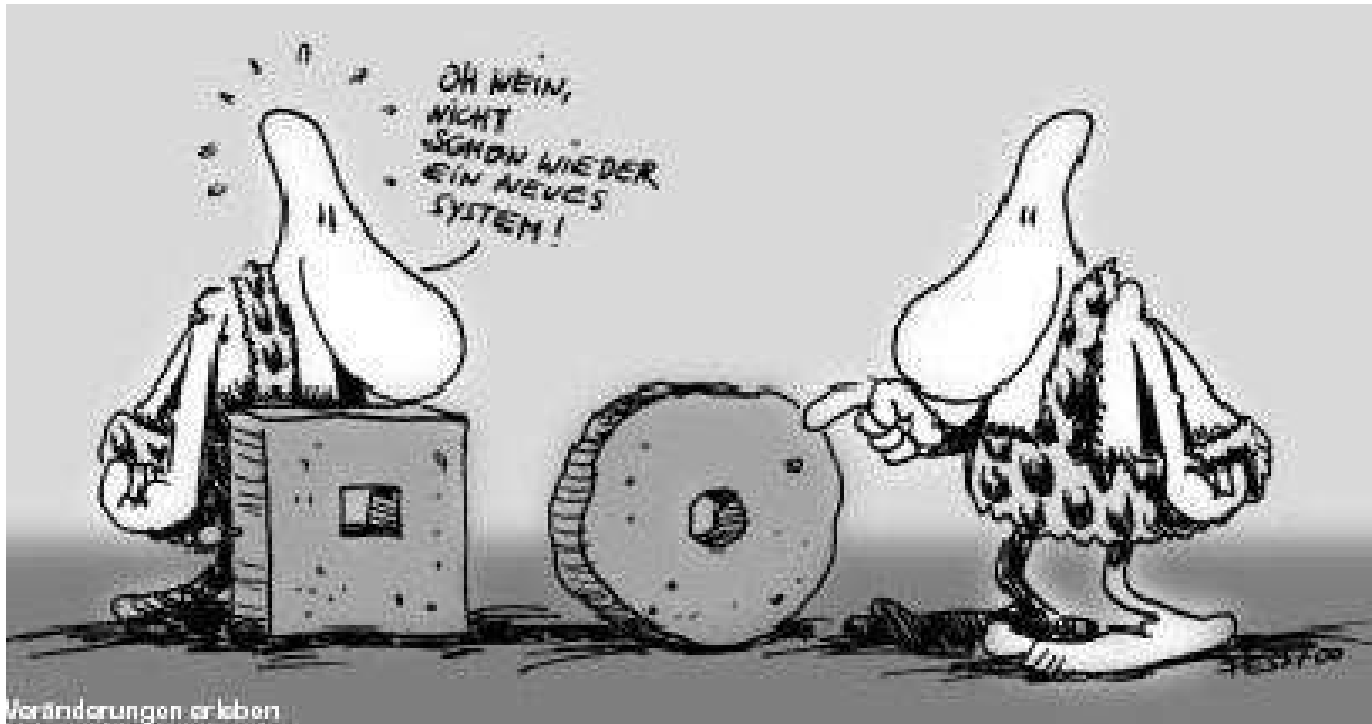


# Change Management nach ITIL

Von Silvan Lageder, Stefan Stamm und Thomas Ursprung

*„Nicht jede Änderung bedeutet eine Verbesserung, aber jede Verbesserung ist eine Änderung.“*

# „Never change a running system!“



# Inhalt

- Definition und Einbindung in ITIL
- Ziele des CM
- Begriffe innerhalb des CM
- Der Change Management-Prozess
- Aktivitäten und Rollen im CM
- Key Performance Indicators
- Herausforderungen im CM
- Hemmnisse von Changeprojekten
- Fazit

# Definition Change Management

Laufende Anpassung von Unternehmensstrategien und -strukturen an veränderte Rahmenbedingungen

Quelle: [www.wirtschaftslexikon.de](http://www.wirtschaftslexikon.de)

