The background features a large, stylized cloud shape composed of overlapping translucent blue and white polygons. A network of white lines connects various points on the cloud, with some points highlighted by small, glowing circles in orange, green, and yellow. The background is split vertically into a dark blue left half and a light blue right half, with several small, glowing circles scattered across the scene.

Business Process Engineering

Wintersemester 2024/2025

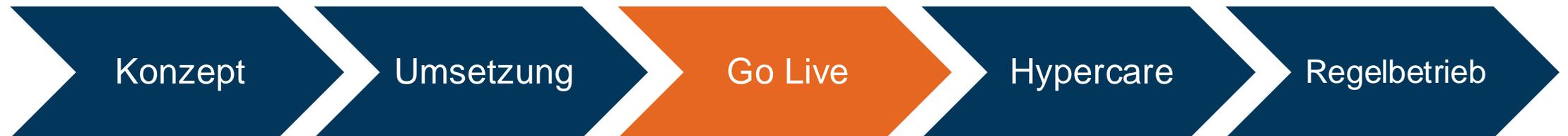
GoLive, Hypercare & Wartung

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



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

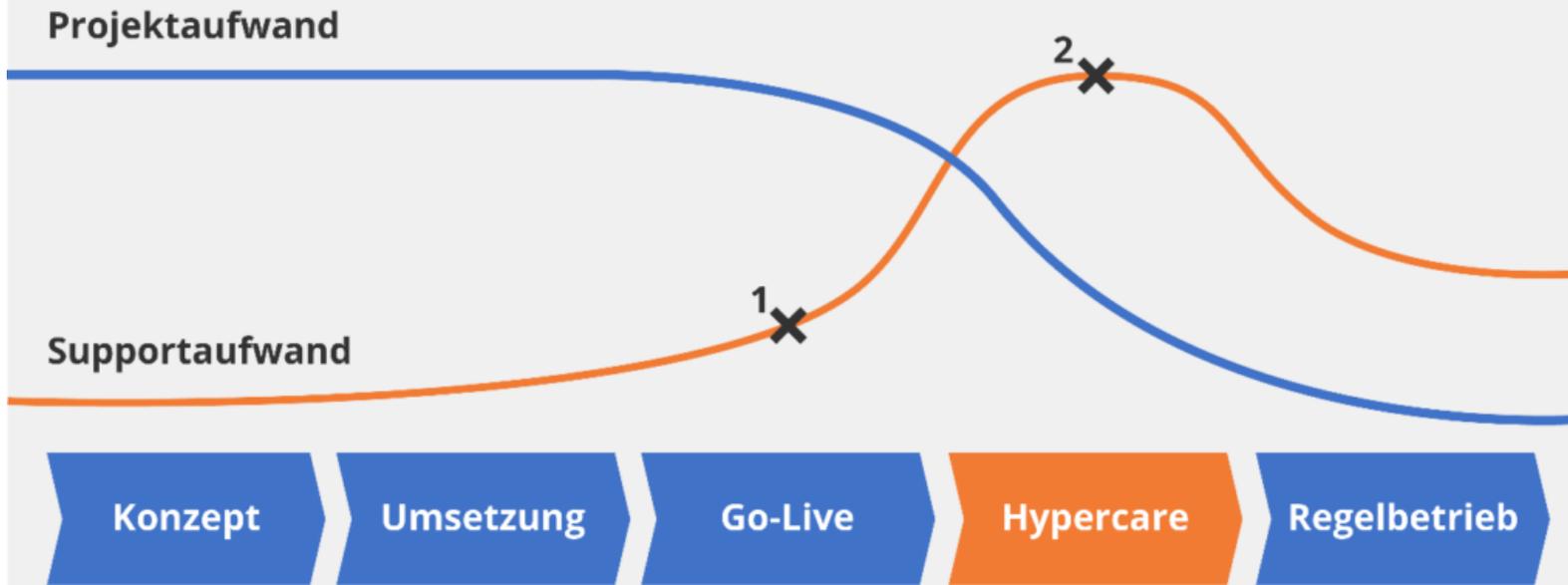


Vorteile von Hypercare Support

- 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/>

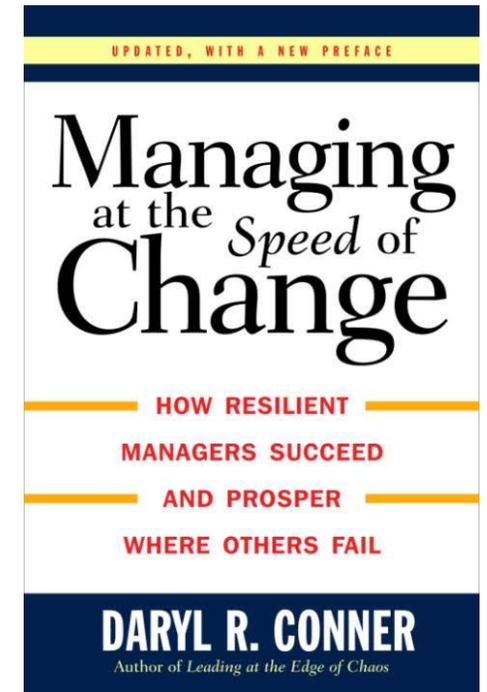
Change Management (CM)

