



LMS-Projekt- Implementierungs- Methodik

Inhalt

1	VORWORT.....	3
2	EINLEITUNG.....	4
3	IMPLEMENTIERUNGSPHASEN.....	7
3.1	UNDERSTAND & PLAN	7
3.2	DESIGN	10
3.3	DEVELOP & TRAIN.....	12
3.4	TEST	14
3.5	DEPLOY	16
3.6	CLOSE	18
3.7	PROJEKT, STAKEHOLDER, CHANGE-MANAGEMENT	20
4	TERMINOLOGIE.....	22

Scheer IMC
information multimedia communication AG

Scheer Tower, Uni-Campus Nord
66123 Saarbrücken
Deutschland

Tel. +49 681 9476-0
Fax +49 681 9476-530
info@im-c.de
scheer-imc.de

1 Vorwort

Die Hauptzielgruppe dieses Leitfadens ist der imc Kunde, der die imc Learning Suite implementieren möchte.

Ziel dieses Dokuments ist es, den Kunden von imc einen Überblick über ein Implementierungsprojekt des Learning Management Systems (LMS) zu geben. Hierfür wird in diesem Leitfaden das LMS-Implementierungsprojekt von imc auf der Grundlage dessen beschrieben, was imc als Best Practice festgelegt hat (**Bitte beachten Sie: Um den unterschiedlichen Kundenbedürfnissen gerecht zu werden, können die Projekte in Umfang und Kosten angepasst werden, die leicht von dem hier beschriebenen Best-Practice-Ansatz abweichen können**). Um sicherzustellen, dass die Umsetzung den Anforderungen seiner internationalen Kunden entspricht, nutzt die imc das Projektmanagement-Institut (PMI) Modell als Basis der Gemeinsamkeit und des Verständnisses.

Um das bestmögliche Ergebnis für „jedes“ Projekt zu erzielen, muss man ein gemeinsames Verständnis davon haben, wie und welche gewünschten Ergebnisse erzielt werden sollen. Dieses Dokument dient außerdem als Grundlage für die Abstimmung des Verständnisses der entscheidenden Stakeholder in einem Implementierungsprojekt: der Kunde, imc Sales und imc Business Consulting.

Da dieses Dokument den Best-Practice-Implementierungsansatz beschreibt, wird das kundenspezifische LMS-Implementierungsprojekt diesen Leitfaden als Orientierung verwenden. Jedoch kann sich das jeweilige Angebot für das Implementierungsprojekt in Bezug auf die Arbeitspakete unterscheiden. Das imc Sales-Team beantwortet und erklärt die Unterschiede im kundenspezifischen Angebot im Vergleich zu dem Best-Practice-Ansatz.

Die folgenden Kernfragen werden in diesem Dokument behandelt:

- Welche Projektmethodik setzt imc ein?
- Was ist der Projektrahmen?
- Wie sieht der Zeitrahmen des Projekts aus?
- Was sind die Prozessgruppen?
- Was sind die Meilensteine?
- Wie hoch ist der Aufwand des Kunden während des Projekts?
- Welche Aufgaben hat die imc?
- Welche Verantwortung trägt der Kunde?
- Was ist das Projektvokabular?

2 Einleitung

Ein Standard-Implementierungsprojekt (**Implementierungspaket**) mit imc wird mit dem von imc entworfenen und entwickelten siebenphasigen Methodenmodell, dem sogenannten **imc LearnWay** umgesetzt. Das **imc LearnWay-Prozessmodell** bewährt sich seit langer Zeit in vielen Implementierungsprojekten als „Best Practice“-Anwendung. Die Methodik folgt einem kontinuierlichen Überprüfungs- und Verfeinerungsprozess, der sicherstellt, dass sie sowohl den aktuellen Anforderungen des Kunden als auch der imc entspricht.

Das **imc LearnWay-Prozessmodell** ist im Kern eine Adaption des weltweit bekannten Projektmanagementstandards PMI. Hier wird der Projektlebenszyklus dargestellt, der aus sechs aufeinanderfolgenden Phasen sowie einer kontinuierlichen Phase besteht. Diese sieben Phasen bestehen wiederum aus zahlreichen Prozessgruppen und mehreren Schlüsselaktivitäten.

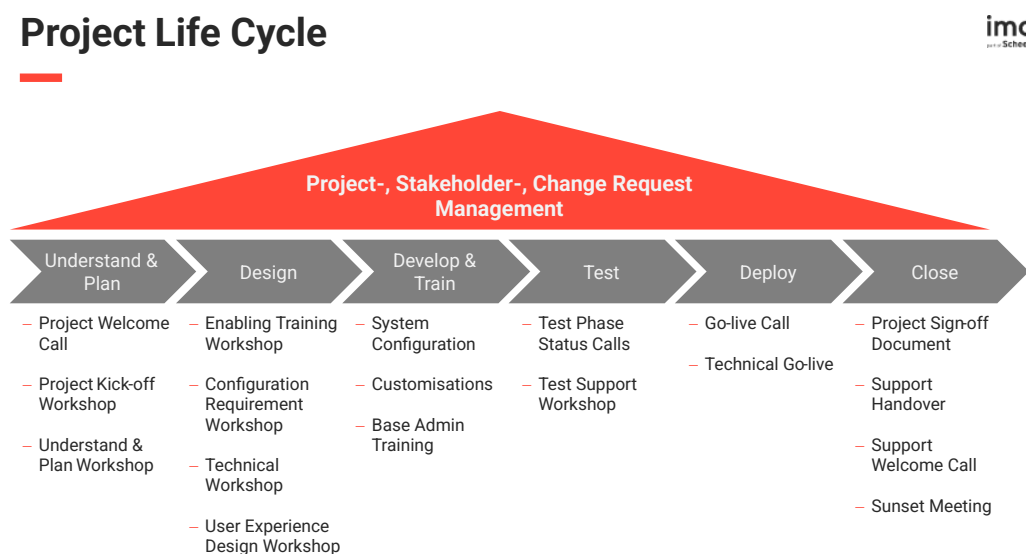


Abbildung 1 Implementation Project Life Cycle

In den folgenden Kapiteln werden die sechs aufeinanderfolgenden Phasen (Understand & Plan, Design, Develop & Train, Test, Deploy und Close) und die kontinuierliche Phase (Projekt, Stakeholder, Change Request Management) ausführlich erläutert.