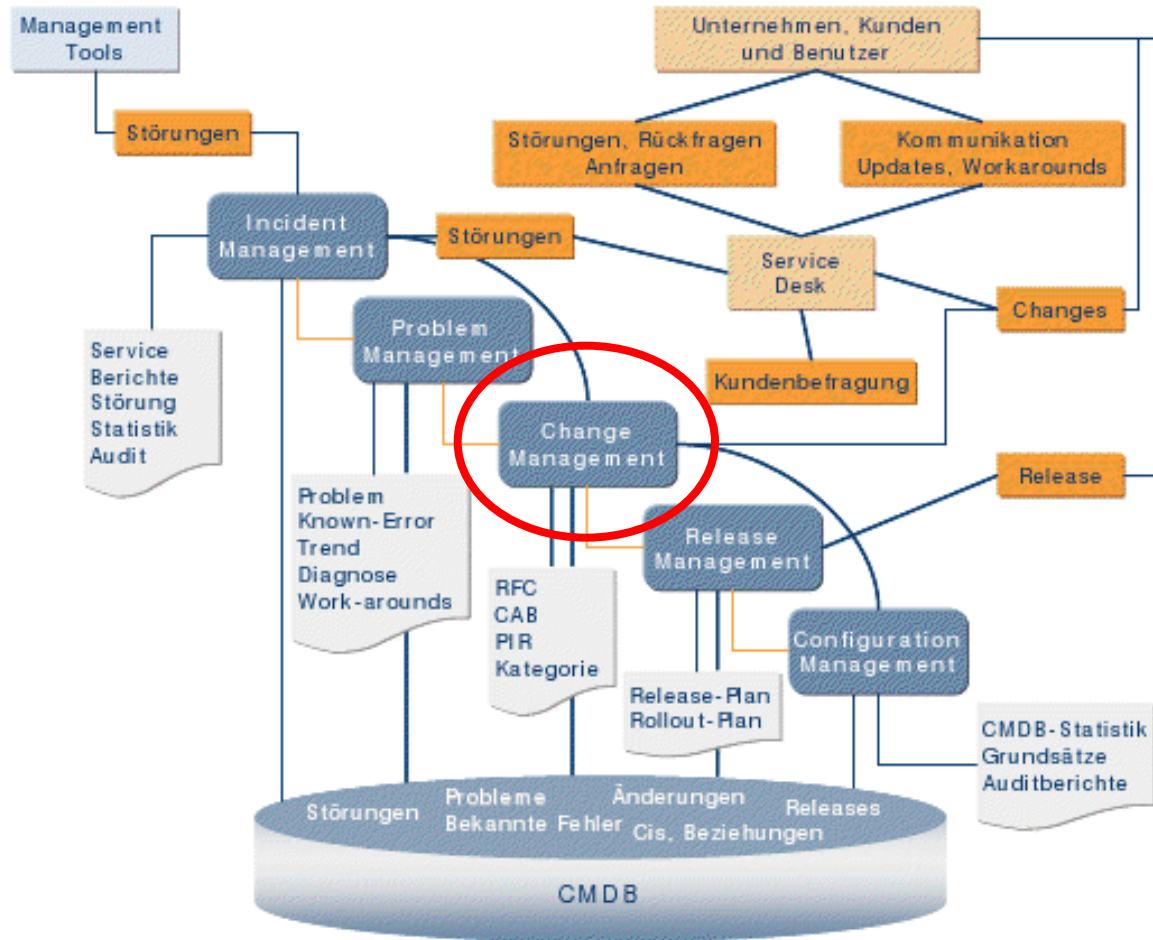
Aufgaben, Massnahmen und Tätigkeiten, die eine umfassende, bereichsübergreifende und inhaltlich weitreichende Veränderung – zur Umsetzung von neuen Strategien, Strukturen, Systemen, Prozessen oder Verhaltensweisen – in einer Organisation bewirken sollen

Quelle: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

Ein systematisch angelegter Prozess, der Interventionen auf verschiedenen Ebenen einer Organisation zugleich vorsieht, um die Organisation darin zu unterstützen, herausfordernde Lern-, Entwicklungs- und Veränderungsprozesse zur Erreichung eines grundlegenden neuen Zielzustandes erfolgreich zu bewältigen

Quelle: [www.jp-consulting.de](http://www.jp-consulting.de)

