

Komponenten der IT-Governance

Kurzübersicht

Der folgende Artikel gibt einen tieferen Einblick in die Komponenten, die Sie in Betracht ziehen sollten, wenn Sie Ihre IT-Governance einer Digital Adoption-Plattform operationalisieren:

- Technische Stakeholder-Rollen
- Technischer Governance-Ausschuss
- Richtlinie für die Verwaltung von Instanzen und Anwendungen
- Musterprozessablauf

Technische Stakeholder-Rollen

Tipp

Einer der wichtigsten Schritte bei der Einrichtung der technischen Governance besteht in der Definition, wer direkt an Entscheidungsprozessen beteiligt sein muss, die die technischen Standards für die Nutzung und Verwaltung der Plattform bestimmen.

Erwägen Sie die folgenden Rollen zur Teilnahme am Ausschuss für technische Governance oder zur Festlegung von Einstiegs- und Austrittskriterien für kritische Entscheidungen.

Die Rollen der Stakeholder in Bezug auf die technische Governance sind von folgenden Faktoren abhängig:

- Wo WalkMe eingesetzt wird (sowohl innerhalb des Unternehmens als auch in der Anwendung)
- Komplexität der Anwendungsfunktionalität und wesentliche Bedeutung für das Unternehmen
- Volumen der Anwendungen
- Reife des Governance-Prozesses
- Reife technischer Funktionen mit WalkMe
- Reifegrad

Rolle	Beschreibung
Plattforminhaber	<ul style="list-style-type: none">• In der Regel verantwortlich für die Verwaltung der Erstellung aller Richtlinien zur Governance in der Test- und Produktionsumgebung

Leiter für Qualitätssicherung	<ul style="list-style-type: none"> • Stellt sicher, dass WalkMe über ein QA-Protokoll mit Anwendungstests verfügt (oder anhand des Projektplans informiert wird)
UX-Leiter	<ul style="list-style-type: none"> • Teil der Design-Kompetenz für alle Plattformen, die dies erfordern, oder die Unternehmens-Branding-Richtlinie Unterschiedliche Struktur für externe Anwendungen
Business Analyst	<ul style="list-style-type: none"> • Kann die Prozess- und Produktverbesserung durch Datenanalyse unterstützen (mit WalkMe Insights + Datenplattformen)
Leiter für Sicherheitskonformität	<ul style="list-style-type: none"> • Informiert über alle Instanzen, auf denen WalkMe aufsetzt, und wird bei kritischen Vorkommnissen • Sicherheitsadministratoren werden bei der Erstellung von Governance-Richtlinien konsultiert, um sicherzustellen, dass das Programm den Sicherheitsrichtlinien und -vorschriften des Unternehmens entspricht.
Entwicklungsleiter	<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklungsleiter/KMUs sollten konsultiert/informiert werden, wenn Workflows veröffentlicht werden • Entwicklungsleiter sollten Aktualisierungen/Änderungen des Releasemanagements teilen

Technischer Governance-Ausschuss

Definieren, welche Entscheidungen und Verantwortlichkeiten vom Ausschuss für technische Governance sowohl für das Onboarding als auch für laufende Anwendungen verwaltet werden müssen.

Überlegen Sie, welche Ergebnisse Sie erwarten und welche Risiken gemindert werden. Erstellen Sie dann eine Liste der Entscheidungen und Maßnahmen, für die Ihr technisches Governance-Team verantwortlich sein wird, und fügen Sie diese zum Betriebsmodell des DAP-Teams hinzu; stellen Sie sicher, dass es im Wissensmanagementsystem (Intranet, Sharepoint usw.) zugänglich ist.

Wichtige Entscheidungen des Board für technische Governance

- Wie sollten wir die technischen Aspekte der Implementierungen verwalten?
- Welche technischen Standards sollten wir bei Technik, Entwicklung und Integration beachten?