Neben dem **Implementierungspaket** decken die Dienstleistungen der imc zur Implementierung auch zusätzliche Dienstleistungen ab, die von den Kunden je nach Bedarf beauftragt werden können:

- Technical Setup umfasst die wichtigsten technischen Dienste zum Einrichten der Kundenumgebung (Cloud oder on-Premise). Die enthaltenen Services sind wie folgt:

Installation (Cloud-Installation oder On-Premise-Installation), Implementierung Corporate Design (in der Regel ein Design pro Umgebung), die Konfiguration von Lizenz- und Sprachpaketen, technische Koordination / Support (zu Themen wie SSL-Zertifikat, URL und Mailing) und Codeline-Management / Verwaltung der Referenzumgebung. In der Regel startet imc die technischen Einrichtungsaufgaben so schnell wie möglich und behebt Probleme bereits während der Phase Understand & Plan. Die technische Einrichtung wird in der Regel während der Close Phase abgeschlossen, in der URL, Webzugriff und das Mailing aktiviert werden. Die technische Einrichtung ist für alle Rollout-Projekte obligatorisch.

- Im Software-Standard verfügbare Integrationen können je nach Kundenszenario als Ergänzung benötigt werden. Diese decken hauptsächlich Integrationen in Nutzerdatenquellen (CSV, REST, SCIM, Organisationsstrukturimport, usw.) oder mit Identity Providern (SAML2, OpenID Connect, usw.) ab.
- Je nach Kundennutzungsszenario muss das Base Admin Training möglicherweise um zusätzliche Trainings (Additional Training Packages) erweitert werden. Diese Trainingspakete sollten nach dem initialen Training im Rahmen der Testphase platziert oder möglicherweise sogar auf die Zeit nach Go-live verschoben werden. Typische Themen sind hier: Lernpfade, Dashboard Management, On-the-Job-Trainings, Compliance Management, Skill & Competency Management, Tests, Feedbacks, Resource Management, System Platform Management.
- Falls bereits vorhandene Kurse sowie die Kursabschlussdaten in die imc Learning Suite migriert werden müssen, kann dem gesamten Projektumfang ein Paket für Historical Data Migration hinzugefügt werden. imc bietet eine Standardmigration historischer Lerndaten mit folgendem Inhalt:
 - Migration historischer Kursobjekte bestehend aus Kursinformationen (Name, Beschreibung, Startdatum und Enddatum)
 - Migration von Nutzerdaten (Login, Name, Mailadresse, etc.)
 - Migration des Status auf Kursebene einschließlich des Anmeldedatums, des Abschlussdatums und des endgültigen Status.

Weitere Anforderungen sind vom Lernhistorienimport ausgenommen. Kein Inhalt innerhalb eines Kurses wird als Teil dieses Standardprozesses migriert, sondern nur die Kursmetadaten für Aufzeichnungszwecke. Historische Migrationen außerhalb des zuvor Beschriebenen sind möglich, erfordern jedoch ein Verständnis der Kundenanforderungen und weiteres detailliertes Scoping, um Kunden bezüglich der Kosten und Projektauswirkungen zu beraten.

- Es gibt zwei verschiedene Arten von **Customisations**:
 - **Kundenindividuelle Anpassungen (Customer Specific Customizations)** werden nur für einen bestimmten Kunden implementiert. Typische Beispiele sind Exportschnittstellen, Webservices, spezifische Reports, nächtliche Verarbeitungsaufträge, REST-Aufrufe, usw. Diese Art von Anpassungen erfordert eine eigene / separate Codeline für Kunden, in der sie implementiert werden.
 - **Kundengetriebene Standarderweiterungen (Customer-Driven Standard Enhancements)** werden innerhalb des Standardprodukts imc Learning Suite entwickelt und nur über Innovationspakete geliefert. Diese Art der

Anpassung erfordert eine Bestätigung / Einbeziehung durch die Produktmanagementabteilung der imc.

- Selbstverständlich bietet imc auch Optionale (Additional) Services wie Managed Services / 2nd Level Support Services, eine Konfiguration von Zahlungsschnittstellen (PayPal, Shopify), die Konfiguration von AVETMISS, eine Konfiguration von Virtual Classroom Solutions (Adobe Connect, WebEX, G2M etc.), eine kundenspezifische Mobile-App, sowie zusätzliche Services für bestimmte Module (Skill & Competency, Gamification, Learning Paths, Learning Analytics, MS Teams Integration, Learning Analytics, Channels, Tasklisten Management etc.) und Beratungspakete des Learning Strategy Consulting an.

Neben der Implementierung der imc Learning Suite ist die imc ein ganzheitlicher E-Learning-Anbieter. Als solche bietet imc zusätzliche Produkte und Dienstleistungen aus ihrem E-Learning-Portfolio, wie zum Beispiel die Erstellung von Inhalten.

- Bestellt ein Kunde auch Dienstleistungen für imc Authoring-Tools (z.B. imc Content Studio oder imc Express), werden diese Services von Authoring-Tool-Experten bereitgestellt, sollten aber innerhalb des gesamten Projektumfangs koordiniert werden. Typische Dienstleistungen umfassen Schulungen oder die Erstellung von Vorlagen (Templates).
- Die imc bietet auch die Erstellung individueller Inhalte und / oder die Bereitstellung von Standardinhalten an. Im Rahmen des Rollout-Projekts werden je nach Vertragsangaben Standardinhalte bereitgestellt. Die Erstellung individueller Inhalte wird in einem separaten Projekt durch die imc Content Abteilung angegangen.

3 Implementierungsphasen

Basierend auf dem **imc LearnWay-Methodikmodell** durchläuft jedes Projekt die sieben genannten Phasen. Die Details der einzelnen Phasen werden folgend in diesem Kapitel beschrieben

Im Durchschnitt beträgt der **Projektlebenszyklus** für ein Best-Practice-Projekt 14 Wochen. Es folgt dem kritischen Pfad und berücksichtigt keinen Urlaub, Feiertage, usw., wie in der Beispielzeitleiste dargestellt.

