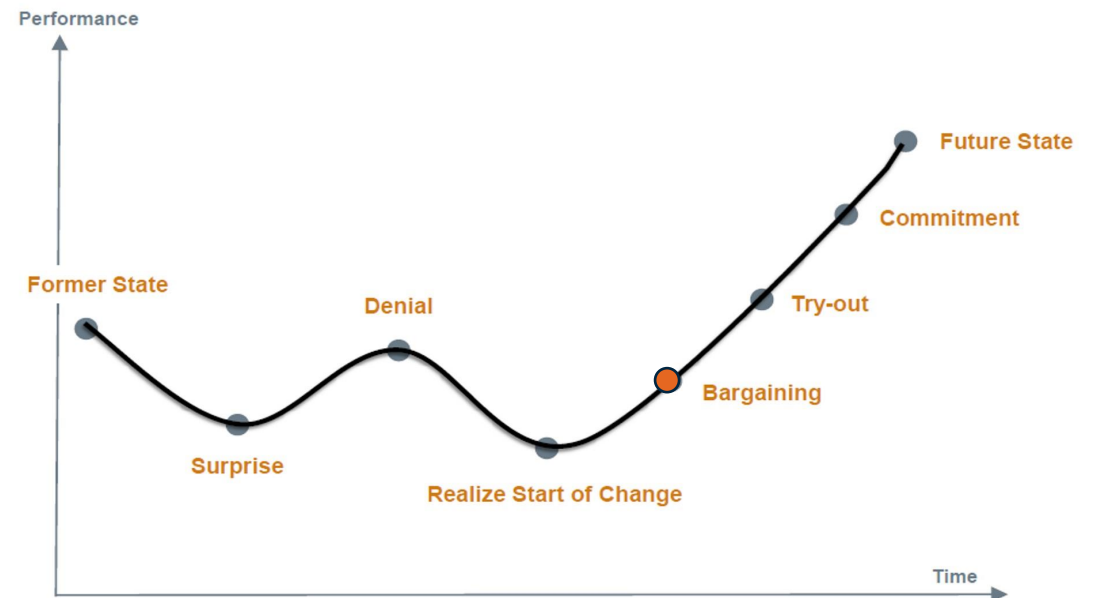
- Frust und Verärgerung bei den Mitarbeitern, sobald sie realisieren, dass sich die Umgebung tatsächlich verändert
- Teilweise Gegenwehr
- Phase 1 und 2 gehen oft mit Performanceverlust einher!



# Veränderungskurve im CM

## Phase 3 – Verhandeln

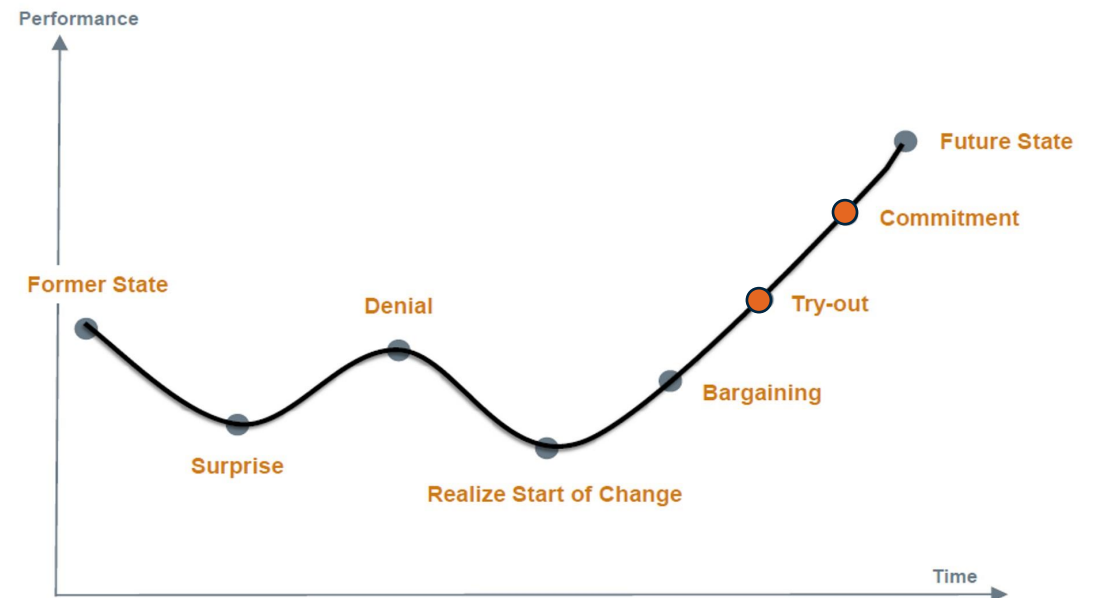
- Die Menschen fangen an mit sich selbst zu verhandeln: „Welche Teile der Veränderung klingen für mich akzeptabel, welche werde ich nie akzeptieren?“



