

Business Process Engineering

Wintersemester 2023/2024

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

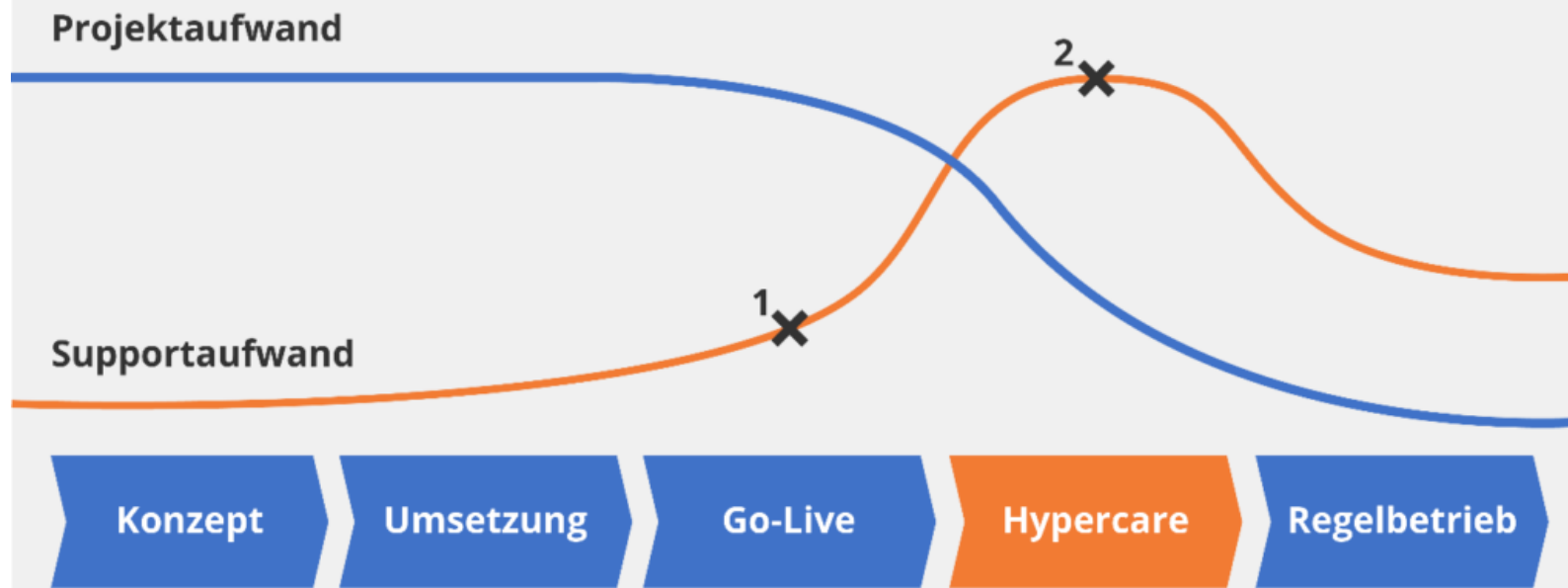


Vorteile von Hypercare Support

- 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/>

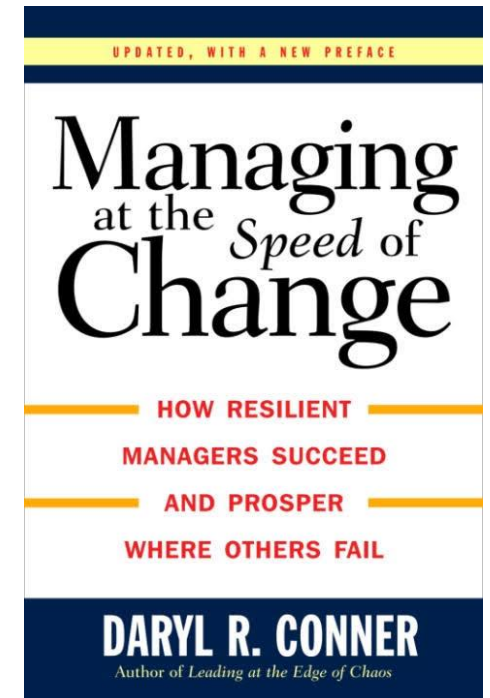
Change Management (CM)