Implementation Timeline

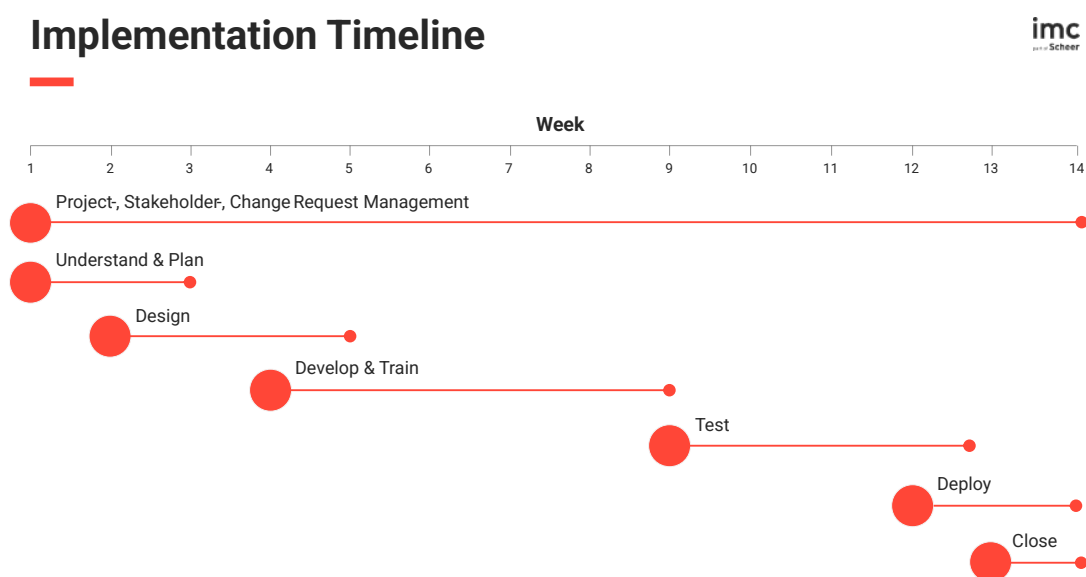


Abbildung 2 Implementation Timeline

3.1 Understand & Plan

Die **Understand & Plan** Phase ist wahrscheinlich die wichtigste Phase des Projekts, da sie die Grundlage für den Rest des Projekts bildet. Sie widmet sich dem Verständnis des Kunden und seiner Anforderungen sowie der Ausrichtung der gesamten Projektstruktur.

Mit dem Fokus auf den Geschäftserfolg des Kunden zielt imc darauf ab, das LMS in die bestehende Geschäftskultur, Workflowprozesse und Strukturen des Kunden zu integrieren. Nach Eingang des offiziellen Auftrags beginnt sofort die interne Personal- und Ressourcenplanung. Das Projekt wird umgehend einem Projektmanager / Business Consultant zugewiesen. Sobald die Zuordnung erfolgt ist, ist der Projektmanager der Ansprechpartner für den Kunden während des gesamten Projektlebenszyklus. Gleichzeitig ist er auch verantwortlich für den internen Start des Projekts (Verkaufsübergabeprozess, interne Projektmanagementaufgaben, Projekteinrichtung, Projektinitialisierung).

Der imc Prozess wird für den Kunden zunächst durch das **Customer Project Onboarding Package**, welches diverse Projekt relevante Dokumente enthält sichtbar. Sowie durch einen **Project Welcome Call** (innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt des unterzeichneten Vertrags oder einer Bestellung) des imc Business Consultant sichtbar, der fortan für die Koordination und Durchführung des LMS-Implementierungsprojekts verantwortlich sein wird. Das Hauptziel des **Project Welcome Call** ist es, den ersten Kontakt zwischen den Projektverantwortlichen auf beiden Seiten herzustellen und einen **Project Kick-off Workshop** (bzw. **Understand & Plan Workshop**) zu organisieren. Gleichzeitig geht es darum ein gemeinsames Verständnis und eine Planung zu entwickeln. In der Regel gibt es bereits einige technische Aufgaben, die sofort gestartet oder initiiert werden können, da sie Teil des **Technical Setups** sind.

Sobald ein geeigneter Termin vereinbart wurde, beginnen die Vor-Ort-Workshops mit folgenden Themen:

Project-Kick-off-Workshop

Das Ziel des Project-Kick-off-Workshops besteht darin, die Parameter festzulegen und auszurichten, innerhalb derer das Projekt ausgeführt wird. Der imc Projektmanager / Business Consultant wird diesen Kick-off auf der Grundlage des imc Best Practice Ansatzes leiten. Die Details einiger der wichtigsten Elemente sind:

- **Projektumfang:** Der Projektumfang wird während des Verkaufsprozesses definiert und in der Planungsphase bestätigt.
- **Projekttrollen und Verantwortlichkeiten:** Projekttrollen und Verantwortlichkeiten müssen definiert werden. In der Regel wird das Projekt auf imc Seite von einem dediziertem imc Business Consultant verwaltet / implementiert. Je nach Hosting-Modell und / oder technischer Komplexität wird weiteres technisches Personal oder ein Project Advisor aus dem imc Projektteam hinzugezogen. Die imc geht davon aus, dass der Kunde einen fachlichen oder technischen Ansprechpartner sowie einen Projektmanager als Hauptkontakt zur Verfügung stellt. Um dies zu visualisieren, verwendet imc je nach Komplexität des Projekts entweder eine RACI-Matrix oder ein Organigramm.
- **Kommunikation:** Der Projektauftritt dient der Bestimmung der Kommunikationsstruktur und der Gewährleistung des Zugangs zu den relevanten Personen auf beiden Seiten. Die Kommunikation erfolgt in erster Linie über das Project Ticketing System (Jira) von imc und ansonsten per E-Mail. Das Jira-Ticketing-System, auf das der Kunde zum Projektanfang Zugriff erhält, wird verwendet, um alle offenen Aufgaben und identifizierte Probleme zu verfolgen. Alle Projektaktivitäten und offene Punkte müssen dort dokumentiert werden. Jira ist ein wichtiges Projekttool, da es sowohl imc als auch dem Kunden ermöglicht, den Projektstatus zu überwachen, Verantwortlichkeiten klar darzustellen und Diskussionen zu dokumentieren. Das Motiv dahinter ist Transparenz, die einen vollständigen Überblick über die aktuellen offenen Aufgaben und Probleme gibt. Der imc Business Consultant wird eine kurze Dokumentation zur Verwendung des Ticketing-Systems während des Projektstarts zur Verfügung stellen.
- **Eskalationspfade:** Eskalationspfade müssen definiert werden, um ein gemeinsames Verständnis des Umgangs mit möglichen Eskalationen zu vermitteln.
- **Projekt-Reporting:** Protokolle für gemeinsame Sitzungen (Kick-off, Workshops), die wichtigen Ergebnisse und Entscheidungen und Aufgaben enthalten, werden von imc erfasst. Darüber hinaus empfiehlt imc einen zweiwöchentlichen Project Status Report

und einen wöchentlichen Project Status Call, in dem aktuelle Projektaufgaben, abgeschlossene und anstehende Aktivitäten, Projektrisiken (Umfang, Zeit, Budget) sowie der Zeitplan erörtert werden. Zur Unterstützung und Bereitstellung einer genauen Projektberichterstattung verwendet imc Jira.

