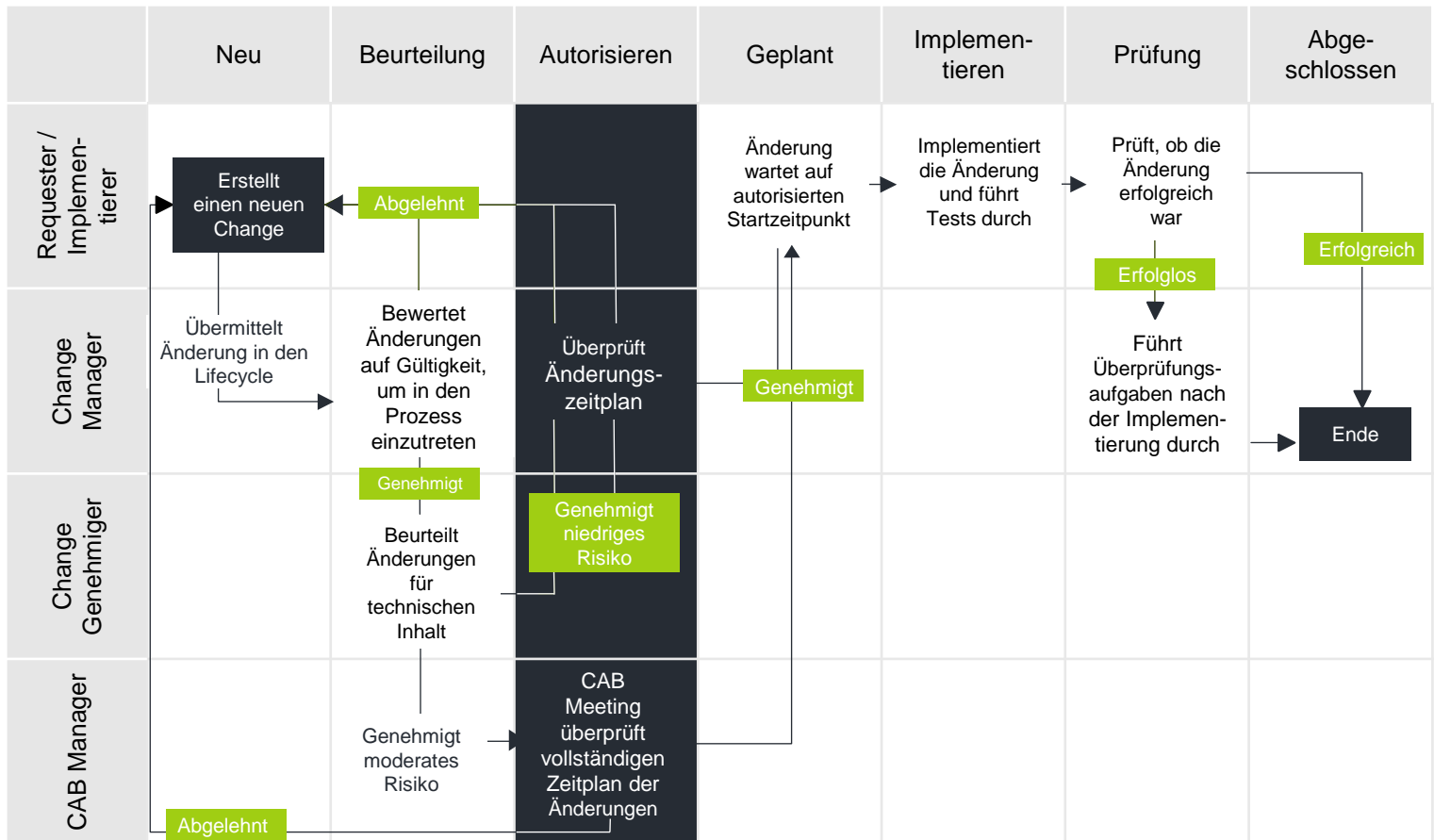




Der Change Management-Prozess am Beispiel von ServiceNow gewährleistet die methodische Planung und effiziente Durchführung von Veränderung. Gleichzeitig werden negative Einflüsse auf den Nutzer minimiert.

Change Management Prozessdarstellung



Change Rollen

Requester/Implementierer



- Beantragung und Planung des Changes
- Durchführung und Dokumentation der Implementierungsschritte
- Bereitstellen der Backout-Pläne

Change Manager



- Kontinuierliche Betreuung des Change Prozesses
- Management und Verwaltung sämtlicher Changes

Change Genehmiger



- Mehrere Personen oder auch Gruppen
- Beurteilung der Change- und Risikoplanung

CAB Manager



- Leitet CAB-Meetings
- Überprüfung den Change-Zeitplan
- Genehmigung/Ablehnung von Changes



Change Typen

Doku Change

- Einmalig vorgenehmigte Changes
- Regelmäßig erfolgreich durchgeführt (risikoarm)
- Auf Whitelist für Systemänderungen geführt

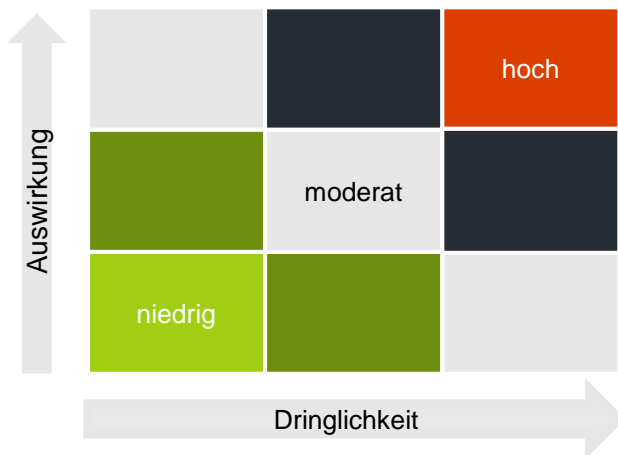
Normaler Change

- Normal geplanter Change
- Ausreichend Vorlaufzeit für Abstimmungen
- Durchläuft sämtliche Prozessschritte des Standard-Workflows.

Notfall Change

- Hoher Dringlichkeit
- Verkürzte Planung- und Genehmigungsverfahren
- Erfordert detaillierte Analysen und präzises Management

Risiko-Matrix



KPI's - Beispiele

Indikator	Zielsetzung
Prozentualer Anteil der Doku Changes	Misst die Projekteffizienz
Prozentualer Anteil der erfolglosen Changes	Zeigt die Effektivität des Change Management Prozesses
Prozentualer Anteil der Changes, die Vorfälle auslösten	Darstellung der negativen Auswirkungen auf die IT-Servicequalität

Über uns

Agil, neu und dennoch mit über 30 Jahren Erfahrung im Gepäck – das ist agineo, der größte Partner des Plattform-Anbieters ServiceNow im deutschsprachigen Raum. Als Spezialist für Enterprise Service Management entwerfen unsere Experten Geschäftsprozesse für namhafte Kunden und setzen diese softwareseitig um. Dabei kann auf die breitgefächerte Technologie-Expertise der gesamten Materna-Gruppe zurückgegriffen werden, welche auf über insgesamt 2.300 Mitarbeiter verteilt ist.

Unser Leistungsversprechen

Mit Leidenschaft, Flexibilität und unermüdlichem Einsatz übernehmen wir Verantwortung für unsere Kunden. Ihr Erfolg ist unser Anspruch, für den wir alle Hebel in Bewegung setzen – „in time“ und „in budget“, jeden Tag.