- „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
- Kostendruck
- **Einführung neuer IT-Systeme**

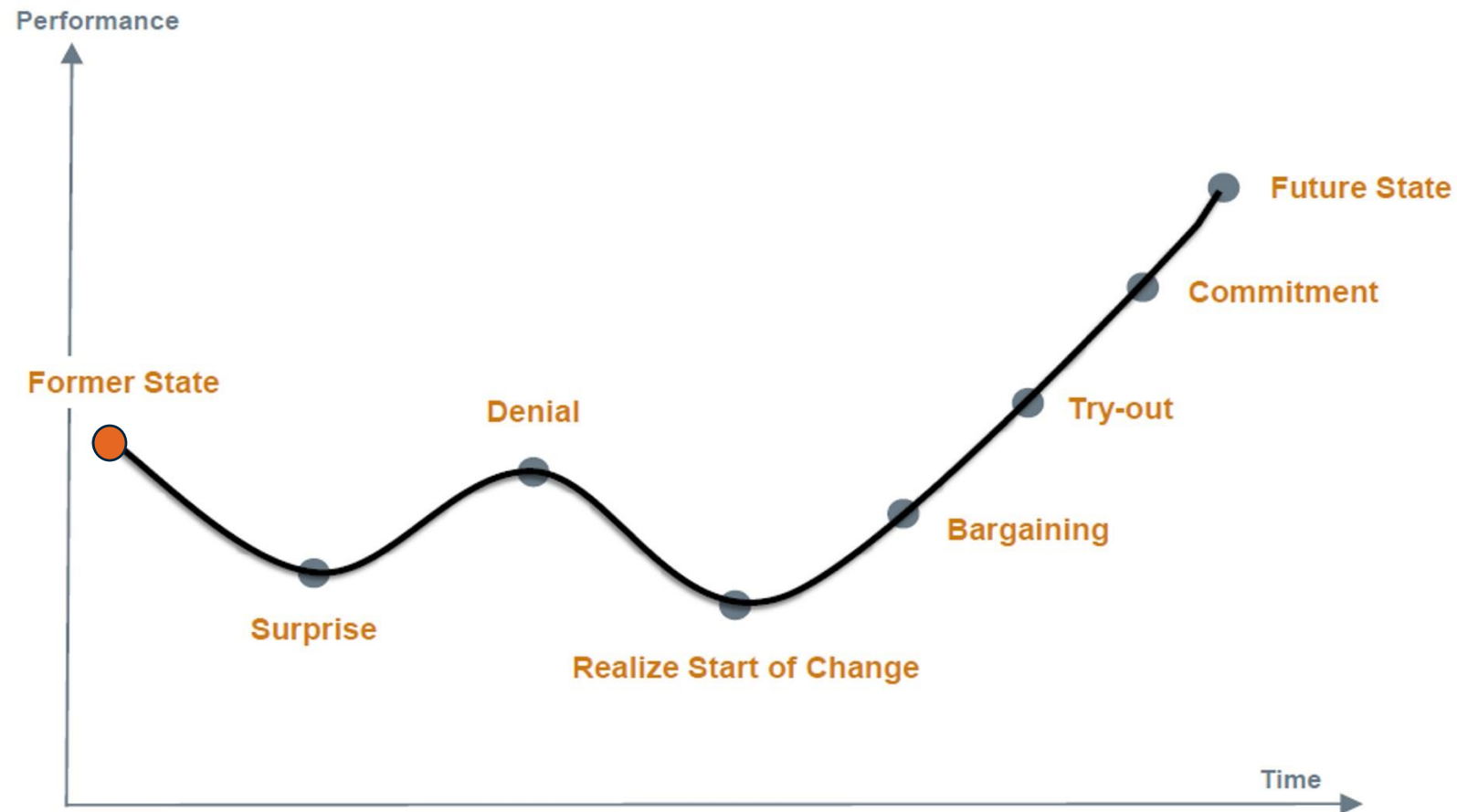


Ziele des CM

- 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



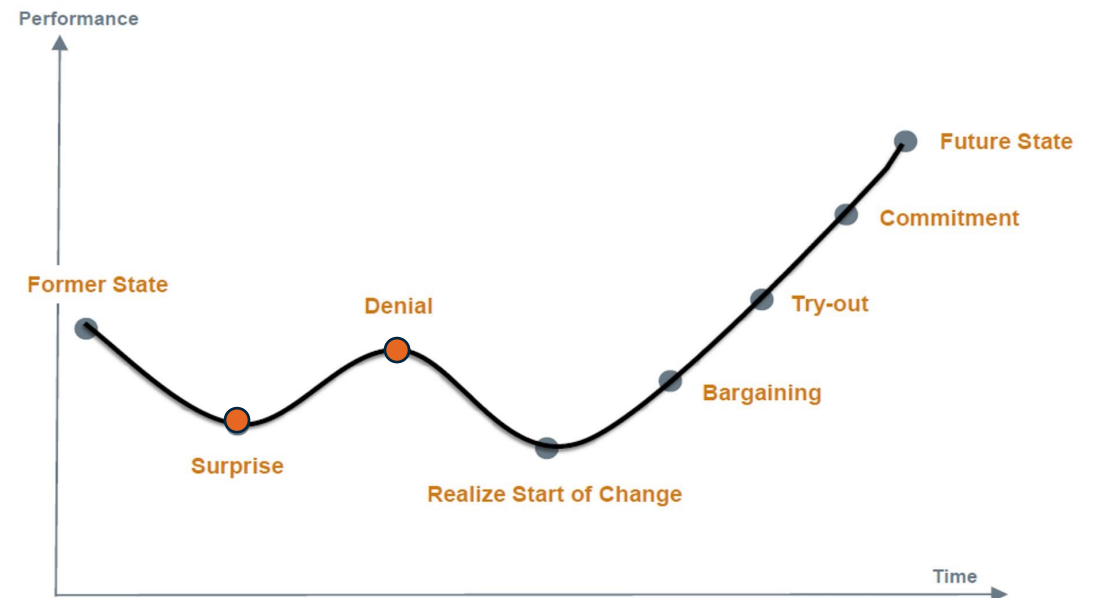
Veränderungskurve im CM



