

ANSCHAUUNGSBEISPIEL:

Prozessbeschreibung / Change-Management

Prozessbeschreibung / Change-Management

i Definition

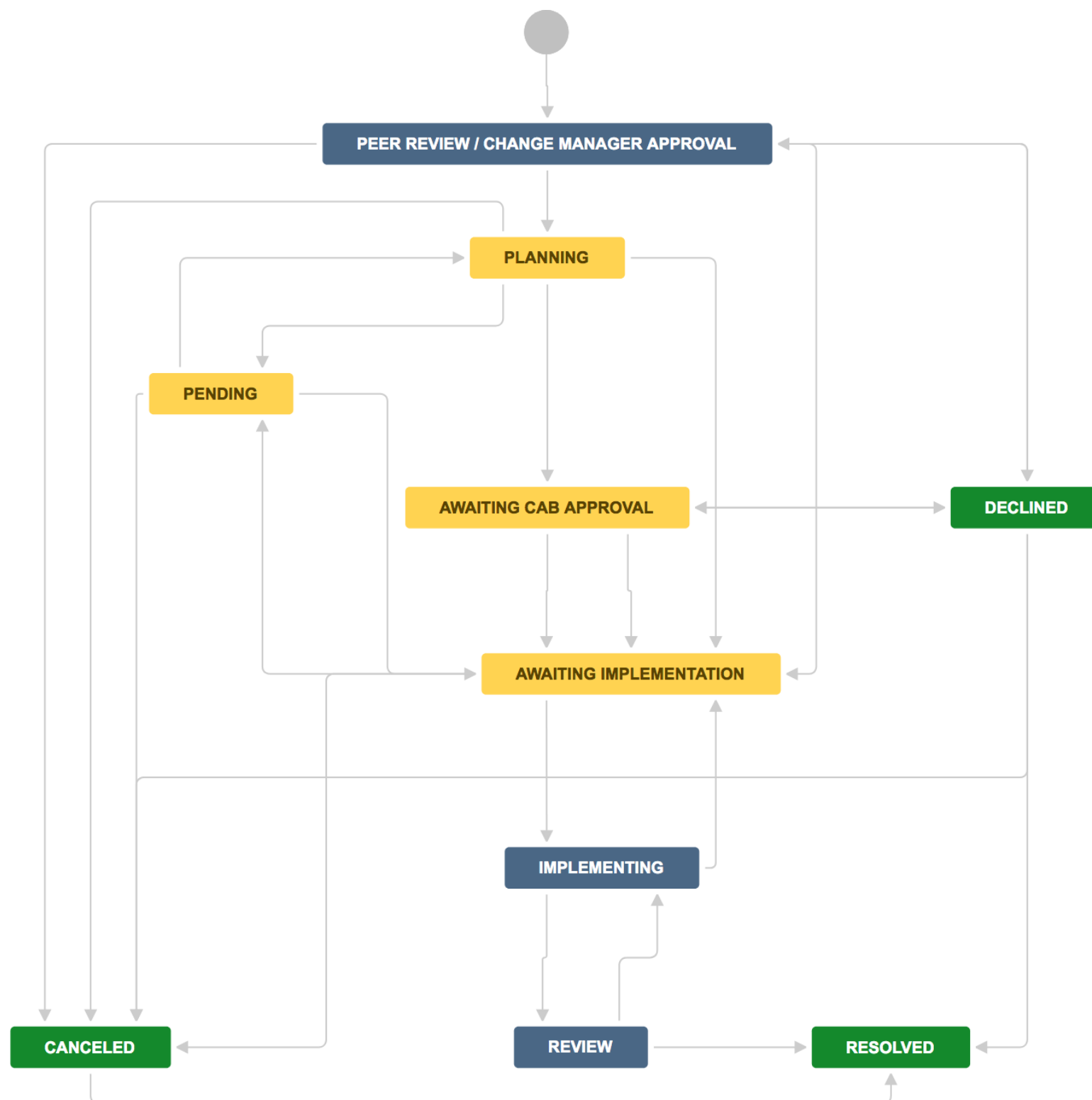
Unter Veränderungsmanagement [-mændmnt] (englisch change management) lassen sich alle Aufgaben, Maßnahmen und Tätigkeiten zusammenfassen, die eine umfassende, bereichsübergreifende und inhaltlich weitreichende Veränderung – zur Umsetzung neuer Strategien, Strukturen, Systeme, Prozesse oder Verhaltensweisen – in einer Organisation bewirken sollen.

- <https://de.wikipedia.org/wiki/Ver%C3%A4nderungsmanagement>

Basierend auf Jira Service-Desk beinhaltet dieser Workflow folgende vom ITIL-Framework empfohlene Aktivitäten für jede Veränderung (Change):

- Dokumentation
- Bewertung
- Genehmigung
- Planung
- Implementierung

Workflow Übersicht



Das Anschauungsbeispiel beruht auf den Inputs der Universität Klagenfurt.

