



Systemeinführung

Organisatorische Paradigmen

Jörg Magerkurth

Technische Fachhochschule Wildau

A genda

1. Grundlagen der Systemeinführung

2. Abhängigkeiten und Einfluss der Systemeinführung

a. Übergreifende Faktoren

b. Ablauf- und Aufbauorganisation

c. IT - Strategie

d. Personal

3. Allgemeiner Systemeinführungsprozess

1. Grundlagen der Systemeinführung

2. Abhängigkeiten und Einfluss der Systemeinführung

a. Übergreifende Faktoren

b. Ablauf- und Aufbauorganisation

c. IT - Strategie

d. Personal

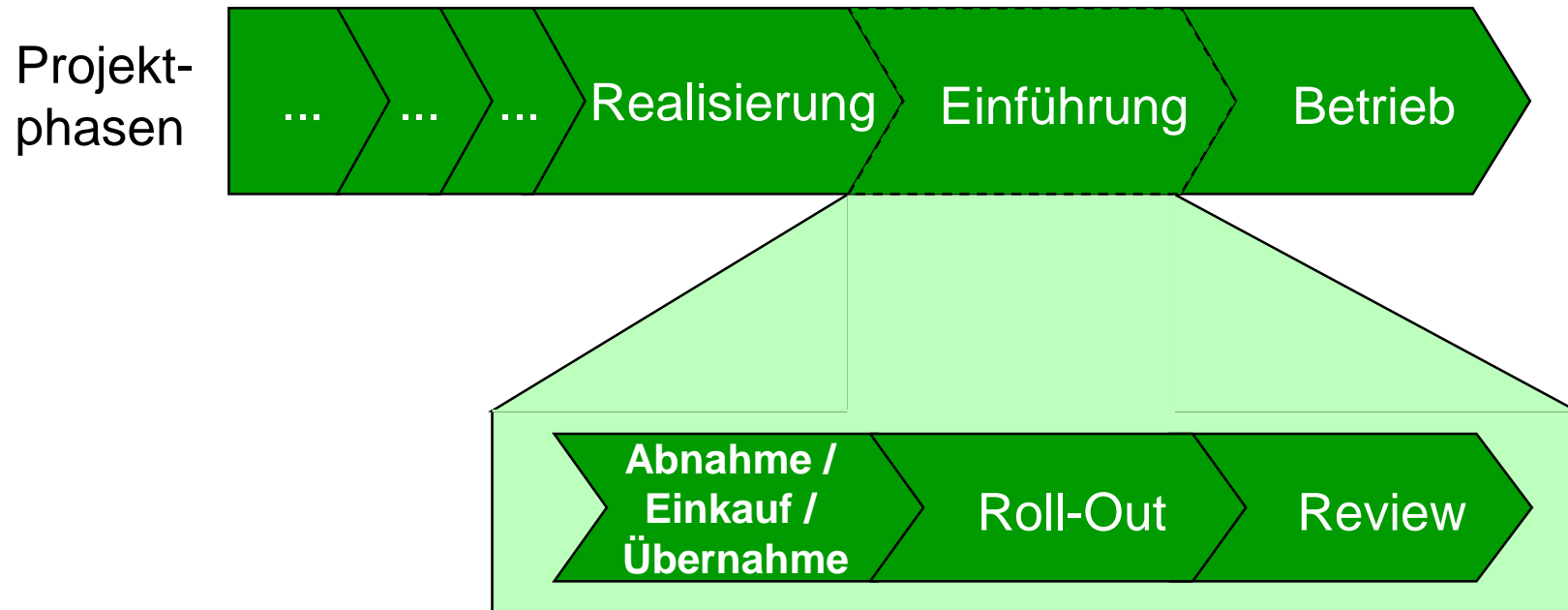
3. Allgemeiner Systemeinführungsprozess

D efinition

Definition:

Integration einer IT – Lösung

Zeitliche Einordnung in das Softwareprojekt



Gilt nur, wenn es sich um ein Softwareentwicklungsprojekt handelt; bei einem reinen Systemeinführungsprojekt entfallen die Phasen Konzeption, Design und Realisierung.

Ziele der Einführung

- **Installation und Anpassung des technischen Systems**
- **Qualifizierung zur Nutzung im Arbeitsprozess incl. Akzeptanzsicherung**
- **Organisatorische Einbettung**

Nach Abschluss der Einführung läuft das System entsprechend den Vorgaben.

K

omplexität der Einführung

Eine Einführung kann unterschiedlich komplex sein. Die Komplexität ist von den Faktoren

- Systemumfang
 - Kleinlösung bis umfangreiche Lösung
- Zielgruppe
 - Spezielle Organisation, Gruppe, Markt, ...
- Softwareform
 - Standardlösung bis Individuallösung

abhängig.