	Beispielstruktur zur Definition der Rolle von
--	--

Charta	<ul style="list-style-type: none"> • Das Entscheidungsorgan und der Gatekeeper zu plattformbezogenen technischen Aspekten • Bewertet technische und Designoptionen und Ansätze • Bewertet die Tatsache, dass die Entwicklungsstandards, die am besten geeignete Nutzung, UI-Standards, Daten-Governance/Strategie zu den von dieser Gruppe verwendeten Tools gehören
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> • Programmleiter für WalkMe • IT-Manager für WalkMe • SPOC für WalkMe mit IT • Entwicklungsleiter (jede Anwendung) • Anwendungsadministrator (SFDC, Service Now)
Zuständigkeiten und Entscheidungen	<ul style="list-style-type: none"> • Stellen Sie sicher, dass WalkMe-Bereitstellungen, Release-Zyklus-Management und Sicherheit aufeinander abgestimmt sind • Die Design-Autorität für Plattformanpassungen und Integrationen sein • Pflege des Design-Entscheidungsregisters (für neue Anwendungen) • Aufrechterhaltung der Überwachung der Plattformleistung mit Inhalten (technische Schulden beseitigen oder einen Gesundheitsscan auslösen) • Beratung und Empfehlungen für den Programmienkungsausschuss und die Projekte • Durchsetzung der Plattformqualität und Upgradefähigkeit • Beratung für Projekte, Betriebe und Vorstände
Ergebnisse	<ul style="list-style-type: none"> • Genehmigungen für die Validierung neuer Anwendungen und das Onboarding • Anleitung für Anfragen nach technischem Support aus Projekten • Technische Designgenehmigungen für Anpassungen und Integrationen • Genehmigen und überprüfen Sie jede Funktion oder spezielle Konfiguration • Entscheidungen über Anfragen, die sich auf die Plattform auswirken
Typische Agenda	<ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen Sie technische Anfragen • Bewerten Sie neue Vorgaben/Berichte/Anforderungen • Bewerten Sie Anforderungen • Überprüfen Sie den Versionsinhalt (technische Überprüfung) • Genehmigung für technische Veröffentlichungen • Empfehlungen für die Release-Planung für Projektteams • Genehmigungen zu plattformweiten Aspekten • Überprüfen Sie hohe/kritische Vorfälle, die an das DAP-Team gerichtet wurden

Richtlinie für die Verwaltung von Instanzen und

Anwendungen

Was Sie überprüfen und welche Fragen Sie stellen sollten

Definieren Sie Richtlinien für die Verwaltung jeder WalkMe-Anwendung. Die Definition dieser Richtlinien im Voraus wird Ihrem Unternehmen in vielerlei Hinsicht helfen, darunter:

- Reduzierung der Brandschutzmaßnahmen bei Systemveröffentlichungen durch Ausrichtung an der Anwendungs-/Produkt-Roadmap und dem Release-Zyklus für die Inhaltspflege
- Reduzierung der Auflösungszeit zur Behebung von Vorfällen durch klare Definition von Supportverfahren und Teams
- Vermeidung von Vorfällen durch Definition des Prozesses zur Änderung der Systemeigenschaften, Aktivierung von Plugins oder direkte Arbeit mit WalkMe Support oder technischen Architekten

Rolle	Beispielstruktur zur Definition der Rolle
Erweiterte Berechtigungen	<ul style="list-style-type: none"> • Wem sollte die Berechtigung für Admin- und Sicherheitsadmin für jede Anwendung erteilt werden? • Welches ist die anspruchsvollste Rolle? • Welche Berechtigungen hat WalkMe für jede Instanz? • Wie werden Sie die Berechtigungen für die Instanz im Laufe der Zeit überwachen und pflegen?
Support-Verfahren	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist das Supportverfahren zur Lösung von Vorfällen gegen die Instanz? • Welche Support-Gruppen sind an der Lösung von Vorfällen in Bezug auf die Instanz beteiligt? • Welche Eskalationsprozesse sind zur Lösung von Vorfällen mit höherer Komplexität erforderlich? • Wann und wie sollten wir bei Bedarf den Support von WalkMe eskalieren?
Kritische Verfügbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Sperrzeiten existieren, die den Zugriff und/oder Freigaben verhindern?
Wartungsverfahren	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Wartungsfenster stehen zur Verfügung, um Routine-Wartungsarbeiten und/oder Änderungsanfragen an der Instanz durchzuführen? • Welche Wartungsfenster des Unternehmens existieren, die sich auf die Instanz auswirken? • Was sind Ihre Verfahren zum Änderungsmanagement für Versions-Upgrades?

Funktionen und zusätzliche Integrationen	<ul style="list-style-type: none"> • Was ist der Prozess zur Aktivierung von Plugins innerhalb der Instanz? • Wer sollte vor der Aktivierung von Plugins in der Instanz konsultiert werden? • Wer sollte die Aktivierung der Plugins in der Instanz genehmigen?
Überlegungen zu Benutzern	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Benutzer sind abhängig und in welcher Weise sind sie von dieser Anwendung abhängig? • Wie greifen Benutzer auf die Anwendung zu? • Wer sind die Benutzer der Anwendung? (Remote, im Büro, #, Zeit und Häufigkeit der Nutzung) • Wer sind die Genehmigenden innerhalb der Anwendung, falls vorhanden? • Welche kritische Funktionalität wird von dieser Anwendung unterstützt?
Eigentum und Verantwortung	<ul style="list-style-type: none"> • Wer ist der Eigentümer der Anwendung? • Wer sind die Verwalter der Anwendung, falls vorhanden? • Wie können Sie den Eigentümer bei Bedarf kontaktieren?

Erste Schritte

Additional Resources & Peer Connections

Besuchen Sie [die WalkMe Community](#), um dieses Wissen mit Ihren Kollegen in die Praxis umzusetzen –

- Folien decks, Ressourcen und Tools aus dem [Champion Toolkit herunterladen](#)
- [Strategy & DAPtics beitreten](#) – eine Peer-Gruppe, die sich monatlich trifft, um Ressourcen auszutauschen und die Strategie für die digitale Akzeptanz zu besprechen