

Ist der Service „ready“?

Warum Services nach dem Go-live scheitern und wie Sie das verhindern

Wissensfrühstück „IT-Service-Check“

07.10.2026

Akar Alkadi

Freitag und Montag

Freitag

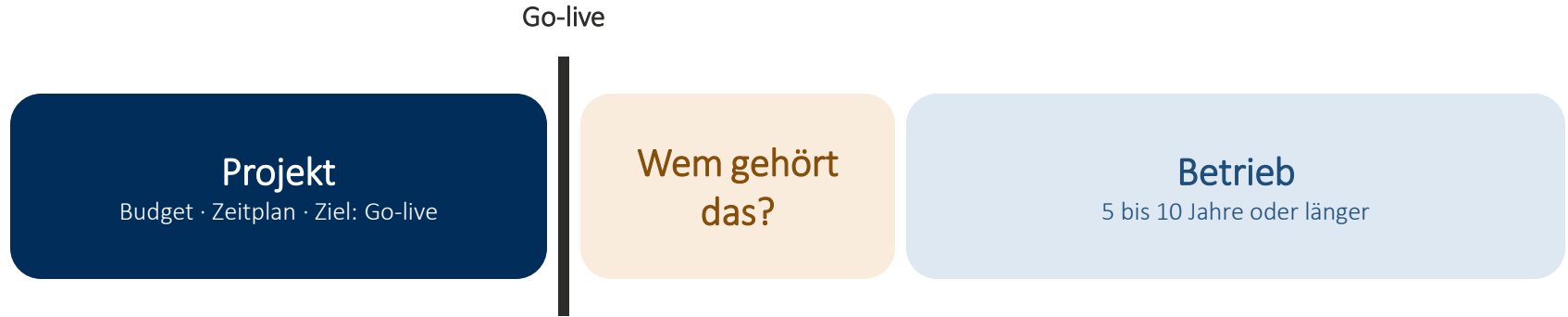
Go-live

Montag

„Wer ist eigentlich
zuständig?“

Go-live ist ein Termin.
Betriebsbereitschaft ist ein Zustand.

Die Lücke



Projekte werden am Go-live gemessen.
Services am Betrieb danach.

Was „ready“ bedeutet: fünf Dimensionen



Organisation

Sind die Rollen
besetzt?



Prozesse

Ist der Service
eingebunden?



Technik

Wird er überwacht und
ist er
wiederherstellbar?



Finanzierung

Ist der Betrieb
bezahlt?



Übergabe

Hat der Betrieb
übernommen?

Nur eine der fünf Dimensionen ist rein technisch.

„Niemand fühlt sich zuständig“



Organisation

Was passiert

Rollen sind definiert, aber nicht
besetzt.

Folge für Sie

Im Störfall wird zuerst die
Zuständigkeit geklärt, dann das
Problem.

Fallstrick 1 von 5

„Der Betrieb erfährt es zuletzt“



Prozesse

Was passiert

Der Betrieb wird wenige Wochen vor
Go-live informiert.

Folge für Sie

Der Service startet mit bekannten
Schwächen.

Fallstrick 2 von 5

„Wir sehen nicht, was passiert“



Technik

Was passiert

Servicelevel sind vereinbart, aber
nicht messbar.

Folge für Sie

Sie erfahren von Problemen über
Ihre Nutzer.

Fallstrick 3 von 5

„Das Budget endete mit dem Projekt“



Finanzierung

Was passiert

Der Betrieb wurde nie finanziert.

Folge für Sie

**Sie zahlen zweimal: für den Aufbau
und für die Ablösung.**

Fallstrick 4 von 5

„Keiner hat abgenommen“



Übergabe

Was passiert

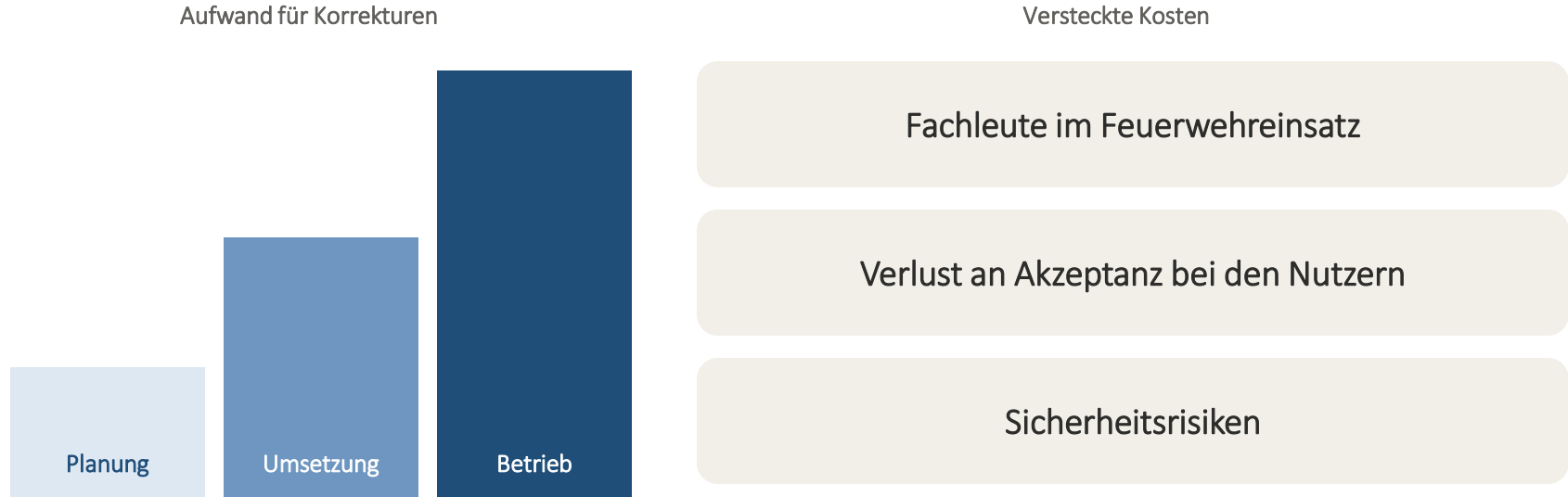
Es gibt keine formale
Betriebsabnahme.

Folge für Sie

Streit über Zuständigkeit statt
Fehlerbehebung.

Fallstrick 5 von 5

Was das kostet



Readiness ist ein Risikothema, kein IT-Thema.

Fünf Fragen vor jedem Go-live

- 1 Wer ist ab dem ersten Tag verantwortlich, namentlich?
- 2 Woran erkennen wir, dass der Service funktioniert, und wer misst das?
- 3 Was passiert bei einem Ausfall am Wochenende?
- 4 Ist der Betrieb für die nächsten drei Jahre finanziert?
- 5 Hat der Betrieb den Service formal übernommen?

Keine klare Antwort = nicht ready.

Readiness prüfen



Rechtzeitig vor dem Go-live, solange Korrekturen noch günstig sind.

Das Ergebnis ist keine Bewertung des Projekts, sondern eine Entscheidungsgrundlage.

Fazit

1

Betrieb gehört von Anfang an ins Projekt.

2

Readiness ist mehr als Technik.

3

Readiness lässt sich prüfen, bevor es teuer wird.

Go-live ist ein Termin.
Betriebsbereitschaft ist ein Zustand.



FRAGEN UND DISKUSSION



Schloßstraße 1 | 12163 Berlin

info@hisolutions.com | +49 30 533 289 0

www.hisolutions.com