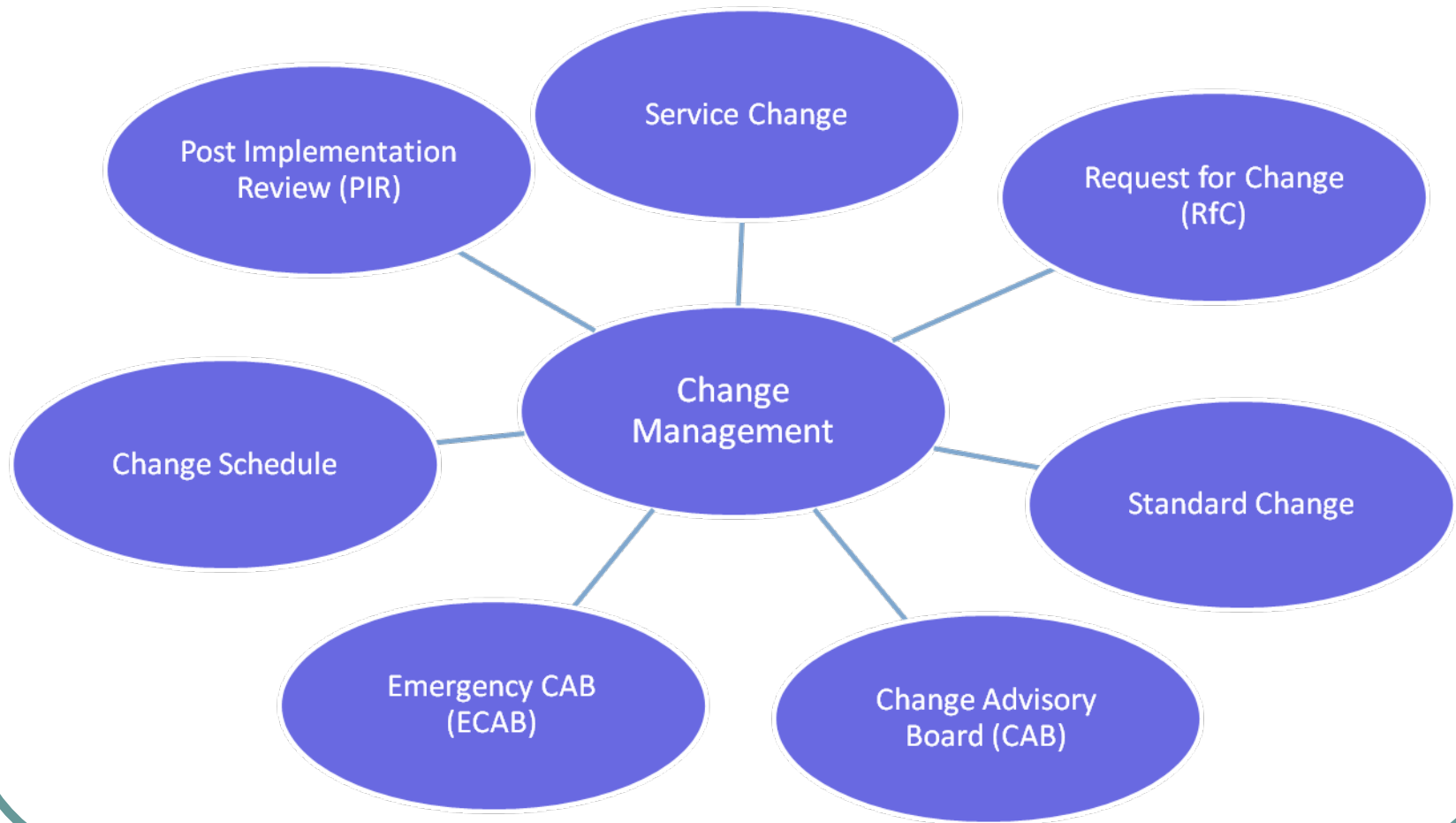
# Einbindung in ITIL



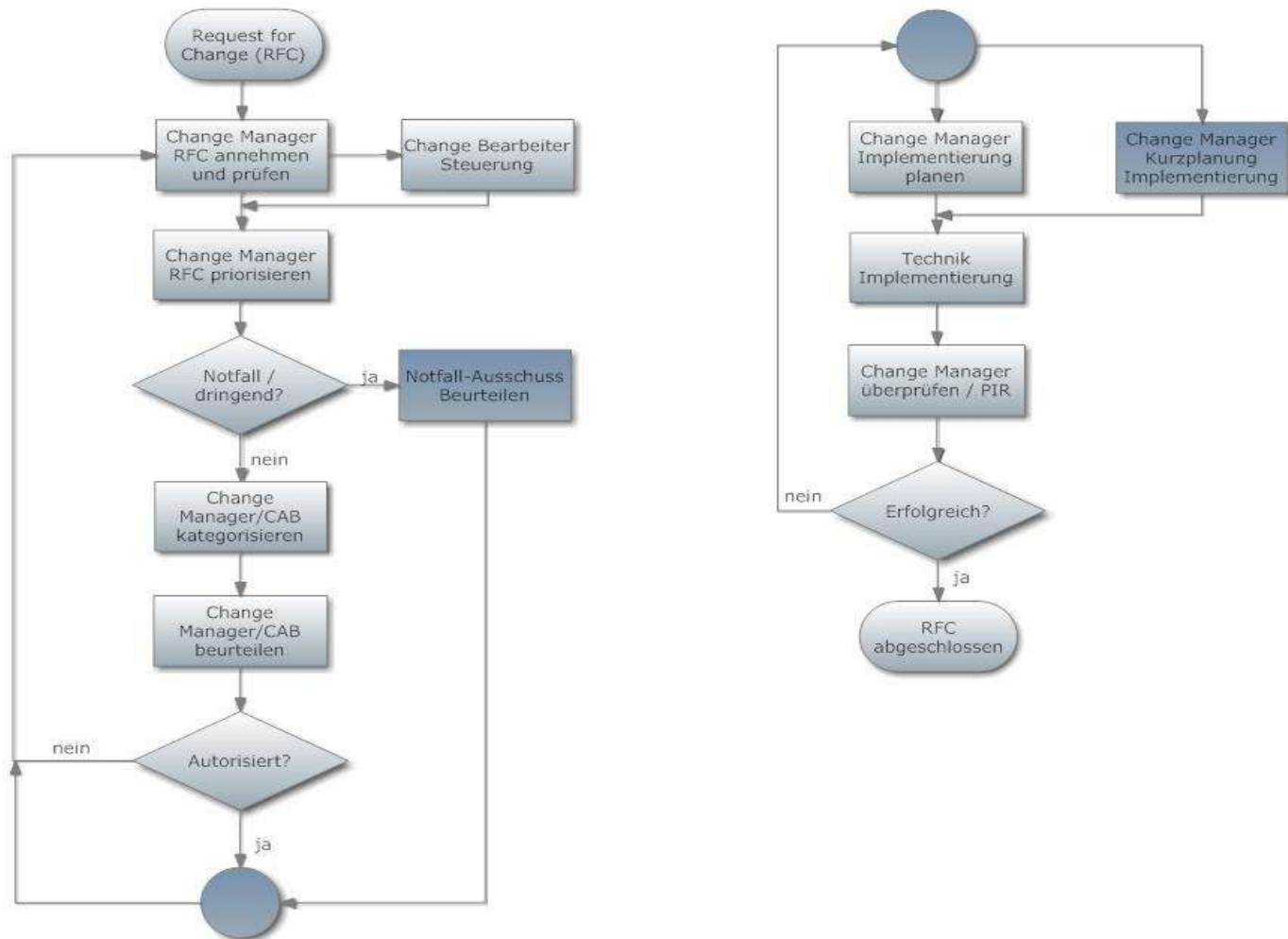
# Ziele des Change Managements

- Kontrolle aller Veränderungen an vorhandenen Services
- Hinzufügen neuer Services
- Ausserbetriebnahme von Services
- Wirtschaftliche und termingerechte Durchführung von Veränderungen
- Minimierung von negativen Auswirkungen von Veränderungen auf die Geschäftsprozesse