- **Projektplanung:** Die imc stellt einen ersten Projektplan bereit, der mit den entsprechenden Arbeitspaketen verbunden ist, die als Dienstleistungen zur Implementierung bestellt wurden. Der Projektplan wird während des gesamten Projekts aktualisiert und dient als Grundlage für die Erörterung kritischer Punkte, die in Projektstatusaufrufen behandelt und in Projektstatusberichten dokumentiert werden.
- **Technische Themen:** Themen, die für die technische Einrichtung relevant sind, wie URL, SSL-Zertifikat, Mailing, aber auch zusätzliche Schnittstellen, die im Projektbereich geordnet sind, wie z. B. Benutzerimport, SSO-Authentifizierung. Diese können während des Kick-offs besprochen werden.
- **Change-Request-Management:** Die imc wird sich bemühen, das Projekt so zu verwirklichen, wie im Projektumfang vereinbart. Sollte sich der Umfang aufgrund einer Änderung der Anforderungen verändern, wird dadurch eine sogenannte Change Request initiiert. Die imc teilt dem Kunden den zusätzlichen Aufwand und die Kosten mit, die für die Implementierung des Change Requests erforderlich sind.
- **Technisches Go-live / Projektabschluss:** imc betrachtet die technische Verfügbarkeit des Systems in der dafür vorgesehenen Umgebung als die Definition von „Technical Go-live“, an der das Projekt abgeschlossen ist und vom Kunden abgenommen werden kann. Die Details werden im Kapitel über die Bereitstellungs- und Abschlussphasen erläutert.

Understand & Plan Workshop

Um das LMS in das Ökosystem des Kunden zu integrieren, besteht der „Understand & Plan“ Teil des Workshops aus mehreren Analyseschritten, um das Anwendungsszenario des Kunden besser zu verstehen. Dieser Teil des Workshops wird vom Business Consultant geleitet. Die detaillierten Themen sind:

- **Basisanalyse:** Die Analyse des Status quo des Kunden, welche hilft, die Ziele auf mehreren Ebenen zu klären (Unternehmensziele, Projektziele, Lernziele, Geschäftsergebnisse, etc.).
- **Anwendungsszenarien:** Gemeinsam mit dem Kunden werden die wichtigsten Anwendungsszenarien besprochen, die im Rahmen des Implementierungsprojekts umgesetzt werden sollen. Hierzu nutzt der Business Consultants einen Fragenkatalog, um das Szenario des Kunden genauer verstehen zu können.

Der **Understand & Plan Workshop** wird nicht im Detail auf Themen eingehen wie **Stakeholder-Analyse, Zielgruppenanalyse, Roll-out-Plan** oder **Marketingplan**. Diese Themen liegen – sofern keine zusätzlichen Beauftragungen vorliegen – in der Verantwortung des Kunden. Die imc bietet hier zusätzliche Dienstleistungen an, um den Kunden hierbei zu unterstützen. Diese Leistungen werden auf Seiten imc durch die Abteilung Learning Strategy Consulting erbracht und sind gesondert zu beauftragen.

Zusammenfassung:

Ziel des Project **Kick-off Workshops** ist es, den Kunden in die Lage zu versetzen, die verschiedenen Erfolgsfaktoren des Projekts und seine Rolle und Verantwortlichkeiten innerhalb des Prozesses zu verstehen. Das Projekt wird von dem imc Projektmanager / Business Consultant geleitet, der das Expertenwissen in den Understand & Plan Teil des Projekts einbringt.

Überblick & Planen von Phasen	
Schlüssel-Komponenten	Customer Project Onboarding, Project Welcome Call, Project Kick-off Workshop / Understand & Plan Workshop
In Scope	Wie im Angebot definiert
Out of Scope	Während der Bestätigung des Projektumfangs gefundene Elemente
Meilensteine	Besprechungsnotizen
Engagement des Kunden	Mittel-Hoch
Verantwortlichkeiten des Kunden	Planung fachlicher und technischer Ressource sowie Input für die Betrachtung der Anwendungsszenarien (Use Cases).

3.2 Design

Die **Design** Phase ist der Verfeinerung der zuvor gesammelten Anforderungen und Spezifikationen gewidmet. Dies geschieht während des Enabling- / Konfigurationsworkshops, der eine erhebliche Kundenbeteiligung / -einbindung erfordert.

Für die Workshopvorbereitung stellt der imc Business Consultant **Configuration Workshop Guidelines** zu Verfügung. Diese Guidelines ermöglichen es dem Kunden, ein aktiver Partner im Workshop zu sein. Die Designphase umfasst vier Workshops:

- **Enabling Training Workshop:** Basierend auf dem Best Practice Vorgehen der imc wird der Kunde Teil eines praktischen Trainings des LMS sein, welches eine solide Grundlage für das Verständnis des Konfigurationsworkshops bietet.

- **Configuration Requirement Workshop:** Verbindet das in der **Understand & Plan** Phase gesammelte Wissen mit dem Training und leitet den Kunden durch einen Prozess, in dem die bestehenden Prozesse des Kunden mit denen des LMS verglichen werden. Der imc Business Consultant diskutiert Kundenanforderungen und Designlösungen innerhalb der LMS-Anwendung. Alle Ergebnisse werden auf Folien zusammengefasst und die wichtigsten Ergebnisse werden im Besprechungsprotokoll aufgezeichnet.
- **Technical Workshop:** Falls die technischen Themen während des Kick-offs nicht vollständig abgedeckt wurden, umfasst die Designphase auch einen technischen Workshop welcher folgende Themen enthält:
 - Technische Setup-Themen (System-URL, SSL-Zertifikat, Mailing, etc.).
 - Integrationsthemen (Nutzerimport, Authentifizierung).
 - Anpassungsthemen (kundenspezifische Erweiterungen oder Standarderweiterungen)

Es besteht die Möglichkeit, dass dieser Workshop außerhalb der Workshop-Tage vor Ort organisiert werden muss, da zusätzliche technische Ressourcen auf beiden Seiten benötigt werden könnten.

- **User Experience Design Workshop:** Bietet ein verfeinertes und kundenorientiertes-Design an, welches die Standardanpassung des Customer Design übertrifft. Die imc kann dies als zusätzlichen Service in Form eines Workshops anbieten, in dem ein erfahrener imc Front-end Designer anwesend ist, um Anforderungen und mögliche Lösungen zu diskutieren.

Neben den Workshops wird es auch weitere bestellte Dienstleistungen zur Implementierung geben, die spezifiziert werden müssen, wie zum Beispiel Anpassungen, Integrationen (Nutzerimporte, Authentifizierung, usw.), den Import historischer Lerndaten oder sogar die Konfiguration bestimmter Module.