Veränderungskurve im CM

Phase 1 – Überraschung & Verweigerung

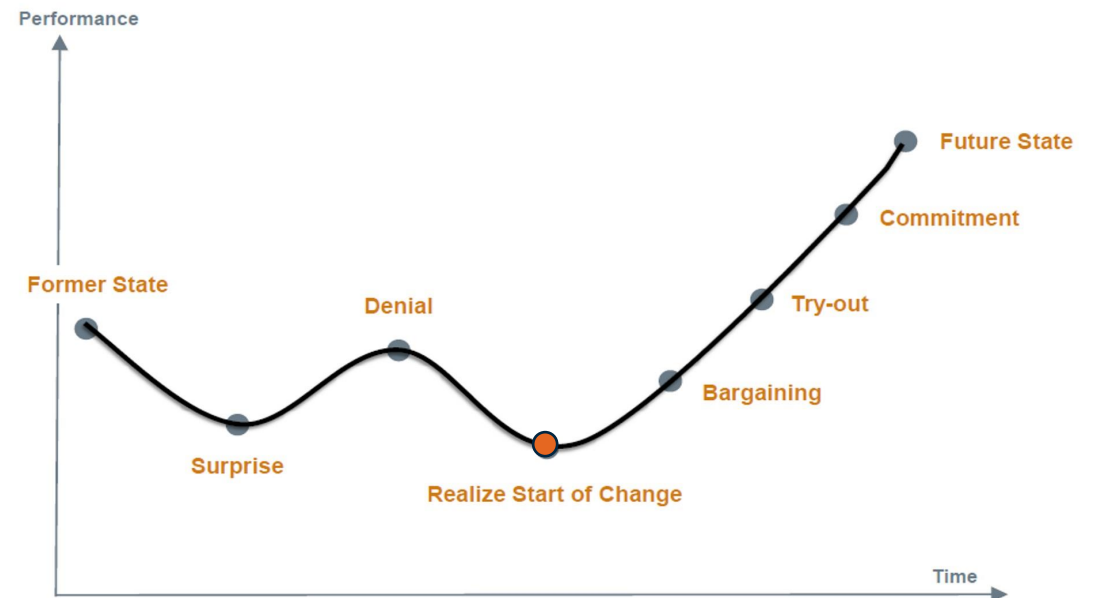
- Mitarbeiter reagieren nach Ankündigung des Change oft abwehrend und verdrängen es
- Sehen den Grund der Veränderung nicht
- Denken die Veränderung wird scheitern