P

rozessüberblick der Systemeinführung

System - Management

Übernahme

Review

Anpassung

Requirement
Tracking

Verbesserung

Ebene 1

Roll Out - Management

Planung

Lokalisierung
Customizing

Integration

Test
Abnahme

Übergabe
an die Produktion

Ebene 2

Ablauf und Organisation

Business Impact
Analysis

Lokale Anpassung

Verbesserung

Ebene 3

1. Grundlagen der Systemeinführung

2. Abhängigkeiten und Einfluss der Systemeinführung

a. Übergreifende Faktoren

b. Ablauf- und Aufbauorganisation

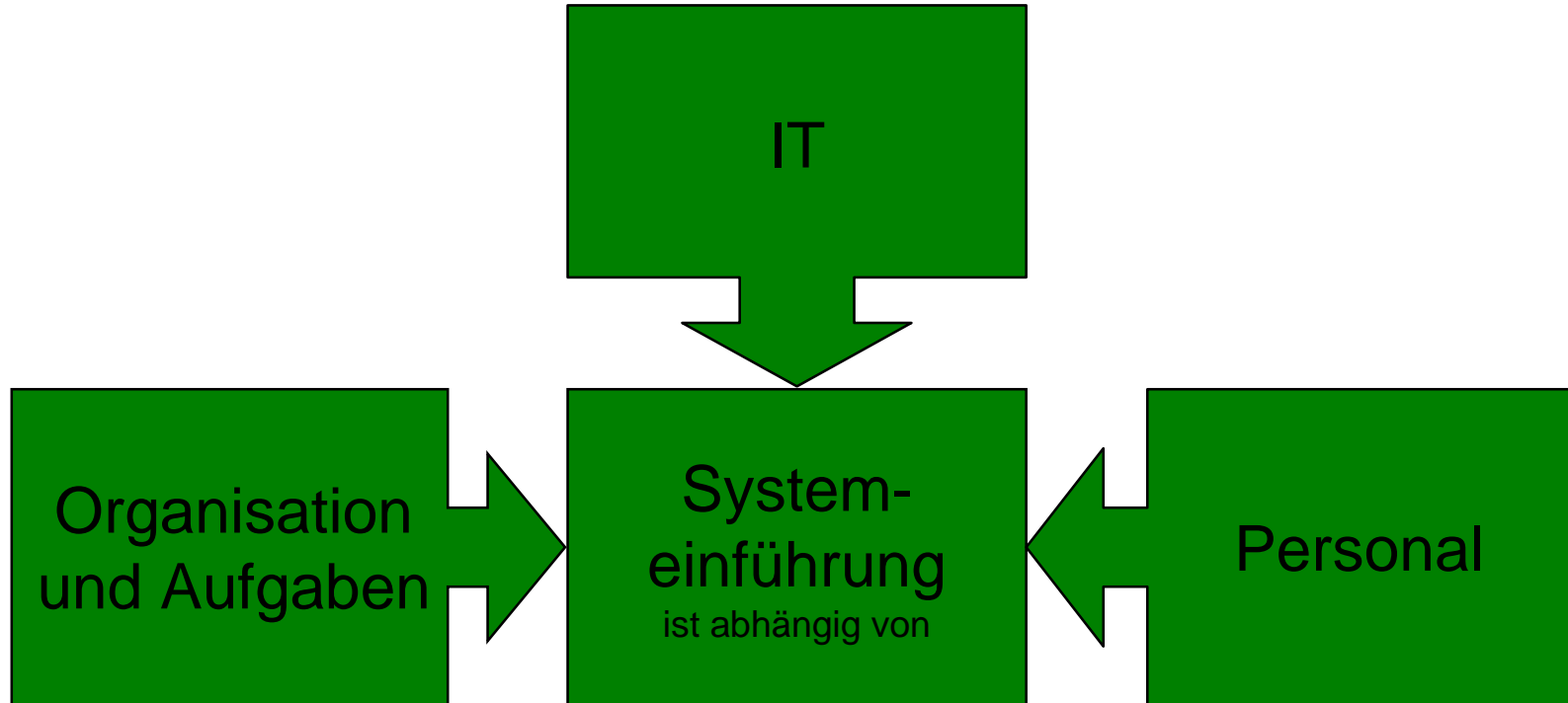
c. IT - Strategie

d. Personal

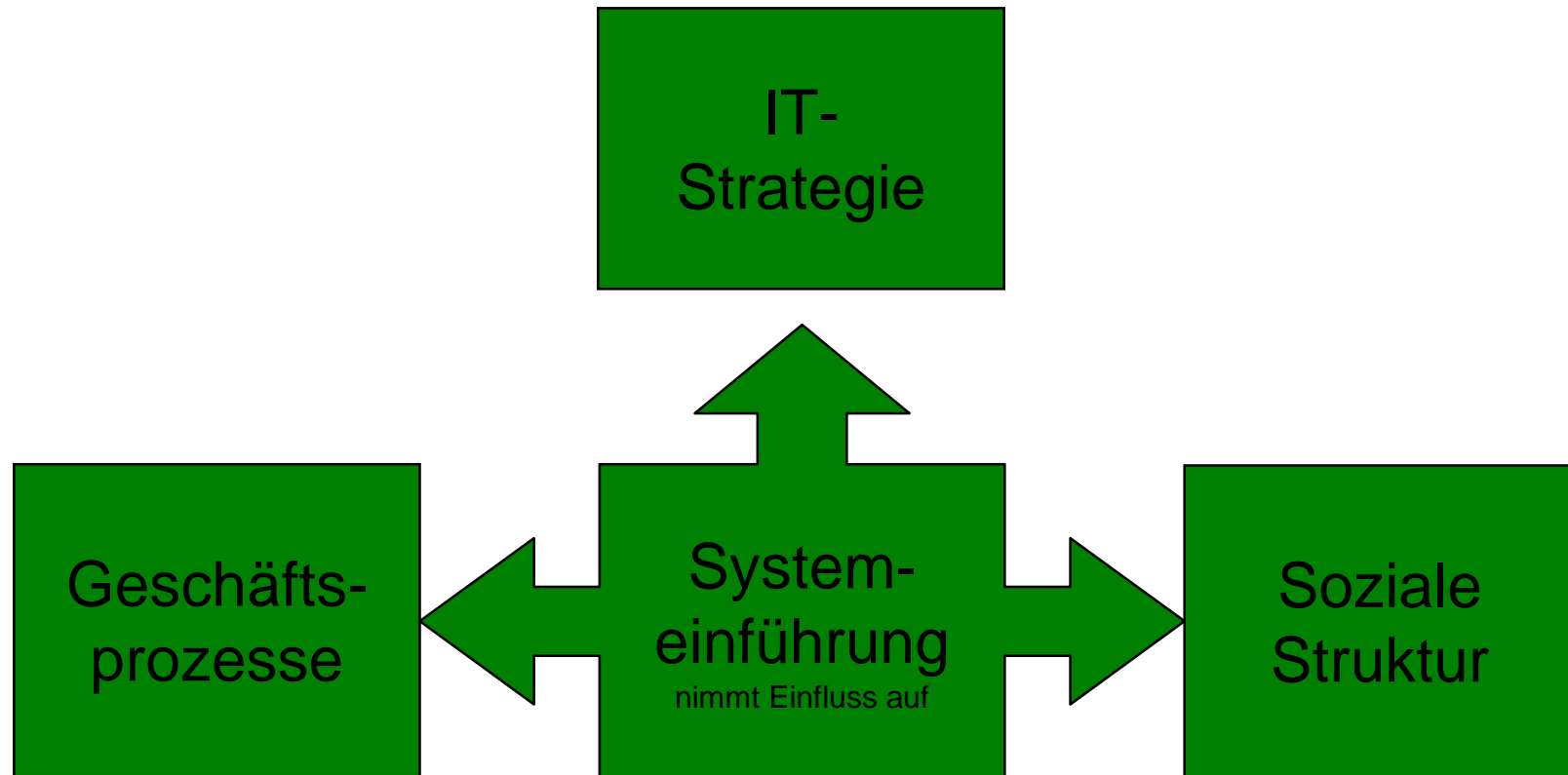
3. Allgemeiner Systemeinführungsprozess

Ü

bergreifende Faktoren - Überblick Abhängigkeiten



bergreifende Faktoren - Überblick Einfluss



Ü

bergreifende Faktoren der Einführung

Auswahl des Bereichs

- heuristische Entscheidung (ars inveniendi)
- Managementüberlegungen
- Schwachstellenanalyse

Arten der Projektgestaltung

- Globalstrategie
- Pilotprojekt
- Prototyping

Arten der Systemeinführung

- schlagartig
- stufenweise
- parallel

Komplexität des Systems

- gering
- mittel
- hoch

Ü

bergreifende Faktoren der Einführung

Eingliederung in die vorhandene Systemwelt

- Stand-alone-System
- Client-Server-System
- Hostanbindung

Systemmix

- ein System für alle Anwendungen
- mehrere verknüpfte Systeme
- mehrere unabhängige Systeme

Umfang des Systemlösung

- Insellösung
- Mehrbereichslösung
- flächendeckendes System

Kenntnisse der Mitarbeiter

- keine Kenntnisse
- mittlerer Kenntnisstand
- hoher Kenntnisstand

Ü

bergreifende Faktoren der Einführung

Qualifizierungsart

- vorbereitende Schulung
- Schulung bei Einführung
- Learning bei doing

Kooperation mit Herstellern/Beratern

- ständiger Kontakt
- Konsultationen
- reine Auftragsfertigung

Akzeptanz der Mitarbeiter

- Einstellungsakzeptanz
- Verhaltensakzeptanz

Systemerstellung

- Eigenentwicklung
- Standardsystem und zusätzliche Eigenentwicklung
- schlüsselfertiges System