- „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**

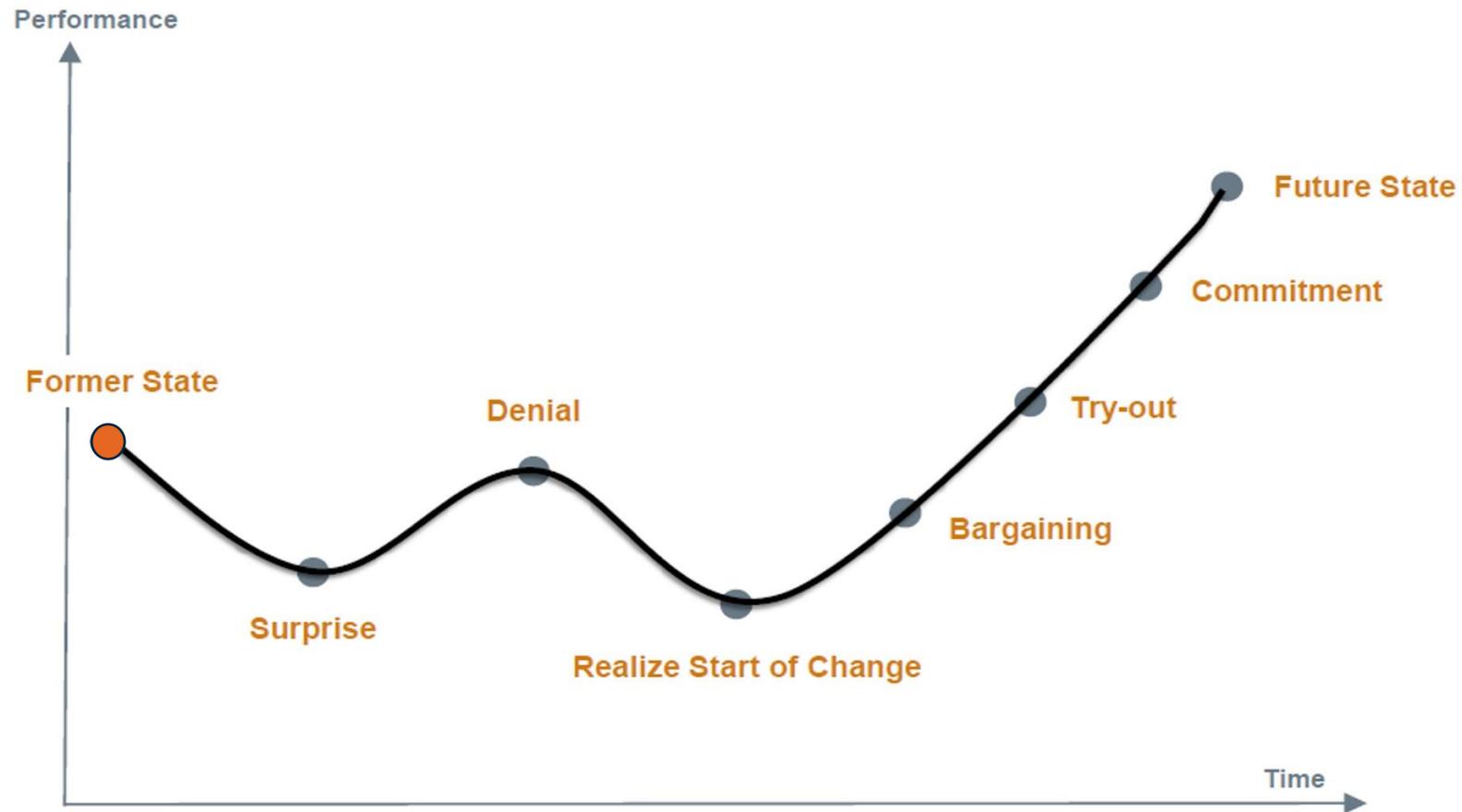


Ziele des CM

- 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

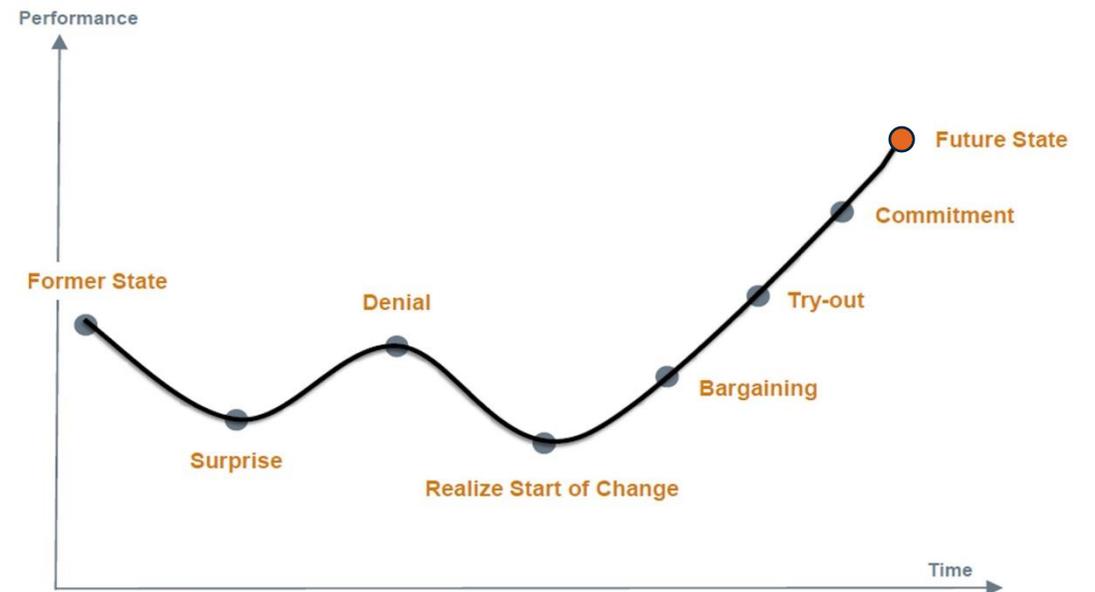
- **Phase 4 – Ausprobieren & Engagement**
 - Erste aktive Schritte: die neue Lösung wird getestet
 - Bei positiver Testerfahrung: Zustimmung und Nutzung der neuen Lösung, weil sie es wollen und nicht müssen!



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

BPE im WS 24/25



Was ist dir am meisten in Erinnerung geblieben?

20 Antworten



Komm ins Team!



SMART BRAIN?
Komm ins Team!
JETZT BEWERBEN!

Werkstudent (m/w/d) für die SAP Entwicklung

VOLL- ODER TEILZEIT Kassel, Deutschland Ohne Berufserfahrung