# Begriffe innerhalb des CMs

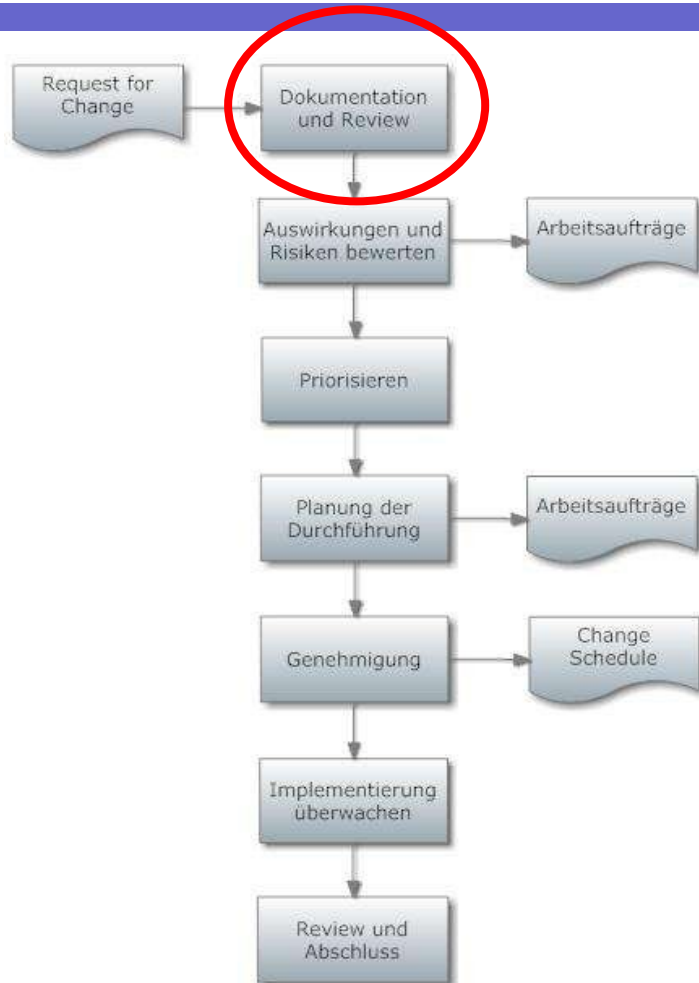


# Der Change Management-Prozess



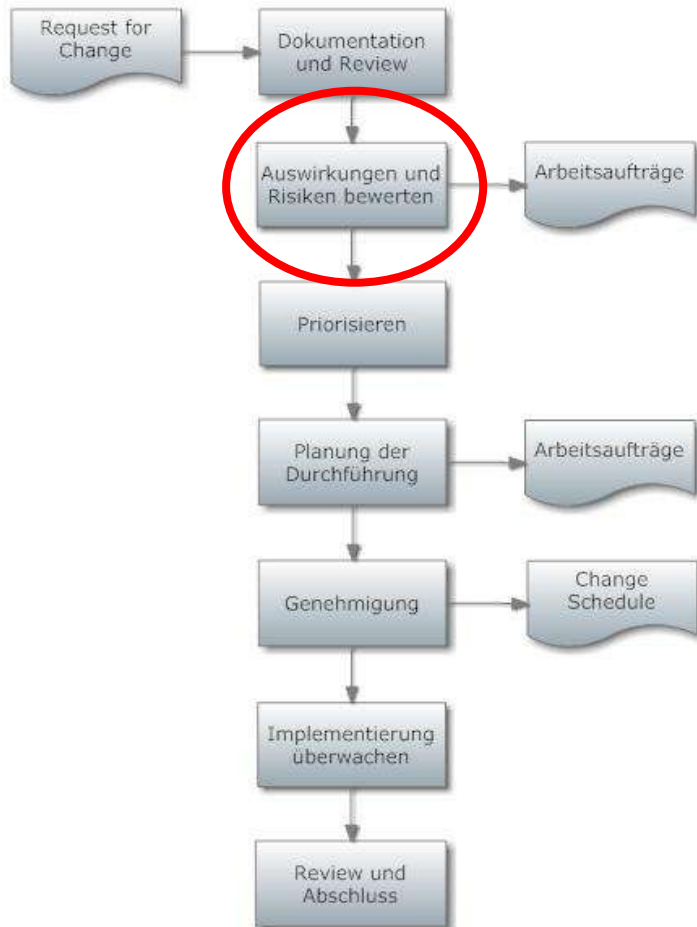


# Aktivitäten im Change Management



- Change Record wird angelegt
- Change Management Tool
- RFC wird einem Review unterzogen
  - Durchführbarkeit prüfen

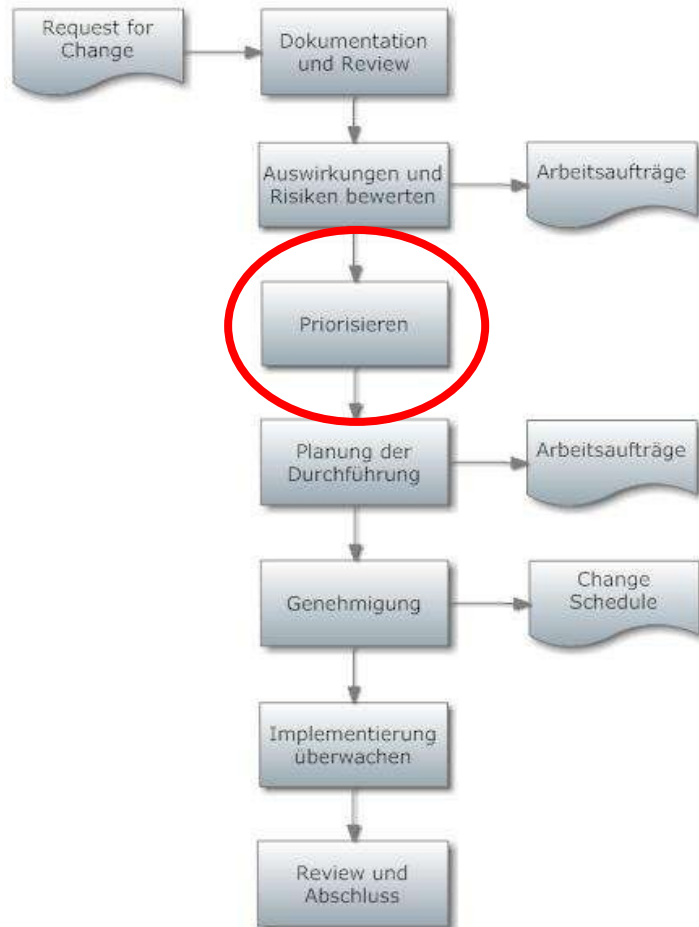
# Aktivitäten im Change Management



Folgende Fragen können für diesen Teilprozess hilfreich sein:

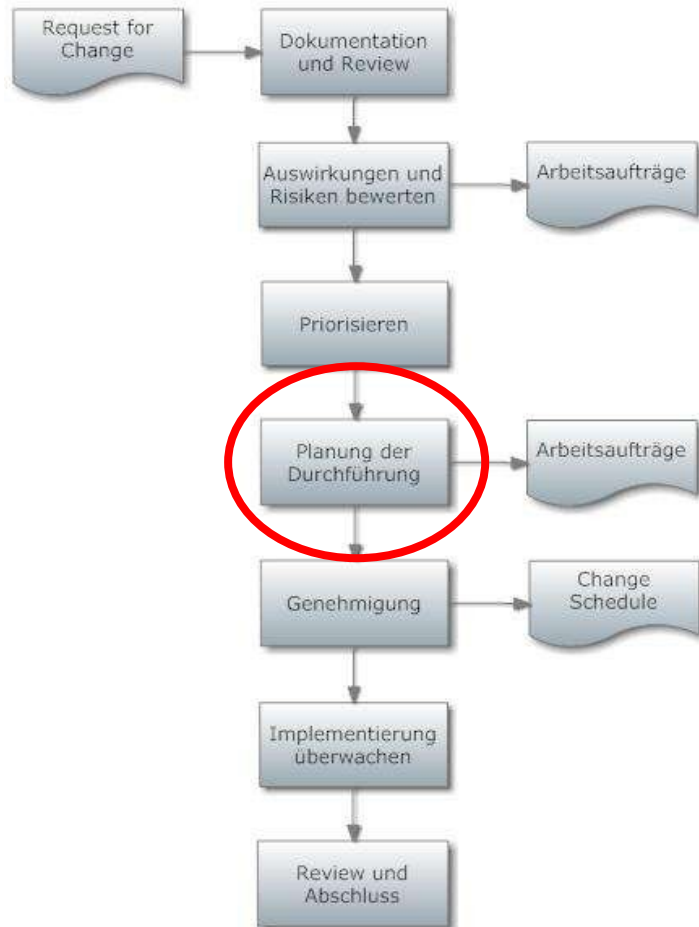
- Wer hat den Change beantragt?
- Warum soll der Change durchgeführt werden?
- Welche Risiken sind vorhanden?
- Welche Ressourcen werden benötigt und welche sind vorhanden?
- Wer ist verantwortlich für Erstellen, Testen und Implementieren des Change?
- Werden andere Changes beeinflusst?
- Auswirkungen des Change werden bewertet
- Risiko für Business von grosser Bedeutung