Ü

bergreifende Faktoren der Einführung

Kooperation mit anderen Anwendern

- gemeinsames Projekt
- ständiger Erfahrungsaustausch
- keine Kooperation

Einführungszeitpunkt

- früher Einstieg
- langsamer Einstieg
- beobachten und später Einstieg

1. Grundlagen der Systemeinführung

2. Abhängigkeiten und Einfluss der Systemeinführung

a. Übergreifende Faktoren

b. Ablauf- und Aufbauorganisation

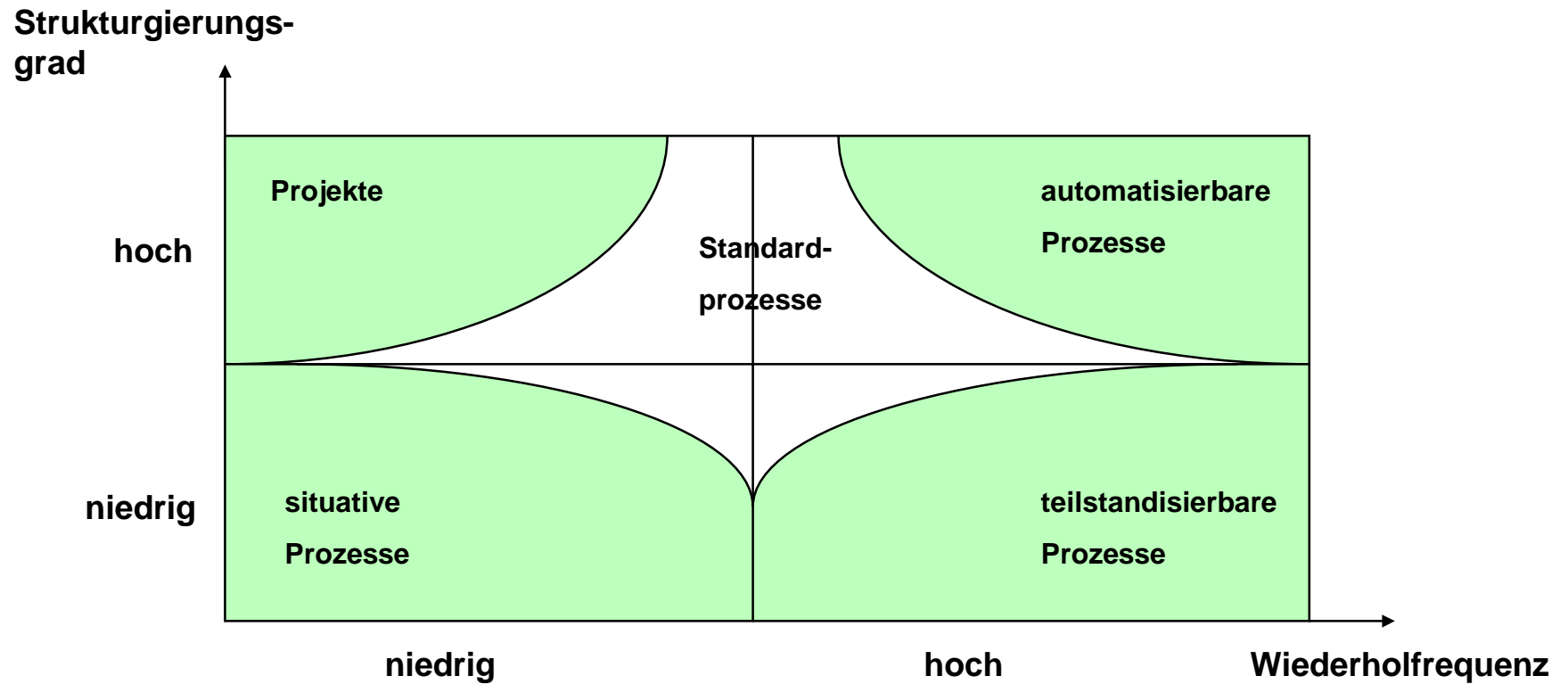
c. IT - Strategie

d. Personal

3. Allgemeiner Systemeinführungsprozess

K

Klassifizierung von Geschäftsprozessen



Strukturierungsgrade und Wiederholfrequenzen zur Auswahl der Prozesse

G

Geschäftsprozessarten – Strukturmerkmale

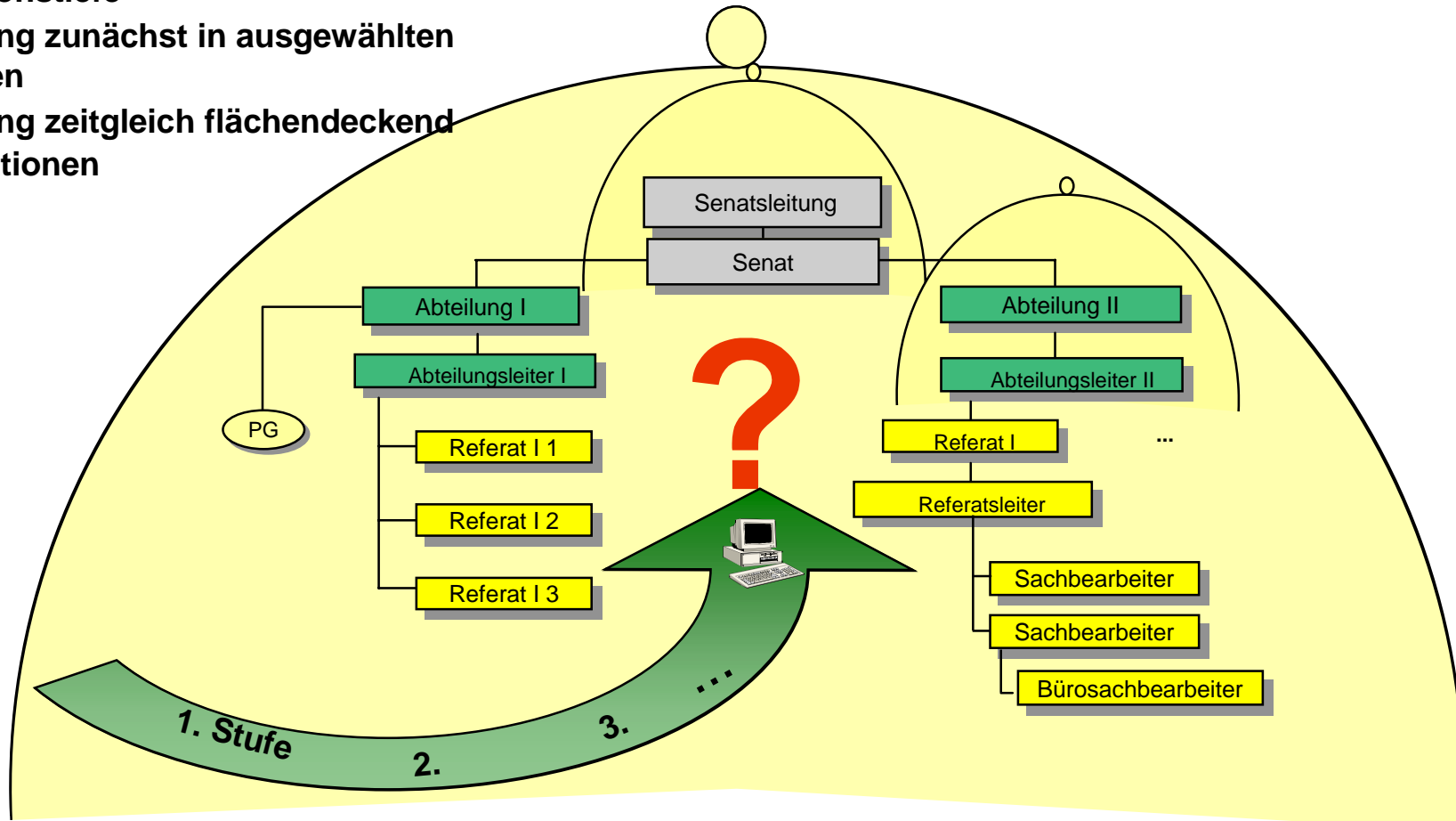
Stabilität \ Komplexität	Niedrige Stabilität der Prozesse	Mittlere Stabilität der Prozesse	Hohe Stabilität der Prozesse
Hohe Komplexität der Prozesse	Erstellen von Konzepten für IT-Vorhaben	Erstellung von Rechtsgutachten	Steuerermittlung für Unternehmen
Mittlere Komplexität der Prozesse	Beurteilung von Forschungsvorhaben	Vergabe von Fördermitteln	Bearbeiten von Förderanträgen
Niedrige Komplexität der Prozesse		Erstellung von Tätigkeitsberichten	Regulärer Posteingang

Strukturmerkmale Häufigkeit, Stabilität und Komplexität

O

organisatorisch – strukturelle Einführungsmodelle

- Einführung entsprechend der geplanten Integrationstiefe
- Einführung zunächst in ausgewählten Bereichen
- Einführung zeitgleich flächendeckend
- Kombinationen



Auswahl des Systemeinführungsprozess

Der Ablauf der Einführung ist abhängig vom einzuführenden System.

