

# Service Readiness Assessment

Weil erfolgreiche IT-Projekte mehr sind als nur Produktentwicklung.

Ein erfolgreicher Projektabschluss wird erst durch die Betriebsfähigkeit des neuen Services und die Befähigung der Anwenderinnen & Anwender erreicht. Mittels des HiSolutions Service Readiness Assessments wird untersucht, welche Maßnahmen für eine erfolgreiche Erbringung eines neuen Service vorbereitet und durchgeführt werden müssen. **Denn der erste Eindruck zählt!**

## ► DEN PROJEKTERFOLG SICHERSTELLEN

Am Anfang der meisten Projekte stehen richtigerweise die Anforderungen der Anwender, aber oftmals nur deren funktionale Anforderungen an eine Software. Die qualitativen Anforderungen (z. B. Verfügbarkeiten, Performance, Entstörungszeiten), die im späteren Betrieb erfüllt werden müssen, werden am Anfang oft nachrangig betrachtet. Im weiteren Projektablauf wird dann das Produkt entwickelt und implementiert, die Transition und der spätere Betrieb stehen oftmals nicht oder zu spät im Fokus. Und auch die Projektabschlussberichte sind meist nur sekundär auf die Zufriedenheit der Nutzenden ausgerichtet. Sie dienen nur zum Nachweis, dass die Produktentwicklungsziele erreicht wurden. **Aber nur zufriedene Nutzerinnen und Nutzer gewährleisten den Erfolg des Projektes.**

## ► EIN ASSESSMENT DURCHFÜHREN

Um diesen Erfolg zu gewährleisten werden im HiSolutions Service Readiness Assessment alle relevanten Aspekte einer umfassenden Analyse innerhalb von **vier Phasen** unterzogen.



### Phase 1 – Anforderungen

Es ist eindeutig definiert, in welcher Qualität und mit welchen Rahmenbedingungen der zukünftige Service erbracht wird.

Zu Beginn stehen die Anforderungen der Anwender. Es wird evaluiert, ob diese bekannt, für die weitere Verwendung angemessen detailliert und mit den bekannten Rahmenbedingungen des Betriebs abgeglichen sind.

### Phase 2 – Beteiligte

Die für die Leistungserbringung benötigten Beteiligten und deren Steuerung ist definiert und vorbereitet.

Danach werden die für die Erbringung beteiligten Rollen analysiert. Dabei wird evaluiert, ob die Rollen angemessen ausgestaltet sind, die Ressourcenplanung für den kommenden Betrieb valide ist und wie externe Dienstleister eingebunden werden. Explizit werden auch die Rollen **Kunde** und **Anwender** dahingehend bewertet, ob diese für die Steuerung und Nutzung des neuen Services vorbereitet sind.



HERSTELLER-  
UNABHÄNGIG

Wir stehen ausschließlich auf der Seite unserer Kunden – ohne wirtschaftliche Verpflichtungen gegenüber Software-Herstellern.

MEHR ERFAHREN



HiSolutions AG  
Schloßstraße 1  
12163 Berlin

info@hisolutions.com  
www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0

### Phase 3 – Vorbereitung

Die Leistungserbringung ist organisatorisch vorbereitet.

Um den Betrieb eines neuen Services gewährleisten zu können, müssen entsprechende operative Vorbereitungen getroffen werden. Daher wird geprüft, wie die Erbringung in existierende Prozesse eingebunden wird oder bei Bedarf Prozesse angepasst werden müssen, wie die Betriebsabläufe definiert sind und die Transition geplant ist. Auch in dieser Phase wird auf Kunden- und Anwenderseite geprüft, ob die Geschäftsprozesse, die der neue Service unterstützt, entsprechend vorbereitet sind.

### Phase 4 – Durchführung

Der Service wird den Anforderungen entsprechend erbracht.

Zu Beginn der Leistungserbringung muss eine erhöhte Aufmerksamkeit auf den neuen Service gelegt werden. Daher wird bewertet, wie diese Phase ausgestaltet ist (Hypercare), der Service überwacht wird und das Reporting aufgebaut ist.

Die Erkenntnisse der **vier Phasen** werden dabei jeweils mit der **Dokumentation** abgeglichen, wie sie unter anderem im Service Level Agreement, im Operating Model oder im Service Design Package geführt wird.

## DIE ERKENNTNISSE NUTZEN

Das Assessment gibt Ihnen schnell und fokussiert einen Überblick auf die notwendigen Maßnahmen, die getroffen werden sollten um am Ende des Projektes erfolgreich einen Service bereitzustellen. Dazu bringen wir unsere übergreifende Service Management-Erfahrung und Sichtweise ein, um Ihnen eine priorisierte Auflistung der Maßnahmen mit konkreten Handlungsempfehlungen zu erstellen. **Damit der erste Eindruck ein guter Eindruck ist.**

## SIE HABEN FRAGEN?

Gerne stehen Ihnen unsere Experten für Fragen zur Service Readiness Ihres Projektes zur Verfügung.

E-Mail	<a href="mailto:readiness@hisolutions.com">readiness@hisolutions.com</a>
Fon	+49 30 533 289 0
Web	<a href="http://www.hisolutions.com/servicereadiness">www.hisolutions.com/servicereadiness</a>

### HiSolutions AG

Die HiSolutions AG ist einer der führenden Beratungsspezialisten für IT-Management und Information Security. Seit mehr als 25 Jahren unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu beherrschen. Wir stehen dafür, Grenzen und Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen und wirkliche Business IT-Partnerschaften für den digitalen Wandel zu entwickeln. Mit über 250 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unser spezifisches Wissen und unsere Umsetzungserfahrung in über 800 Projekten jährlich ein.

## WIR SIND DER RICHTIGE PARTNER FÜR IHR PROJEKT

### Service Management Kompetenz

Wir stellen das Service Management als das Erbringen und Steuern von Services in den Mittelpunkt und haben neben der Methodik auch umfassende praktische Service Management Kompetenzen.

### Erprobtes Service Design Framework

Jahrzehntelange Praxiserfahrung ist im HiSolutions Service Design hinterlegt, dessen Elemente im Projekt unmittelbar genutzt werden können.

### Cross-funktionale Beraterteams

Unsere Service Readiness Experten agieren im engen Zusammenspiel mit Sourcing-Spezialisten, IT-Architekten, IT-Sicherheitsberatern und IT-Organisationsberatern.