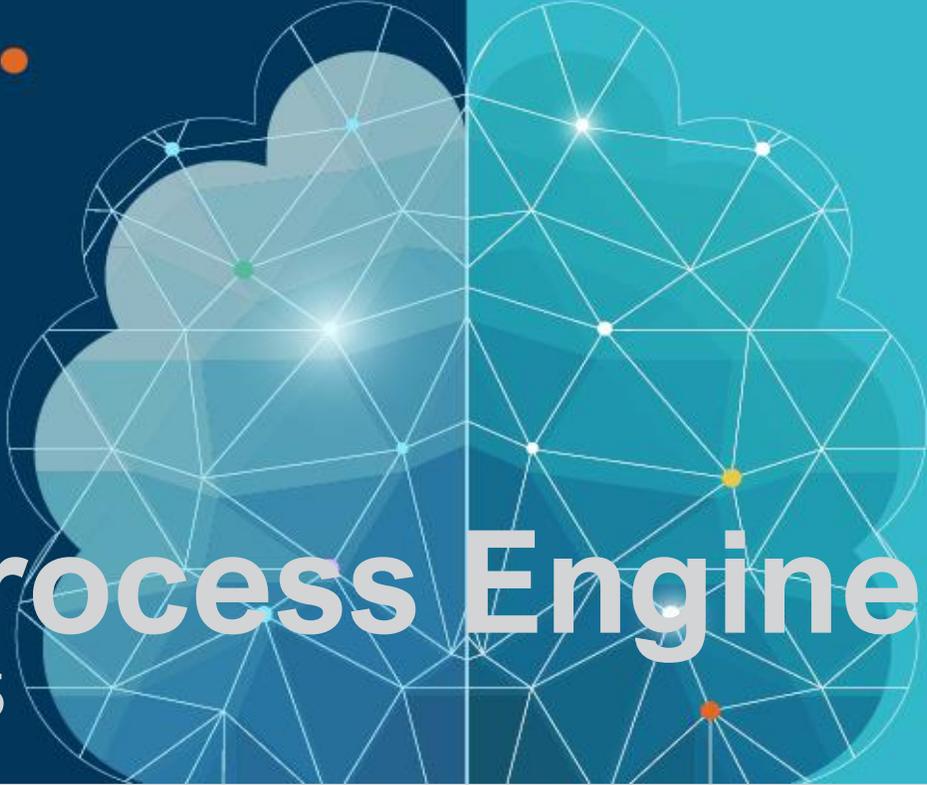


Wir suchen motivierte Werkstudenten (m/w/d), die bereit sind, sich neuen Herausforderungen zu stellen und einen Beitrag zum Erfolg unseres Unternehmens zu leisten.

Wenn du dich für eine Karriere bei uns interessierst und bereits bist, dein Potenzial auszuschöpfen, dann bewirb dich jetzt und werde Teil unseres Teams!

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%20Phase%20endet%20typischerweise,Test%20und%20Mini%20DGoLive%20m%C3%B6glich>
- https://cpc-ag.de/change-management/?gclid=CjwKCAiAjeSABhAPEiwAgfxURaiO9s6_ZtCDqvdwdfG9P-ArBoinNsOVpPoAbxZ4nlnkdGw5hglxINxoCxa8QAvD_BwE



Business Process Engineering

Wintersemester 2024/2025

Dr. Andreas Scharf