Vorgangsbearbeitung 

 Textverarbeitung 

Kommunales Geodata-System 

Telearbeit 

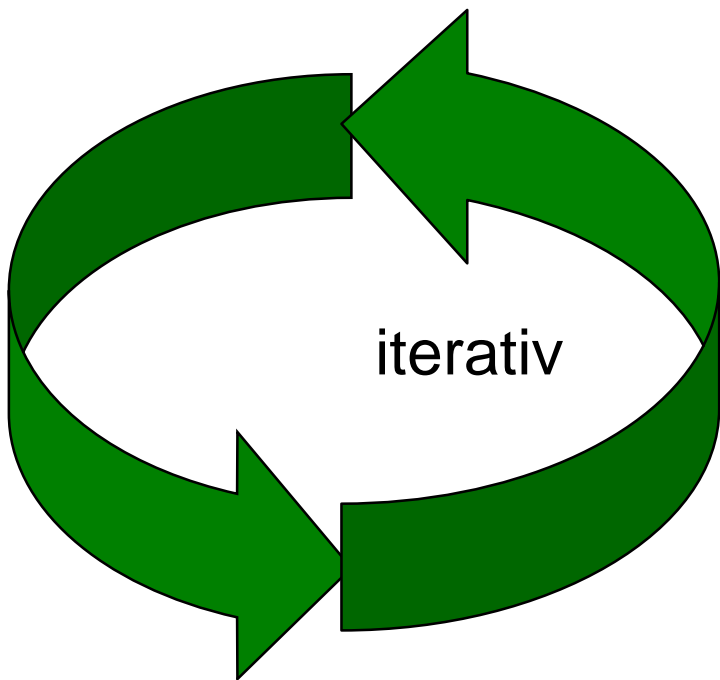
Digitale Signatur 

 Betriebssystem 

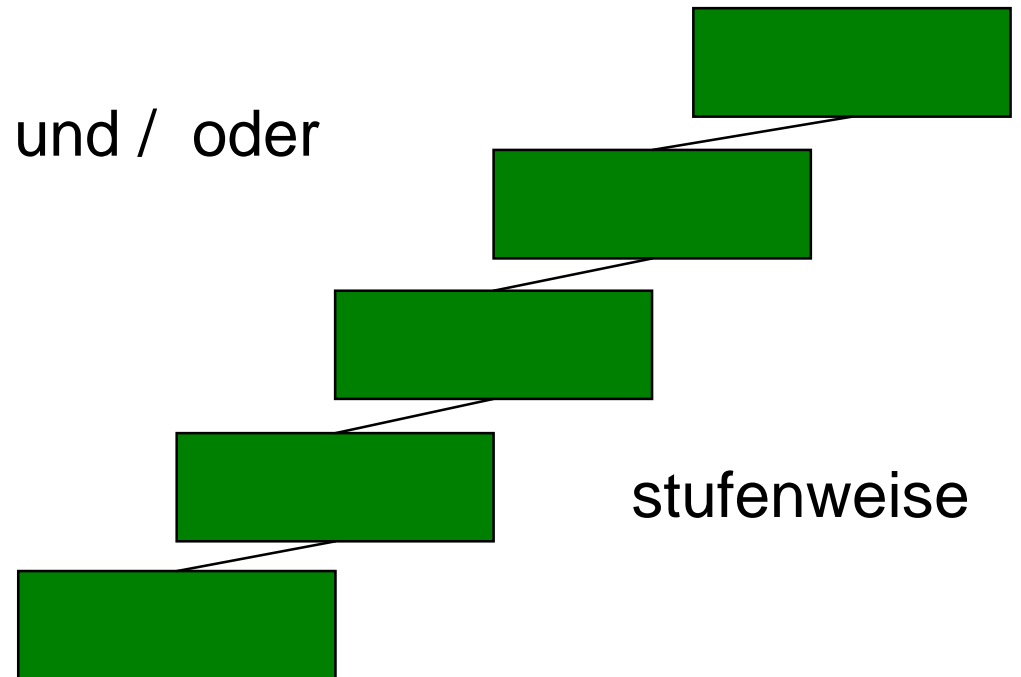
A

uswahl des Systemeinführungsprozess

Der Ablauf der Einführung ist abhängig vom gewählten Einführungsmodell.