Veränderungskurve im CM

Phase 2 – Realisieren der Veränderung

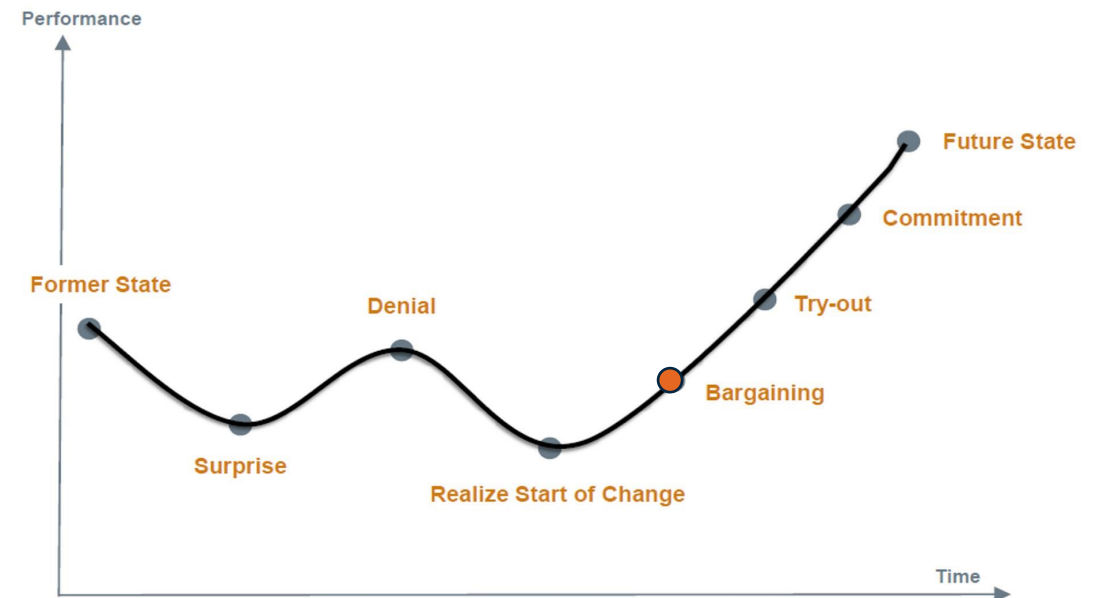
- Frust und Verärgerung bei den Mitarbeitern, sobald sie realisieren, dass sich die Umgebung tatsächlich verändert
- Teilweise Gegenwehr
- Phase 1 und 2 gehen oft mit Performanceverlust einher!