# Veränderungskurve im CM

- **Phase 4 – Ausprobieren & Engagement**

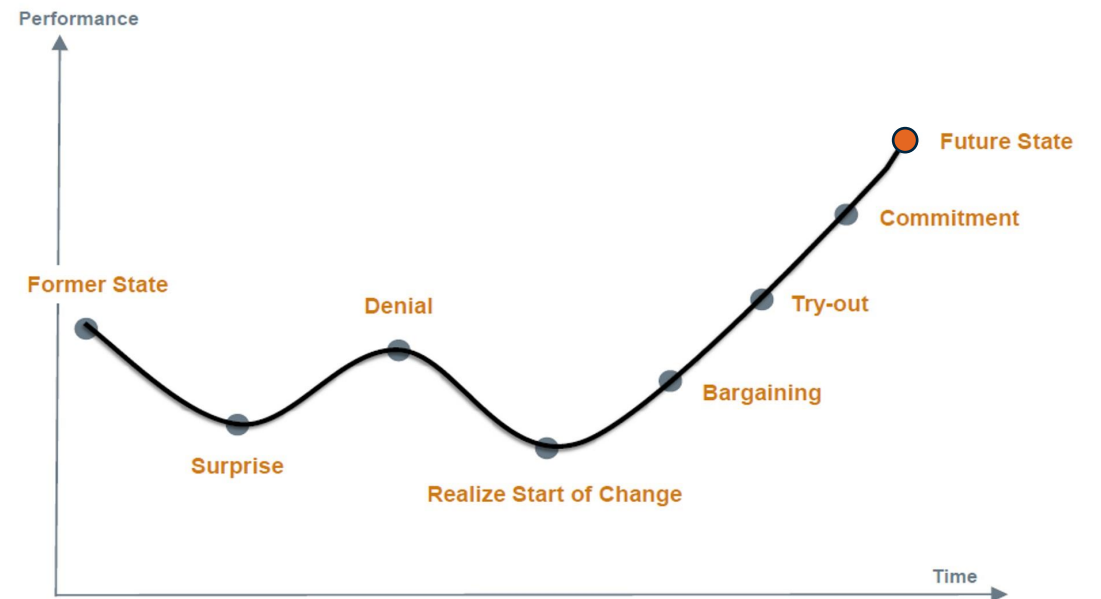
- Erste aktive Schritte: die neue Lösung wird getestet
- Bei positiver Testerfahrung: Zustimmung und Nutzung der neuen Lösung, weil sie es wollen und nicht müssen!



# Veränderungskurve im CM

## Phase 5 – Zielzustand

- Ziel ist erreicht
- Die Veränderung ist für den Mitarbeiter alltäglich geworden



# Wer sind End-User?

Endgültiger Anwender einer Technologie oder eines  
Softwareprogramms



Ohne ausreichendes Training können sie  
neue Technologien nicht korrekt oder  
effizient anwenden



# End-User Schulung

Einer der wichtigsten Schritte für eine erfolgreiche System-Implementierung

Mehr Sicherheit in der Nutzung erzeugen

Endnutzer können in Testing-Phase eingebunden werden, um sie an das System heranzuführen

Entweder Schulung durch einen externen Trainer oder durch ein Projektteam-Mitglied



# End-User Schulung

## Vorteile

- Anwender sind weniger frustriert, wenn sie mit neuen Programmen und Updates arbeiten müssen
- Die tägliche Arbeit wird effizienter
- Anwender können den Zweck der Anwendung besser nachvollziehen
- Anwender fühlen sich unterstützt und sind neuen Programmen weniger abgeneigt

## Best Practices

1. Anwender verstehen
  - Bedarfsanalyse durchführen
  - Ängste (z.B. vor Veränderungen), bereits existierende Kenntnisse etc. feststellen
  - Nicht alle Anwender sind gleich!
2. Klare Schulungsziele kommunizieren
  - Anwender sollten das Ziel der neuen Software kennen
3. Budget und Terminplan kennen
4. End-User Feedback fordern
  - Anwender sollten Feedback zu neuen Programmen sowie zur Schulung geben



# In eigener Sache



## Wir suchen Dich!

- studentische Hilfskraft Interne IT (w/m/d)
- Minijob

## Must have

- gute Windows 10 Kenntnisse (Installation/Wartung)
- PC Hardware
- Netzwerkkennntnisse LAN/WLAN

## Nice to have

- Erfahrungen im Office 365 Bereich
- Domänencontroller
- VMWare ESXI

Komm ins Team:  
[bewerbung@octavia.de](mailto:bewerbung@octavia.de)

# Quellen

- [https://www.duden.de/rechtschreibung/Go\\_live](https://www.duden.de/rechtschreibung/Go_live)
- <https://www.salt-solutions.de/solutions/detail/worauf-sie-fuer-einen-erfolgreichen-go-live-achten-muessen.html>
- <https://www.princeton.edu/~pshrsys/Implementation%20Plan/Strategies/EndUserTraining.html>
- <https://www.talentlms.com/blog/end-user-training-benefits-best-practices/>
- [http://dashe.com/708\\_672/whitepapers/End-User-Training-Guide.pdf](http://dashe.com/708_672/whitepapers/End-User-Training-Guide.pdf)
- <https://www.ittoolkit.com/articles/end-user-training>
- <https://mindsquare.de/hypercare/>
- <https://systemsplusgroup.blogspot.com/2014/07/hypercare-support.html>
- <https://peter-scharr.de/blog/2015/10/06/jeder-weg-beginnt-mit-dem-ersten-schritt/#:~:text=Die%20Hypercare%2DPhase%20endet%20typischerweise,Test%20und%20Mini%2DGoLive%20m%C3%B6glich>
- [https://cpc-ag.de/change-management/?gclid=CjwKCAiAjeSABhAPEiwAgfxURaiO9s6\\_ZtCDqvdwfG9P-ArBoinNsOVpPoAbxZ4nlnkdGw5hgIxINxoCxa8QAvD\\_BwE](https://cpc-ag.de/change-management/?gclid=CjwKCAiAjeSABhAPEiwAgfxURaiO9s6_ZtCDqvdwfG9P-ArBoinNsOVpPoAbxZ4nlnkdGw5hgIxINxoCxa8QAvD_BwE)





# Business Process Engineering

Wintersemester 2020/2021

Dr. Andreas Scharf