# Aktivitäten im Change Management



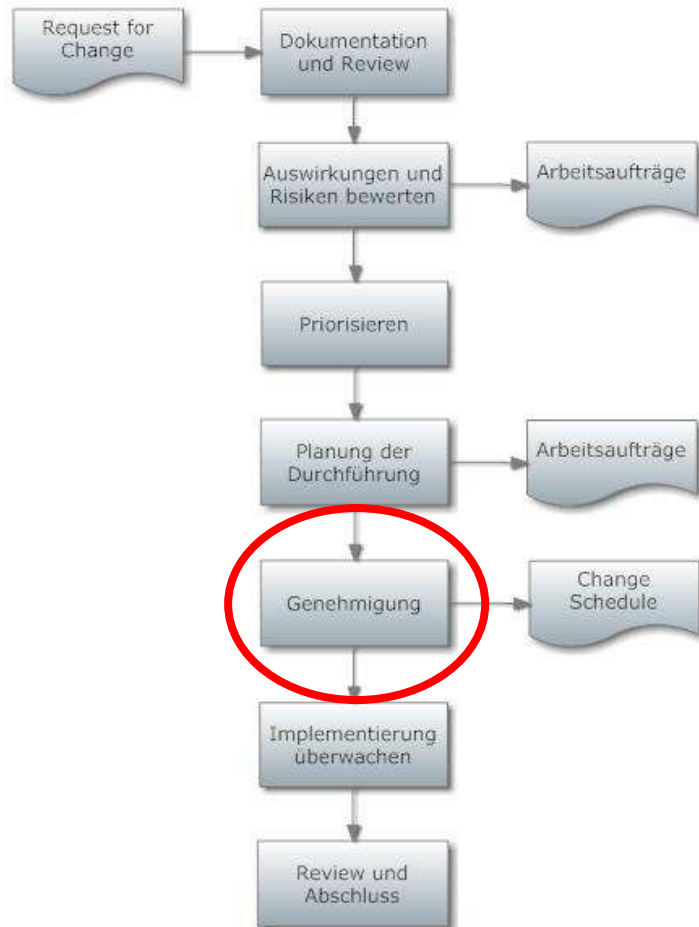
- Priorisierung bestimmt Reihenfolge der Change Durchführung
- Leitet sich aus Auswirkung und Dringlichkeit eines Change ab

# Aktivitäten im Change Management



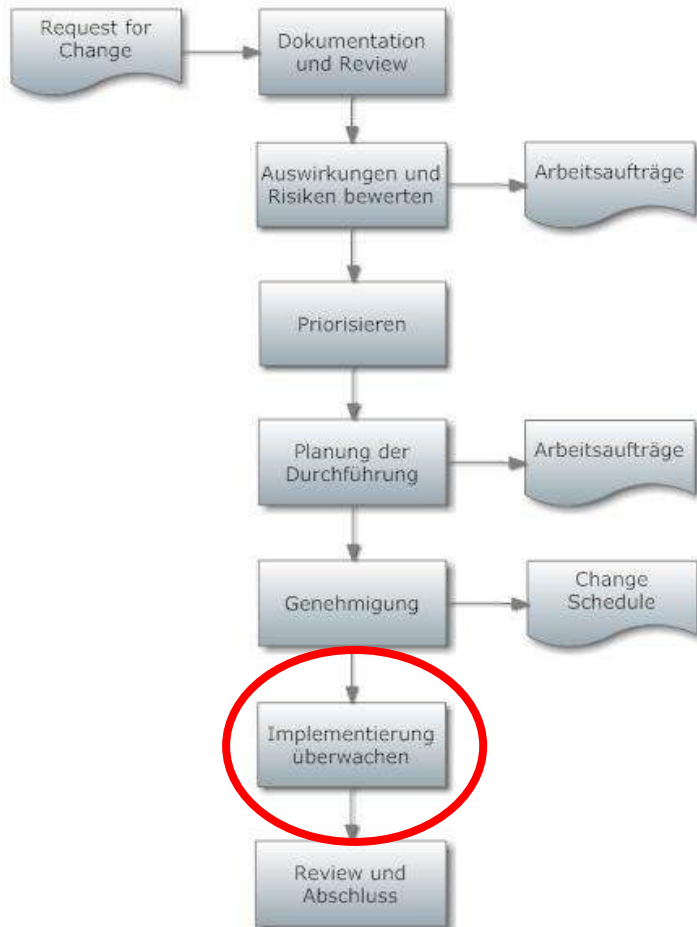
- Change entsprechend Anforderung und Zwängen des Business planen
- Definieren der Schnittstellen zwischen CM- und anderen Prozessen
- Klare Verteilung der Aufgaben
- Ähnliche Changes bündeln
- Vereinbarung von Serviceunterbrüchen