und / oder



1. Grundlagen der Systemeinführung

2. Abhängigkeiten und Einfluss der Systemeinführung

a. Übergreifende Faktoren

b. Ablauf- und Aufbauorganisation

c. IT - Strategie

d. Personal

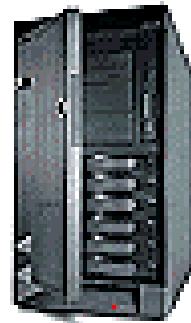
3. Allgemeiner Systemeinführungsprozess

IT

- Strategie - Systemauslastung



gering



mittel



hoch

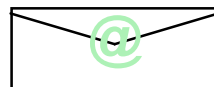
Beispiel: Vorgangsbearbeitungssystem

Schriftgutverwaltung

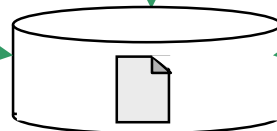


Registratur

Dokumentenmanagement

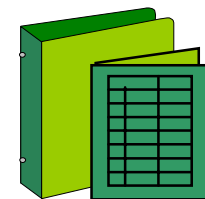


Elektronischer Post-
eingang, Scannen,
Import



Datenbestand

Vorgangsbearbeitung



Elektronische
Bearbeitung der
Vorgänge

1. Grundlagen der Systemeinführung

2. Abhängigkeiten und Einfluss der Systemeinführung

a. Übergreifende Faktoren

b. Ablauf- und Aufbauorganisation

c. IT - Strategie

d. Personal

3. Allgemeiner Systemeinführungsprozess

W

echselwirkungen



N

Neues Führungsbild

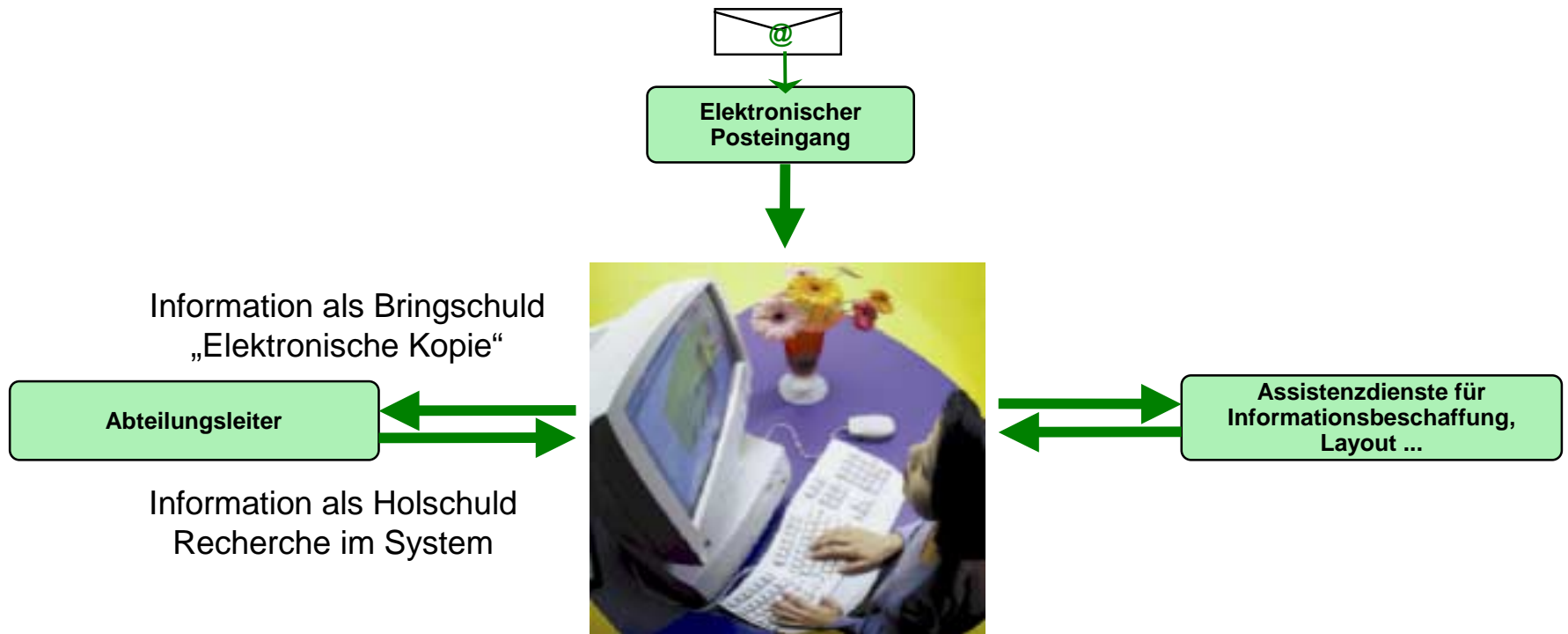
- Veränderung des Rollenverständnis der Führungskräfte
- Führen durch Zielvereinbarung
- Steuermann und Coach statt Kontrolleur

Gemeinsame Vermittlung von Leitbild
und **Potential der Vorgangsbearbeitungssysteme**

- Umfassende Vorbereitung der Leitung
- Neue Führungskräfte-seminare für jeden RL und AL
- Organisatorische und Managementpotentiale der Vorgangsbearbeitungssysteme sind Basiswissen