Zusammenfassung:

Das ideale Ergebnis der Designphase und des Designworkshops sollte darin bestehen, dass die erfassten Anforderungen so verfeinert wurden, dass sowohl der Kunde als auch das imc Projektteam gleichermaßen darauf ausgerichtet sind. Der **Configuration Requirement Workshop** und der **Technical Workshop** sind Kernelemente der Designphase, wobei der Technical Workshop optional ist, um den Kunden bei Bedarf zusätzliche Unterstützung zu bieten. Der **Enabling Training Workshop** und der **User Experience Design Workshop** können aus dem Projektumfang für gut versierte Kunden entfernt werden. Zu beachten ist, dass der imc Best Practice Projektansatz empfiehlt, diese Themen zu behandeln. Für komplexe Projekte kann die imc Betriebskonzepte anbieten, die die Konfigurationseinstellungen und Verwendungsszenarien als optionalen Dienstleistung detailliert beschreiben.

Design Phase Overview

Schlüssel-Komponenten

Konfigurations-Workshop-Leitlinie, Configuration Requirement Workshop, Technical Workshop, Enabling Training Workshop, User Experience Design Workshop

In scope	Enabling User Training, Configuration Workshop (Wie durch den Implementations Projekttype definiert, best practice, standard, etc.) Technical Workshop (Wie benötigt)
Out of scope	Während der Bestätigung des Projektumfangs gefundene Elemente
Meilensteine	Genehmigte Workshop-Notizen für Konfigurationen
Engagement des Kunden	Hoch
Verantwortlichkeiten des Kunden	Technische Ressourcen für das technische Setup (URL, SSL, Mailing) und Teilnahme an Workshops durch fachliche und technische Experten.

3.3 Develop & Train

Die **Develop & Train** Phase besteht aus zwei Hauptteilen:
Konfiguration und Änderung des Systems nach Kundenanforderungen und
Systemschulungen als Vorbereitung auf die kommende Testphase.

Die Konfiguration und Änderung des Systems ist der **Implementierung der Spezifikationen** gewidmet, die während der Entwurfsphase generiert wurden. Im Allgemeinen wird dies wie folgt erreicht:

- Die erste Möglichkeit besteht darin, **Standardfunktionalität** von imc zu verwenden, um das System gemäß den abgestimmten Spezifikationen so einzurichten, dass es dem Anwendungsfall und den Geschäftsprozessen des Kunden entspricht. Dazu gehört unter anderem das Plattformdesign (Logo, Farben, Bilder usw. im Rahmen des Technischen Aufbaus), Geschäftsprozesse und Organisationsstrukturen. Abhängig von den im Projektumfang geordneten zusätzlichen Schnittstellen werden Benutzerimportroutinen und Authentifizierungsmodule konfiguriert und der Import historischer Daten vorbereitet.
- Die zweite Möglichkeit ist durch **kundenspezifische Implementierungen**, die -wie der Name schon sagt- eine maßgeschneiderte Softwarelösung ist, welche auf den spezifischen Geschäftsanforderungen des Kunden basiert (**Anpassungen**). Kundenspezifische-Softwarelösungen werden nur für den bestellenden Kunden implementiert. Typische Beispiele sind Import-, Exportroutinen, Lernverlaufsimportroutinen, die komplexer sind als Standardimportroutinen, spezifische Berichte oder – im Allgemeinen – spezifische Codeänderungen, die nur für den Bestellskunden erforderlich sind.

- Die dritte Möglichkeit ist durch Customer-Driven Standard Enhancements. Hier wird die Kundenanforderung in die Standardsoftware (**Customisation**) übernommen. Der Vorteil dabei ist, dass die Erweiterung weniger Risiken in Bezug auf Support und Wartung mit sich bringt und auch durch den Standard Support- und Wartungsvertrag für zukünftige Updates abgedeckt wird. Da diese Verbesserungen die Einbeziehung des imc Produkt Managements erforderlich macht, ergeben sich feste Veröffentlichungsterminen sowie die Berücksichtigung des Allgemeinen Systemverhaltens und der Benutzerfreundlichkeit mit der vorgeschlagenen Lösung.

Sobald die Anforderungen entweder konfiguriert oder entwickelt wurden, erhält der Kunde ein **Base Admin Training** auf dem neuen System. Die Schulung findet in der Umgebung des Kunden statt, die es ihm ermöglicht, sein System zu verstehen, mit ihm zu arbeiten und Feedback zu geben. Dieser Punkt des Projekts ist von entscheidender Bedeutung, da er den Grundstein für die Testphase legt. In der Regel dauert die Admin-Schulung zwei volle Tage, da sie einen allgemeinen Überblick über die Systemfunktionalität bietet. Je nach Kundenszenario und Erfahrungen mit LMS-Systemen kann die Schulung auf einen Tag reduziert werden.

Obwohl sich das bereitgestellte **Base Admin Training** als erfolgreich erwiesen hat, kann der Kunde zusätzliche Schulungen als optionales Paket (zusätzliche **Trainingspakete**) erwerben, die es ermöglichen, die Testphase mit höherer Wirksamkeit durchzuführen. Spezifische Schulungen können Themen wie Tests, Feedback, Zertifizierungen, detaillierte Systemkonfiguration, usw. abdecken, die während der **Basis-Admin-Schulung** nicht vollständig abgedeckt werden können.

Zusammenfassung:

Das gewünschte Ergebnis der **Develop & Train** Phase besteht darin, dass der Kunde in der Lage ist, mit dem Testen in einer konfigurierten und benutzerdefinierten Umgebung zu beginnen. Der Aufwand für die Konfiguration des Systems hängt stark vom Nutzungsszenario des Kunden ab. Der Best-Practice-Ansatz geht von einer mittleren Komplexität (im Hinblick auf das Anwendungsszenario) aus. Die Admin-Schulung hat auch das Ziel, Kunden in die Lage zu versetzen, die einfache Systemkonfiguration zu erweitern (d. h. das Ändern von Dashboards und Panels auf den Frontend-Seiten von Lernenden, das Ändern von Systemtexten und das Definieren von Anmelde- und Benachrichtigungstexten).

Hinweis:

Das **Base Admin Training** ist sehr wichtig für den Projekterfolg. Es wird dringend empfohlen, alle kritischen Personen auf Kundenseite einzubeziehen, die die Testphase anschließend durchführen. Aus imc Perspektive ist das **Base Admin Training** die Voraussetzung für ordnungsgemäße Tests während der Test-Phase. Außerdem ist das **Basis Admin Training** das erste Mal, dass das gesamte Projektteam in der konfigurierten Umgebung arbeitet. Dies kann als Katalysator für die Testphase dienen, sowie zur Identifikation der ersten kleineren Konfigurationsänderungen.