Workflow Beschreibung

Prozessschritt	Status	Beschreibung
1. Anlegen eines Changes	CHANGE MANAGER APPROVAL	<p>Ein neuer Change wird im Bereich des entsprechenden "Provided-Service" mit Hilfe des "Change Templates" (Vorlage) angelegt ("Neuen Change anlegen ..").</p> <p>Alle in Bearbeitung befindlichen Changes sind im "Internen Projektbereich" des Provided-Service dokumentiert und vorerst nur für das jeweilige Projektteam sichtbar.</p> <p>Üblicherweise wird ein neuer Change vom Process-Owner (Change Manager) selbst, oder in Abstimmung mit ihm, angelegt. Ein formaler Genehmigungsschritt kann daher aus pragmatischen Gründen entfallen.</p> <p>Neue Changes erhalten daher unmittelbar das Stichwort ("Label") CHANGE-PLANNING und sind auf der Übersichtsseite "Changes (WIP)" aufgelistet.</p> <p>Todos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bestimmung des entsprechenden Provided-Service (Siehe Überblick Campus-Management-System) <input type="checkbox"/> "Neuen Change anlegen" (Interner Projektbereich Changes (WIP)) <input type="checkbox"/> Stichwort CHANGE-PLANNING vergeben
2. Dokumentation eines Changes	PLANNING	<p>Changes im Status "Planning" werden vom Process-Owner selbst und anderen Projekt-MitarbeiterInnen erläutert und dokumentiert.</p> <p>In diesem Zusammenhang ist es wichtig, die Beschreibung so auszugestalten, dass anderen Personen der Universität (z.B. Digitalisierungsrat) den Inhalt und den Kontext der organisatorischen Veränderung verstehen und für eine Bewertung einschätzen können.</p> <p>Der ZID bzw. der zuständige Software-Architekt kann natürlich bei der Dokumentation unterstützen, aber jedenfalls die Sektion "Feedback und Bewertung des ZID" befüllen.</p> <p>Größere Changes, die z.B. in der Bewertung mehr als ein Quartal übersteigen, müssen auf sog. Workpackages aufgeteilt werden.</p> <p>Ist die Bearbeitung bzw. Dokumentation und die Bewertung (durch den ZID) abgeschlossen, wird dieser Change nun für die Universitätsbediensteten veröffentlicht (Verschieben des Changes von der Seite "Changes (WIP)" zur Seite "Changes").</p> <p>Es existieren folgende nachfolgende Zustände:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AWAITING CAB APPROVAL Alle Changes in diesem Zustand werden durch den Digitalisierungsrat für eines der nächsten Jahresquartale priorisiert und geplant. • AWAITING IMPLEMENTATION Changes mit einer gewissen zeitlichen Dringlichkeit, die auch gegenüber dem Digitalisierungsrat vertreten werden muss, werden in die aktuelle Roadmap aufgenommen und unmittelbar implementiert. • PENDING Changes, die kurzfristig noch nicht relevant sind, erhalten den Zustand "Pending". <p>Todos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Change dokumentieren ; ggfs. mit Unterstützung anderem Projekt-MitarbeiterInnen <input type="checkbox"/> Feedback und Bewertung des ZID einholen <input type="checkbox"/> Optional: Unterteilung des Changes in Workpackages <input type="checkbox"/> Bei Abschluss der Dokumentation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Verschieben des Changes (Seite) in den öffentlichen Bereich (Seite: "Changes") <input type="checkbox"/> Stichwort CHANGE-AWAITING-CAB-APPROVAL vergeben
3. Bewertung und Genehmigung der Changes	AWAITING CAB APPROVAL	<p>Das "Change Advisory Board" (CAB) ist im Falle der AAU der neu gestaltete "Digitalisierungsrat".</p> <p>Dieses Gremium bewertet die vorliegenden Changes im Kontext der universitären Ziele und Vorhaben und hat beratende Funktion gegenüber dem Rektorat bei Changes mit weitreichenden Auswirkungen (ggfs. Genehmigung durch Rektorat).</p> <p>Nach der Bewertung durch das CAB sind nachfolgende Zustände möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • AWAITING IMPLEMENTATION Wenn der entsprechende Change priorisiert und daher für die nächste Roadmap geplant wird. • DECLINED Wenn der Change grundsätzlich abgelehnt wird. <p>Erfolgt keine Priorisierung und keine Ablehnung, verbleibt der Change in diesem Status und wird im nächsten CAB-Meeting wieder diskutiert. Er bleibt weiterhin für alle Bediensteten sichtbar.</p> <p>Todos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sichtung aller fertig dokumentierten Changes auf der Seite X

4. Planung der Changes	AWAITING IMPLEMENTATION	<p>Im CAB-Meeting wird eine Priorisierung aller Changes für das nächste Jahresquartal vorgenommen. Priorisierte Changes erhalten den Status "Awaiting Implementation".</p> <p>Todos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Einholen der Recommended Roadmap vom ZID <input type="checkbox"/> Diskussion und Planung der Changes für die nächste Roadmap <input type="checkbox"/> Bei priorisierten Changes <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stichwort CHANGE-AWAITING-IMPLEMENTATION vergeben
5. Implementierung	IMPLEMENTING	<p>Werden die Implementierungsarbeiten für einen Change aufgenommen, so ändert sich der Status auf "Implementing".</p> <p>Todos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bei aufgenommenen Arbeiten zu einem Change <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stichwort CHANGE-IMPLEMENTING vergeben
6. Review	IN REVIEW	<p>Nach Beendigung der Implementierungsarbeiten bewertet der Process-Owner den Umsetzungsstand und beendet den Change ("Definition of Done").</p> <p>Sind Erweiterungen und Folgearbeiten aufgetreten, so ist ein weiterer Change bzw. ein zusätzliches Workpackage zu definieren.</p> <p>Todos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bewertung "Definition of Done" <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stichwort CHANGE-RESOLVED vergeben <input type="checkbox"/> Optional: Anlegen eines neuen Workpackages bzw. Changes
7. Abschluss	RESOLVED	<p>Die im Change definierten Arbeiten sind umgesetzt / erledigt / abgeschlossen und für die betroffenen Zielgruppen entsprechend dokumentiert (Uni-News, Interne bzw. Betriebsmitteilung, Release Notes etc.).</p>