# Aktivitäten im Change Management



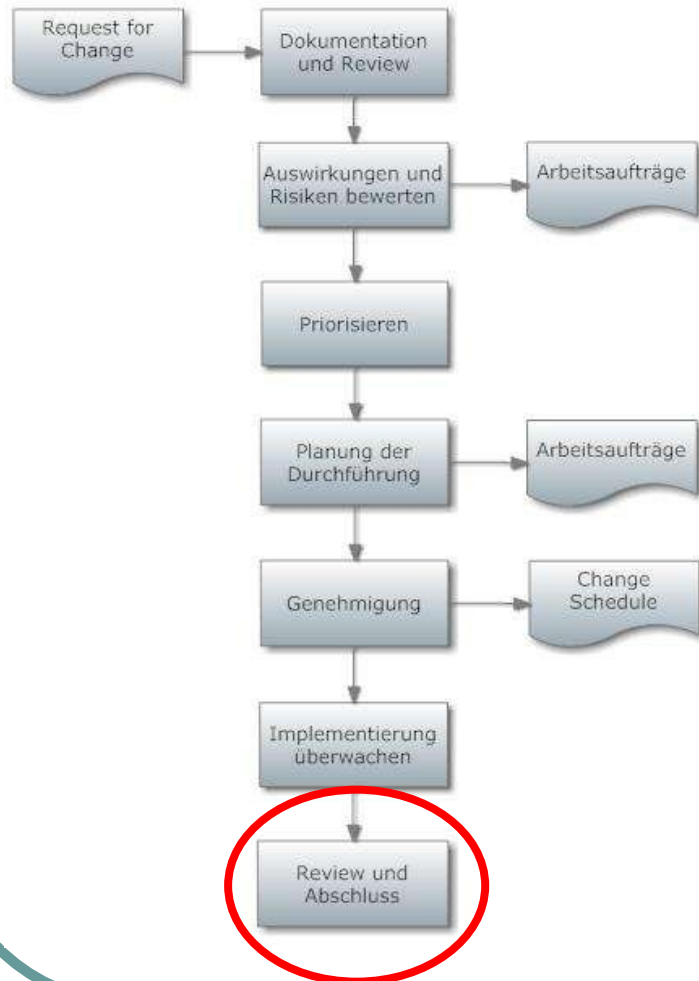
- Freigabe des Change zur Implementierung
- Genehmigte Changes im Change Schedule erfassen
- Genaue Definition des Genehmigungsprozesses
- RFC nach Genehmigung weiterleiten

# Aktivitäten im Change Management



- Überwachung der Implementierung
- Zeitgerechte Realisierung entsprechend der Planung wird sicher gestellt

# Aktivitäten im Change Management



- Ergebnisse dokumentieren und auftretende Fehler analysieren
- Rückmeldungen der Stakeholder und Kunden werden eingeholt
- Lessons Learned!
- Kann im Rahmen eines Post Implementation Review erfolgen

# Rollen im Change Management

Change Manager	
Aufgabe	Beschreibung
Risiken abwägen	Umfassende Risikoanalyse im Vorfeld des Changes
Erfassen	Einreichen, Erfassen und Überprüfen von RfC's sowie aufnehmen von allen benötigten Informationen
Akzeptieren	Filtern von RfC's und akzeptieren für die weitere Behandlung
Klassifizieren	Nach Priorität oder Kategorie einteilen
Planen	Abfolge und vorhandene Ressourcen planen
Koordinierung	Die Serviceerstellung, die Tests und die Implementierung koordinieren
Dokumentieren	CM-Datenbank aktualisieren
Informieren	Kennzahlen und Trendanalysen bereitstellen
Evaluierten	Ergebnisse prüfen und beurteilen
Kosten erfassen	Kosten des Changes erfassen



# Rollen im Change Management

## Change Advisory Board (CAB)

- Unterstützung des CM bei Bewertung, Planung und Genehmigung von Changes
- Vertritt sowohl technische als auch Business-Sicht
- Zusammenstellung durch den Change Manager
- Mitglieder: Kundenvertreter, Spezialisten, Lieferanten oder Anwendervertreter sowie Change Manager und Service Owner

## Emergency CAB (ECAB)

- Kommt in zeitkritischen Changes zum Einsatz
- Besitzt die notwendigen Entscheidungsbefugnisse
- Emergency Changes sollen eine Ausnahme bleiben und nicht zur Beschleunigung einfacher Changes missbraucht werden

# Key Performance Indicators

- Messung Prozessqualität und Beitrag zu IT-Zielen

Beispiele:

KPI	Beschreibung
Anzahl Nachbesserungen nach einem Change	Die Ziele für die funktionalen Verbesserungen wurden nicht vollumfänglich erreicht und müssen nachgebessert werden
Kundenzufriedenheit	Vergleich von Kundenzufriedenheitsbefragungen vor und nach dem Change
Durchlaufzeit der Changes	Verringerung der durchschnittlichen Zeit, die für einen Change benötigt wird
Prozesskosten	Reduzierung der durchschnittlichen Kosten für das Handling eines Changes
Störungsfälle	Anzahl Störungen welche von einem Change verursacht wurden

# Herausforderungen im CM

- Balance zwischen Stabilität und Flexibilität sicherstellen

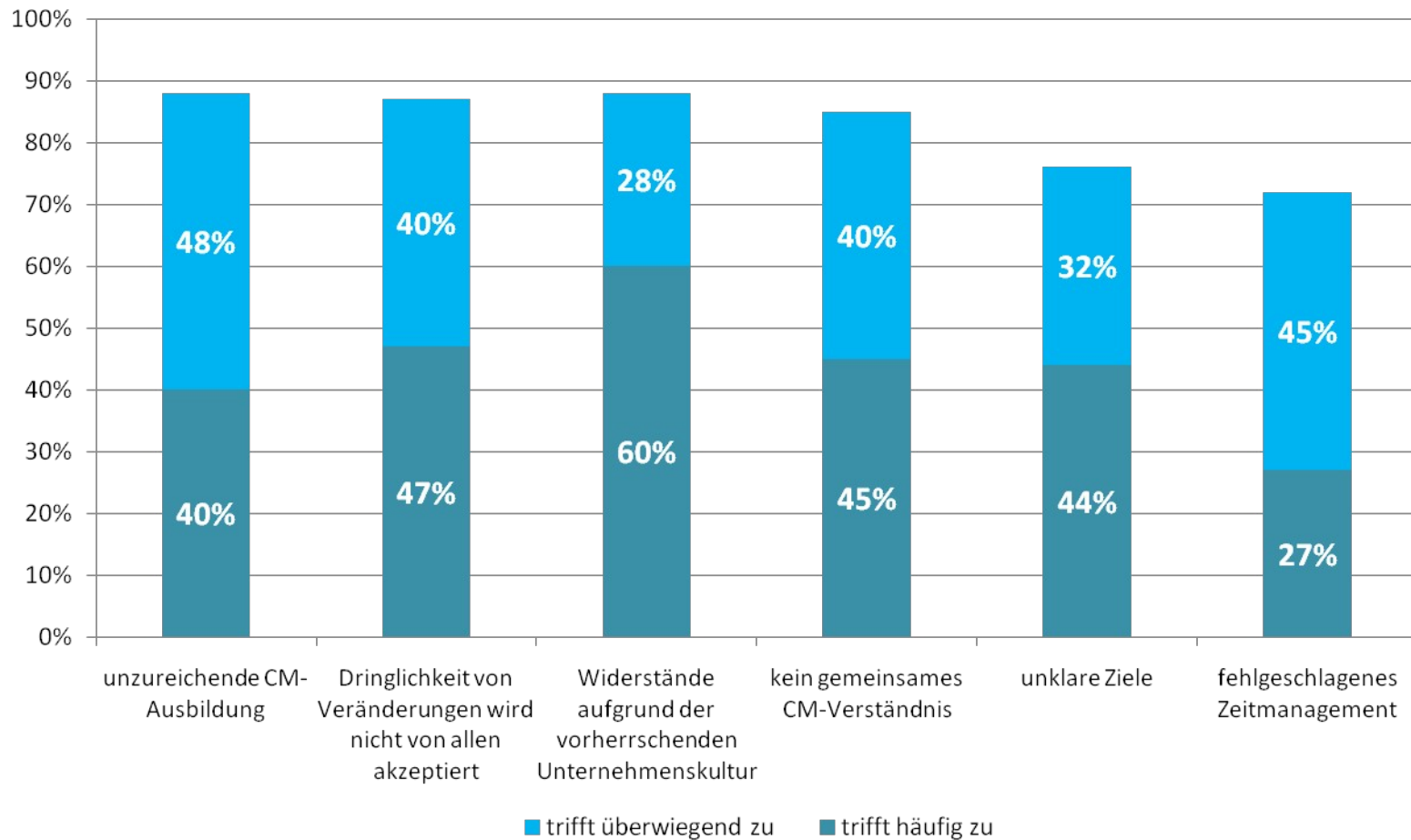
## Pragmatisches Vorgehen:

- Gefahr von unerwünschten Nebeneffekten
- Risiko dass Changes fehlschlagen
- + Schnelle Change Umsetzung

## Bürokratisches Vorgehen:

- Zeit- und Ressourcenaufwändig
- + Hohe Zuverlässigkeit

# Hemmnisse von Changeprojekten



# Fazit

- CM nach ITIL stellt sicher, dass standardisierte Methoden und Verfahren zur Anwendung kommen  
→ Auswirkungen von änderungsbedingten Störungen minimieren
- Prozesse des Change Managements nach ITIL leben!
- CAB spielt zentrale Rolle im CM  
→ CAB Team sorgfältig zusammenstellen

# Fazit

- Auch kleine Changes können grosse Auswirkungen haben!



# Fragen?

???