Develop & Train Phase Overview	
Schlüssel-Komponenten	Konfiguration (einschließlich Integrationen), Anpassungen (kundenspezifische Implementierungen, kundengesteuerte Standardverbesserungen), Base Admin Training
In scope	Bis zu drei Kurstypen, bis zu zwei Kursraumtypen, bis zu zwei Clients, bis zu vier Rollen (Tutor, Admin, Supervisor, Lerner), sowie Dashboards für jede Rolle, eine Rolle und ein Regelkonzept mit einer Gruppenstruktur, bis zu zwei Kataloge. Außerdem wird die imc bis zu zwei Anmeldeformulare einrichten und unterstützt bei der Erstellung von pdf-Zertifikaten so wie Benutzerprofilen/Benutzerlisten. Dies kann je nach Nutzungsszenario des Kunden reduziert werden z.B., wenn nur ein Client benötigt, wird
Out of scope	Erstellung von Kursinhalten, spezifische/spezielle Schulungen auf dem Kunden konfigurierten System (diese werden als separate Schulungspakete angeboten), zusätzliches Anmeldeformular (Abruf von Kunden-spezifische Daten während des Einschreibungsprozesses), Globale Textänderungen im System, Anpassung von Einschreibungsmeldungen, Zertifikaterstellung, Erstellung der Standortstruktur
Meilensteine	Kundenfreigabe zum „Testen“
Engagement des Kunden	Mittel
Verantwortlichkeiten des Kunden	Organisation und Teilnahme am Base Admin Training durch das Projektteam und Vertreter der Fachabteilungen (anhängig vom organisatorischen Aufbau).

3.4 Test

Die **Testphase** ist der Durchführung technischer und funktionaler Tests einschließlich Qualitätssicherungstests (Quality Assurance Testing, QAT) und Benutzerakzeptanztests (User Acceptance Testing, UAT) gewidmet. Die Tests sollen die Einhaltung der Kundenanforderungen sowie den reibungslosen Betrieb des Systems gewährleisten.

Unter Berücksichtigung des imc Best-Practice-Ansatzes ist ein Test für einen Zeitraum von **drei Wochen geplant**, gefolgt von einer Woche, in der das Kundenfeedback implementiert wird.

User Acceptance Testing (UAT) besteht aus einem Prozess, bei dem überprüft wird, ob die implementierten Lösungen für den / die Benutzer funktionieren. Diese Tests sollten von einem Fachsachverständigen (SME, Subject Matter Expert), vorzugsweise dem Eigentümer oder Kunden der zu prüfenden Lösung, durchgeführt werden und eine Zusammenfassung der Ergebnisse für die Bestätigung nach der Prüfung oder Überprüfung liefern. Systemnutzer führen Tests entsprechend den realen Prozessszenarien durch. Die Materialien, die dem Tester gegeben werden, müssen den Materialien ähnlich sein, die der Endbenutzer haben wird. UAT sollte gegen solche Testszenarien ausgeführt werden. Die imc empfiehlt seinen Kunden, eine solche Methodik zu benutzen. Sollte der Kunde solche Testszenarien nicht erstellen können oder wollen, bietet imc diese auch als zusätzlichen Service an.

Während der Testphase unterstützt der imc Business Consultant den Kunden durch die Überprüfung von gemeldeten Ergebnissen, Konfigurationsänderungen oder Fragen. Als Teil des Best Practice-Ansatzes, werden regelmäßige Anrufe und Web-sessions (**Testphase Status Calls**) empfohlen, um Feedback zu geben und dringende Probleme schnell zu lösen. Außerdem bietet imc einen **Test Support Workshop** (halbtägige Web-session) mit dem Kernprojektteam an, um allgemeine Testszenarien zu besprechen und Ad-hoc-Lösungen für Testfeedback bereitzustellen.

Nach der Implementierung des Testfeedbacks und dem Abschluss der Integrationstests ist die Testphase abgeschlossen und das System ist bereit für die Bereitstellung/produktive Nutzung.

Zusammenfassung:

Folgende Ziele stehen im Fokus der Testphase: (a) Das System ist wie im Anforderungsworkshop beschrieben konfiguriert, (b) Integrationen (z.B. Authentifizierungsmethoden wie SAML2 oder Open-ID Connect oder Benutzerimportroutinen) funktionieren erwartungsgemäß, (c) bestellte Anpassungen funktionieren wie in den Spezifikationsdokumenten definiert und (d) der Import historischer Daten zeigt das erwartete Verhalten.

Hinweis:

Die Testphase kann aufgrund externer Faktoren, die nicht durch imc verursacht wurden, auf Kundenwunsch verlängert werden. Diese Situation sollte im finalen Testphasenstatusanrufs besprochen werden. In der Regel kann das imc Account Management eine Testphasenerweiterung anbieten. Beispiele für mögliche Gründe für diese Art von Erweiterungen sind (a) Eingaben (Texte, Inhalte, Entscheidungen) verzögern sich und können vom Kundenprojektteam nicht direkt bereitgestellt oder implementiert werden, (b) Testressourcen auf Kundenseite waren nicht verfügbar oder (c) technische Verzögerungen auf Kundenseite verursachten Probleme während der Testphase.

Test Phase Overview

Schlüssel-Komponenten

Zeitplan und Kriterien für Systemtests, Definition der Pilotbenutzergruppe, Bewertung der Ergebnisse des Pilotprojekts, abgeschlossene technische und funktionelle Tests, Test Support Workshop

In scope	3-wöchige Testphase mit Behebung gemeldeter Probleme, und Konfigurationsänderungen (alle Änderungen müssen während der dreiwöchigen Testphase gemeldet werden, um als „im Umfang“ betrachtet zu werden). Test Support Workshop
Out of scope	Erstellung von Testplänen/Testfällen, Koordination von Testgruppen, Erstellung von Testdaten. Die Testphase kann auf Kundenwunsch mit einem zusätzlichen Angebot von dem imc Account Management verlängert werden.
Meilensteine	Kundenfreigabe zum Fortfahren mit der Bereitstellung
Engagement des Kunden	Mittel
Verantwortlichkeiten des Kunden	Testen der Anwendungsszenarien einschließlich der Organisation der UAT-Phase. Testen der technischen Integration und Rückmeldungen an das imc Projektteam.

3.5 Deploy

Die **Deploy** Phase umfasst alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Übergang zur endgültigen Hosting-Umgebung und deren Integration in andere Softwaresysteme. An dieser Stelle hat die Umsetzung das **„Technical Go-live“ erreicht, welches die imc als den letzten Schritt betrachtet, der für die Genehmigung und den Abschluss des Projekts erforderlich ist.** Ein technisches Go-live bedeutet nicht, dass der Lernende / Endnutzer auf das System Zugriff hat, sondern es ist einfach die Bestätigung, dass das System für den produktiven Einsatz bereit ist.

