

IT-Change-Antrag

Die IT muss immer schneller und flexibler auf sich rasch wandelnde Marktsituationen reagieren und diese vorausschauend und aktiv gestalten. tiggs – BPM bietet einen Weg, den IT-Change-Prozess schnell zu automatisieren und flexibel zu gestalten.

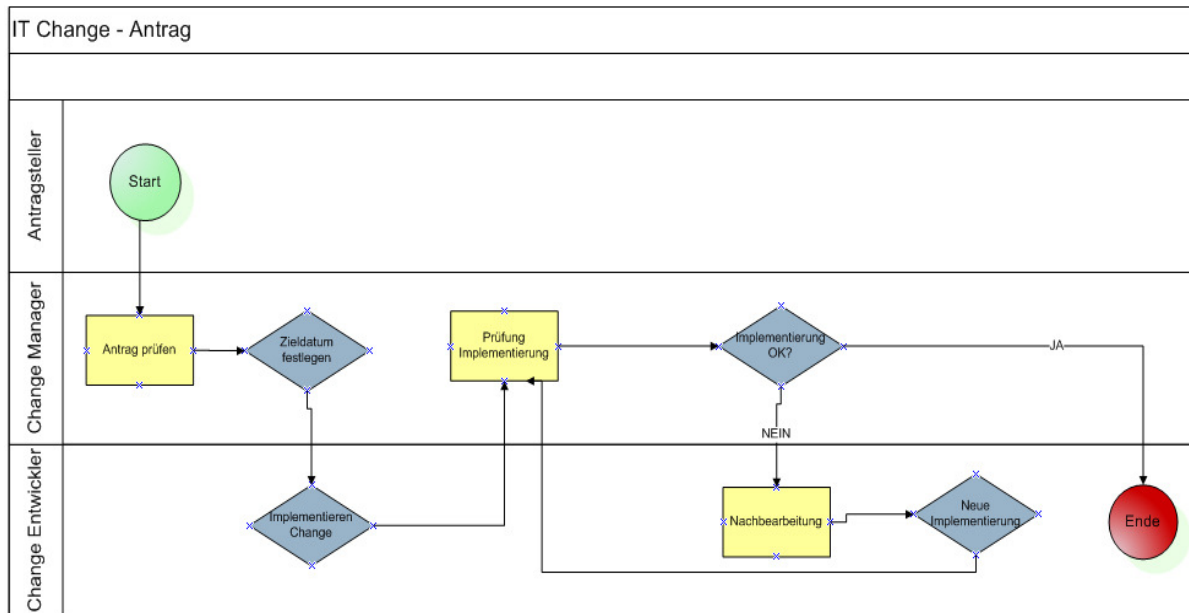
In einem Unternehmen werden ständig Changes für die unterschiedlichen Systeme von den Benutzern eingereicht und müssen bearbeitet, geprüft, genehmigt, abgelehnt, umgesetzt und produktivgestellt werden. Dieser Ablauf wird von unterschiedlichen Personen und Abteilungen durchgeführt und die Kommunikation zwischen diesen Abteilungen muss sichergestellt werden.

Um Herr der Anträge und Aufgaben zu werden ist es notwendig, alle Changes in einem System zu sammeln und den Durchlaufprozess von der Einreichung bis zur Produktivstellung in diesem System vorzunehmen. Um die Datenmenge zu analysieren, einen Forecast für anstehende Projekte zu erhalten, eine Übersicht über laufende Projekte einzusehen, festzustellen wie die Genehmigungszeiten sind und gebündelt alle Neuanforderungen für einzelne Systeme anzuzeigen, dafür muss eine Lösung gefunden werden, die sowohl den Prozess abbildet, die Dokumente verwaltet und die einfache Möglichkeit der Analyse bietet.

Durch die Verwendung von tiggs - BPM können Sie die Effizienz signifikant verbessern und die Komplexität dieses Prozesses reduzieren.

Mit der Einführung von tiggs – BPM haben wir die vorwiegend manuellen Prozesse automatisiert. Um alle Vorteile von tiggs - BPM zu nutzen, musste vorher eine Einführungsmethodik festgelegt werden:

- Definition der Prozesse (siehe Abbildung)
- Vertretungsfunktionalität
- Eskalationstermine
- Rechteverwaltung
- Analyse- und Reporting-Möglichkeiten



IT-Change-Antrag mit tiggs – BPM

1. Der Antragsteller öffnet das tiggs – BPM, klickt auf "Neuen Vorgang" und wählt "IT Change - Antrag" aus.
2. Es öffnet sich automatisch das Formular. Der Antragsteller gibt die Beschreibung, den Grund, den Typ, die Priorität, die Kategorie und das Zieldatum ein und klickt auf "Erledigen".
3. Abhängig von dem Grund, dem Typ und der Priorität des Change – Antrags wird der Vorgang automatisch an den verantwortlichen Change Manager zugewiesen.
4. Der zuständige Change - Manager erhält eine E-Mail mit dem Betreff "Es wurde Ihnen eine neue Aufgabe zugewiesen".
5. Mit einem Klick gelangt der zuständige Manager in den für ihn zugewiesenen "nächsten" Arbeitsschritt und prüft den Antrag.
6. Nach der Prüfung und Genehmigung des Antrags legt der Change – Manager das Zieldatum fest und schließt den Arbeitsschritt mit "Erledigen" ab.
7. Der nächste Arbeitsschritt wird automatisch an den Entwickler für die Implementierung des Changes weitergeleitet.
8. Der Entwickler führt den Change aus und füllt das Formular mit dem Fertigstellungsdatum und evtl. Kommentaren aus und klickt auf "Erledigen".

9. Der zuständige Change – Manager erhält wieder eine E-Mail zur Prüfung und Freigabe des implementierten Changes.
10. Der Change – Manager kann den Change prüfen und freigeben oder eine Nachbearbeitung fordern.
11. Der Antragsteller erhält per E-Mail automatisch eine Statusmeldung zugeschickt.

Der Einsatz von tiggs – BPM bringt viele Vorteile mit sich:

- Kein Vorgang bleibt mehr liegen (durch die Vertretungsregelung).
- Echtzeit-Nachverfolgung für die Anfragesteller
- bessere Effizienz bei der Verarbeitung und Überwachung von Vorgängen
- transparente Arbeitsabläufe und eine klare Regelung von Zuständigkeiten
- Die Prozessdurchlaufzeit wird drastisch reduziert.
- Erhöhung der Flexibilität
- Die Geschäftsprozesse können Daten aus operativen Systemen verwenden.
- effektive Nutzung interner Ressourcen
- Auswertung aller Prozessinformationen
- Beschleunigung der Arbeitsschritte über (Teil-) Automatisierung
- klar strukturierte Abläufe und Prozesse
- Der erfasste Antrag wird automatisch mit einer hinterlegten Frist angelegt.
Werden die angegebenen **Eskalationszeiträume** überschritten, so führt dies zu einer Eskalation in die nächst höhere Hierarchiestufe.