Veränderungskurve im CM

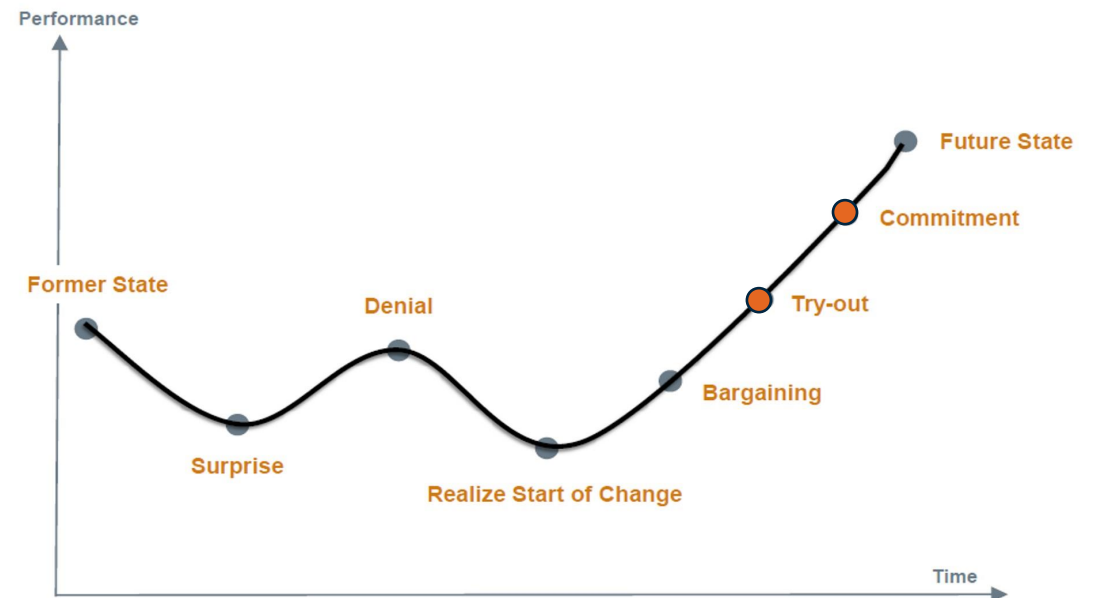
Phase 3 – Verhandeln

- 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

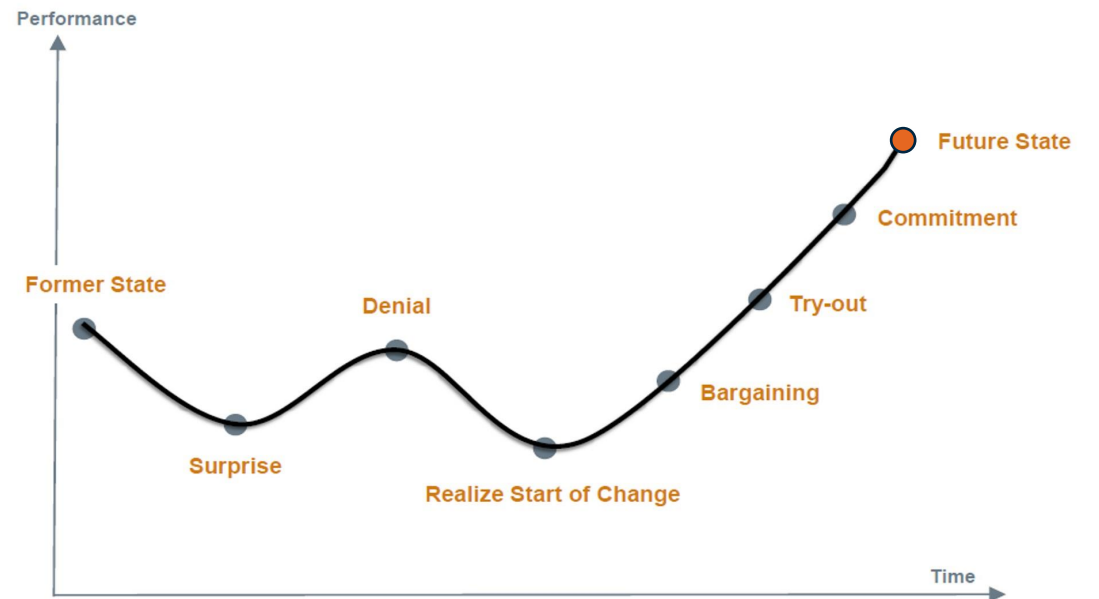
- **Phase 4 – Ausprobieren & Engagement**
 - Erste aktive Schritte: die neue Lösung wird getestet
 - Bei positiver Testerfahrung: Zustimmung und Nutzung der neuen Lösung, weil sie es wollen und nicht müssen!



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

Quellen

- 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
- <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_ZtCDqvdfwG9P-ArBoinNsOVpPoAbxZ4nlnkdGw5hgIxTNxoCxa8QAvD_BwE



An abstract graphic of a cloud shape, split vertically. The left side is dark blue and the right side is light blue. The cloud is overlaid with a white network of lines and nodes, some of which are highlighted with small colored dots (orange, green, yellow).

Business Process Engineering

Wintersemester 2023/2024

Dr. Andreas Scharf