Spezifische Aktivitäten, die zum letzten Schritt führen, sind:

- Managing system und Cut-over-phase
- Systemvalidierung
- Gestaltung von Unterstützenden Maßnahmen für den Systemrollout
- Kunden Go-live Planung
- Durchführung des Imports historischer Lerndaten (falls diese im Rahmen des Projektumfangs sind)
- Import aller Benutzerdaten für Go-live
- Aktivierung des produktiven E-Mail-Versands

Typischerweise wird der **Technical Go-live** Status in einem **Go-live Call** zusammen mit dem imc Business Consultant zusammengefasst. Der Aufruf dient der Festlegung offener Punkte und der Planung des **Technical Go-live** und des Projektabschlussverfahrens. Typische Fragen, die während dieses Anrufs behandelt werden, sind:

- Gibt es Go-live blockierende Softwarefehler? Wenn ja, fordert das imc Projektteam Hotfixpakete mit Lösungen so schnell wie möglich an. Auswirkungen auf die ursprüngliche Zeitachse können jedoch nicht ausgeschlossen werden. Alle nicht blockierenden Probleme werden während der Close Phase an den imc Service Desk übergeben.
- Sind alle Integrationen aktiviert? Sind alle importierten Benutzer und Authentifizierungsmethoden aktiviert?
- Wurden die historischen Daten in eine produktive Umgebung importiert?
- Werden alle bestellten & Go-live kritischen Anpassungen geliefert? Nicht kritische Anpassungen können nach dem Go-live an imc Service Desk zur späteren Lieferung übergeben werden.
- Werden alle Konfigurationsänderungen behoben und alle weiteren offenen Konfigurationsänderungen als Änderungsanforderungen identifiziert?
- Wurden alle Systemvorbereitungen auf Kundenseite eingeleitet und ist das System für den produktiven Einsatz bereit (erstellte Kurse, hochgeladene Inhalte, verfügbare Kataloge, Dashboard-Seiten und News veröffentlicht)?
- Wurden alle Rollout- und Kommunikationsmaßnahmen eingeleitet und sind diese bereit für den Go-live?

Zusammenfassung:

Das Hauptziel der Deploy Phase besteht darin, das System auf die produktive Nutzung vorzubereiten und sicherzustellen, dass alle organisatorischen Maßnahmen für Go-live eingeleitet wurden. Wenn alle imc bezogenen Aktivitäten abgeschlossen sind, keine blockierenden softwarebezogenen Aufgaben offen sind und die produktive Umgebung für die produktive Nutzung vorbereitet ist, sieht imc den **Technical Go-live** Status als erfüllt. Im nächsten Schritt wird der imc Business Consultant den offiziellen Projektabschluss einleiten.

Hinweis:

Wie in der Testphase kann es auf Kundenseite gute Gründe geben, den Projektzeitplan zu verlängern, obwohl der technische Go-live-Status erreicht wurde. In der Regel bietet das imc Account Management eine allgemeine Projekterweiterung an, die im **Go-live Call** diskutiert werden sollte. Beispiele für mögliche Gründe für diese Art von Erweiterungen sind fehlende Eingaben von anderen Abteilungen auf der Kundenseite oder von externen Anbietern, zusätzliche Rollouts, und Kommunikationsmaßnahmen, welche kundenseitig abgeschlossen werden müssen.

Deploy Phase Overview	
Schlüssel-Komponenten	Gemeinsame Ausrichtung der imc und des Kunden für den Systemroll-out; Finale Verfügbarkeit für produktive Nutzung, Technical Go-live Status erreicht.
In scope	Alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Umzug in die endgültige Hosting-Umgebung, Deaktivierung des Testmodus für den E-Mail-Ver-sand.
Out of scope	End-user Training, umfangreiche Systemdokumentation, detaillierte Dokumentation von Kundenkonfigurationen und Kundenanpassungen, Kauf von Domainnamen und SSL-Zertifikaten, Marketing und Marke-tingmaterialien.
Meilensteine	Technical Go-live
Engagement des Kunden	Hoch
Verantwortlichkei-ten des Kunden	Inhaltliche Befüllung des LMS, Kommunikation des Rollouts und ggf. Erstellung von Anleitungen für Endnutzer.

3.6 Close

Nach Erreichen des **Technical Go-live** Status muss das Projekt formal abgeschlossen werden. Neben der offensichtlichen Notwendigkeit, das Projekt zum Abschluss zu bringen, besteht ein weiterer wichtiger Teil der **Close Phase** darin, die Übergabe des Kunden von der imc Beratungsabteilung an die Support-Abteilung einzuleiten. Um diesen Übergang so nahtlos wie möglich zu gestalten, folgt die imc einer Reihe von Schritten:

- **Project Sign-off Document:** Der Hauptzweck dieses Dokuments besteht darin, innerhalb des Projektteams zu klären, ob bestellte Dienstleistungen bereitgestellt wurden und die Software für die produktive Nutzung bereit ist. Die imc stellt dieses Dokument für die offizielle Bestätigung dem Kunden zur Verfügung. Neben den formalen Aspekten (Kontaktdaten, Versionsnummerierung, Hosting-Modell) enthält das Dokument relevante Datenschutz- und Sicherheitsthemen sowie eine Auflistung der Themen, die nach Projektabschluss an den Support übergeben werden. Typische Themen sind:

- nicht blockierende Softwarefehler
- ausstehende Dienstleistungen, die für eine spätere Phase verschoben werden, einschließlich offener Schulungen sowie das verbleibende Budget für verwaltete Dienste.

Das Dokument muss vom Kunden-Projektmanager als Bestätigung des Projektabschlusses und als Voraussetzung für die produktive Softwarenutzung abgenommen werden.

- **Support Handover:** Interne Übergabe innerhalb der imc von Consulting zu Support, welches einen nahtlosen Übergangsprozess gewährleistet.
- **Support Welcome Call:** Der Support Welcome Call soll dem Kunden helfen, den Umfang der vom Support-Team angebotenen Dienstleistungen zu verstehen und ihm zu ermöglichen, effizient mit der Support-Abteilung in Kontakt zu treten.
- **Customer Project Offboarding:** Formelle und endgültige Benachrichtigung des Kunden über den Abschluss des Projekts
- **Sunset Meeting:** Gemeinsam mit dem Kunden überprüft der imc Business Consultant das Projekt und erläutert mögliche zukünftige Schritte (einschließlich offener Punkte aus dem Projekt, die im Project Sign off Dokument erwähnt werden). Dieses Treffen, unter der Leitung des imc Business Consultant, reflektiert auf das gesamte Projekt und diskutiert die zukünftige Ausrichtung des Systems. Darüber hinaus dient dieses Meeting als Übergabe an den imc Vertrieb für die Koordination, der technischen Perspektiven, wie z.B. zukünftige Entwicklung und Verbesserungen des Systems.