B

ewußtseinswandel beim Bearbeiter





1. Grundlagen der Systemeinführung

2. Abhängigkeiten und Einfluss der Systemeinführung

a. Übergreifende Faktoren

b. Ablauf- und Aufbauorganisation

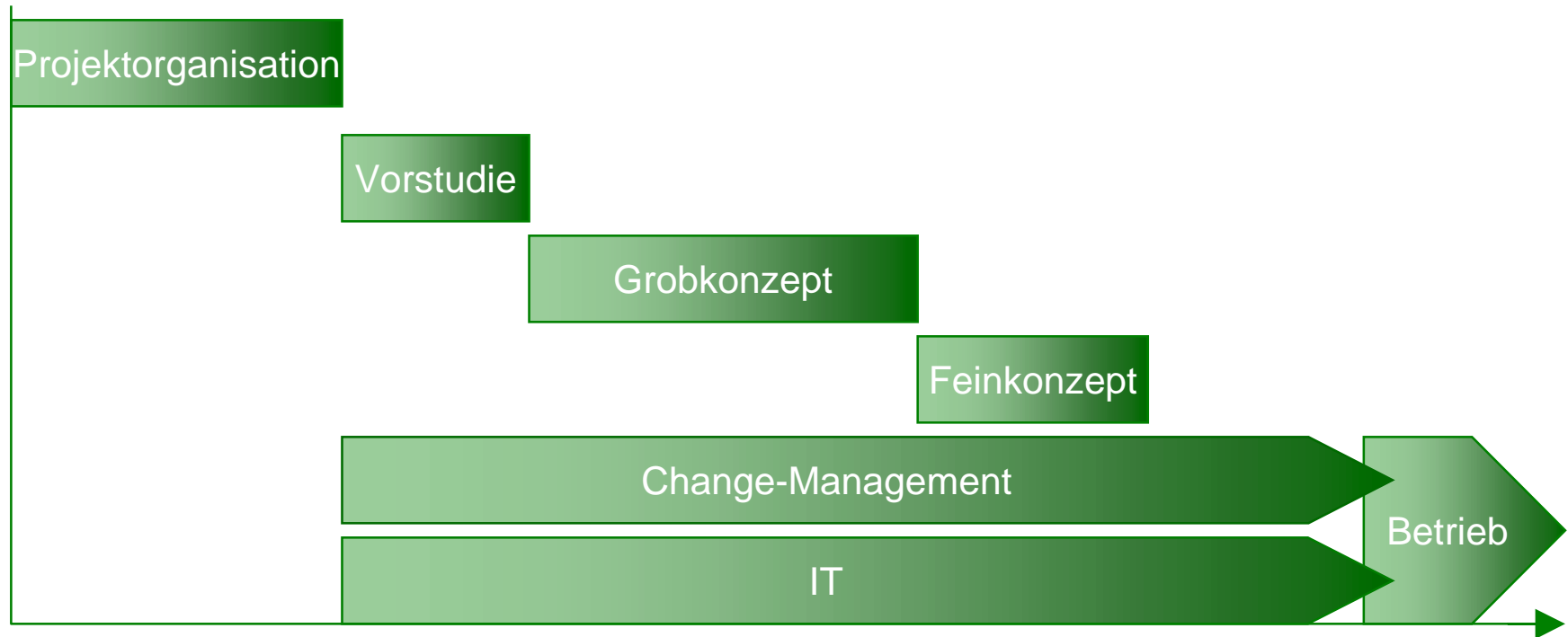
c. IT - Strategie

d. Personal

3. Allgemeiner Systemeinführungsprozess

P rojektphasen

Beispielhafter Projektablauf



P rojektphase – Projektorganisation

**Am Anfang steht immer ein Problem:
eine Abweichung zwischen dem Ist und gewünschtem Soll.
Ziel: Problemanalyse, Zielsetzung, Projektorganisation**

- Projektauftrag mit Risikoanalyse
- Besetzung mit den erforderlichen Fachleuten
- Entscheidungskräftige Besetzung des Projektsteuerungsgremiums: z.B. Vizepräsident, Leiter Abteilung I, -HH, -IT, -Organisation
- namentliche Benennung von Registratur-, Aktenplan-, u.a. Verantwortlichen
- ggf. Begleitung durch Consultants
- Regelmäßige Reviews, Jour Fixes
- Regelmäßige Berichte, Statussitzen mit der Kontrollinstanz
- ...

Projektphase – Vorstudie

Ermittlung der organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen
Ergebnis: Ist-Aufnahme/-Analyse, Schwachstellenanalyse

Organisation: Ist feststellen

Informationstechnik: fokussierte Bestandsaufnahme der IT

Haushalt: Mittelverfügbarkeit, -bereitstellung

Personal: Information, Personalrat, soziale Strukturen

P rojektphase - Grobkonzept

Grobkonzept

Ergebnis: Sollkonzeption, ggf. Produktauswahl

- Grobstrukturen und zeitliche Abläufe festlegen z.B. für:
- Regelung des IT – gestützten Aufgabenerledigung
- ...

P rojektphase – Feinkonzept

Detaillierte produktspezifische Umsetzung des Grobkonzeptes als Grundlage zur Installation, Konfiguration und Anpassung

- Übernahme von Altregistraturen / Altaktenbeständen
- Überführung vorhandener Ablagen
- Erstellung der Dokumentvorlagen
- Berücksichtigung Corporate Design
- Ablagestrukturen und Regelung der Zugriffsrechte (Rechte für Postkörbe privater und öffentlicher Art, ablauforientierte Zugriffsrechte)
- Regelung von Zugriffen aus dem Internet / durch den Bürger
- ...

P rojektphase – Change-Management

Bewusstseinswechsel, Information und Ausbildung

Information

Intranet, Hausmitteilungen, Infoveranstaltungen

Unfreezing > Moving > Refreezing > Unfreezing > Moving > ...

Führungskräfte und Mitarbeiter aktivieren

Ausbildung, Fortbildung und Umschulung

Zeitnahe Schulungen der Mitarbeiter, Ausbildung der Administratoren, Handbücher, Kurzanleitungen

Betreuung

Informationstechnisch, organisatorisch und kommunikativ

P rojektphase – IT

Informationstechnische Arbeiten

- Bereitstellen der Hardware
- Bereitstellen der Software
- ggf. anpassen vorhandener IT
- Anbindung von Fachanwendungen
- Netzwerk (Performance, Availability, Accessibility, ...)
- Migration
- ...

P rojektphase(?) – Betrieb

Betrieb

- Organisation
- Change Management
(Motivation, auf den Personenkreis abgestimmte Betreuung, ...)
- Betreuung (Hilfefunktion des Systems, Coaching am Arbeitsplatz, Gewährleistung von Stabilität, Anwenderworkshops, Foren, Hotline, Info-Briefe, Intranet, ...)

P rojektphase(?) – Betrieb

Betrieb

- Fortentwicklung
- Administration
- Planung der nächsten Schritte bei iterativem Ansatz
- ...



Jörg Magerkurth

Daberger Weg 39

50321 Brühl

0171 6980373

Joerg.Magerkurth@netcologne.de

Ende

© Mai 2002