Zusammenfassung:

Es ist wichtig zu beachten, dass der Abschluss des Projekts mit dem Technischen Go-live zusammenfällt und nicht mit der Einführung des Systems für die Endbenutzer des Kunden (**Customer Go-live**). Der Kunden Go-live liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden (es kann verschiedene Phasen geben, in denen die Zielgruppe in mehrere Teile aufgeteilt wird). Falls es ein festes und geplantes Customer Go-live-Datum gibt (z. B. angekündigte Kursstarts gemäß Rollout-Plan), müssen alle Abschlussaktivitäten vor diesem Datum sorgfältig geplant und im Gesamtprojektplan berücksichtigt werden. In der Regel findet nur das Sunset Meeting nach dem Customer Go-live-Datum statt, aber selbst dies hängt stark von der gesamten Rollout-Strategie ab.

Close Phase Overview

Schlüssel-Komponenten	Formales Projekt-Sign-off-Dokument, Customer Project Offboarding, Sunset Meeting, Support Welcome Call, Anmeldedaten zum Support System, Wartungs- und Support-Prozessdokumentation
In scope	Sunset Meeting, Support Welcome Call, Projektabschlussdokumentation (Sign-off-Dokument, Wartungs- und Supportdokument)
Out of scope	Koordination des Kunden Go-live

Meilensteine	Projekt Sign-off-Dokument / Projektabschluss
Engagement des Kunden	Niedrig
Verantwortlichkeiten des Kunden	Aktive Rolle im Rahmen des Projektabschlusses und Klärung der Verantwortlichkeiten für die Übergabe an den imc Support.

3.7 Projekt, Stakeholder, Change-Management

Für ein erfolgreiches Systemimplementierungsprojekt sind unterstützende Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Projektmanagement erforderlich. Diese Aktivitäten decken alle Aspekte des Projektmanagements ab, z. B. Überwachung, Berichterstattung, Überprüfung, Problemmanagement und Dokumentation. Zur Unterstützung der Projektkommunikation verwendet die imc ein **Project Ticketing System** auf der Grundlage von Jira, in dem alle offenen und abgeschlossenen Aufgaben aufgeführt sind. Aufgaben werden klassifiziert und die verantwortliche Person so definiert, dass alle relevanten Projektmitglieder dem Status des Vorgangs folgen können.

Im Vergleich zu den anderen Phasen des Lebenszyklus erstreckt sich Change, Project- und Stakeholder-management über die gesamte Projektdauer. Während der Business Consultant das Stakeholder-Management oder das Change-Management nicht aktiv durchführt, da es sich um eine Kunden-aktivität handelt, sollte dieser dennoch über ein Bewusstsein für diese Aktivitäten verfügen, da sie das Projekt und sein Ergebnis beeinflussen können. Zu den Aktivitäten, die der Business Consultant in seiner Verantwortung für die Projektleitung unternimmt, gehören **Project Status Calls** (wöchentlich), welche kontinuierliche Informationen über den Projektfortschritt bereitstellen, Stakeholder Workshops, um Feedback zu geben, und das Sammeln von Beiträgen zu Projektaktivitäten zusammen mit dokumentierten Statusberichten. Während der Projekteinrichtung ermittelt das Projektteam den genauen Umfang solcher Aktivitäten. Außerdem fassen (zweiwöchentlich) **Projektstatusberichte** den aktuellen Projektstatus in Bezug auf abgeschlossene und offene Vorgänge/Aktivitäten, /Projektfortschritt in Arbeitspaketen und Projektrisiken zusammen.

Jedes Projekt muss sorgfältig geplant werden, um Risiken und Verzögerungen zu erkennen. So beginnt imc mit einem initialen **Project Plan** für den Kick-off-Workshop. Alle relevanten Arbeitspakete müssen als Teil der bestellten Dienstleistungen zur Implementierung enthalten sein. Der Projektplan wird über die Projektzeitleiste verwaltet. Kritische Punkte werden in Project Status Calls und Projektstatusberichten behandelt.

Zusammenfassung:

Das Projektmanagement deckt den gesamten Projektlebenszyklus ab, indem Projektpläne, Project Status Calls, und Projektstatusberichte als primäre Tools verwendet werden. Es ist zu betonen, dass imc nicht die internen Stakeholder und das Change-Management des Kunden verwaltet, sondern nur zu den Bewusstseinsfaktoren beiträgt.

Projekt, Stakeholder, Change-Management Phase Overview

Schlüssel-Komponenten	Ausrichtung von Projektmanagement, Change-Management (Bewusstsein) und Stakeholder-Management (Bewusstsein), Projektstatusaufrufe, Projektstatusberichte, Projektplan
In scope	Wesentliches Projektmanagement (nach dem Standard der imc sind ca. 10-20% der Bemühungen des Beraters dem Projektmanagement gewidmet)
Out of scope	Das Projektmanagement konzentriert sich auf den Projektstatus innerhalb des Kernprojektteams. Weitere Projektmanagement-Aktivitäten in weiteren Bereichen (Projektsponsor-Meetings, Kunden interne Projektberichte, Betriebsrat berichte usw.) fallen nicht in den Geltungsbereich. Ebenso fallen das direkte Stakeholder-Management und das Change-Management innerhalb der Organisation des Kunden aus.
Meilensteine	K/A, da dies eine kontinuierliche Phase ist
Engagement des Kunden	Niedrig – Mittel
Verantwortlichkeiten des Kunden	Change-Management und Stakeholder Management liegen in der Verantwortung des Projektleiters bzw. des Projektteams auf Seiten des Kunden.

4 Terminologie

Da die in Projekten verwendete Terminologie auch für Beschreibungen außerhalb des Projekts verwendet wird, erklärt diese Liste das Verständnis der Terminologien, in Bezug auf das Projekt.

Begriff	Beschreibung
Base Admin Training	Schulungen, die es den Kunden ermöglichen, in Ihrer Systemumgebung zu arbeiten, diese zu verstehen und Feedback zu geben.
Business Consultant / Project Manager	Jedes Projekt verfügt über einen eigenen Projektmanager, der alle Projektaktivitäten koordiniert und mit Kunden und intern kommuniziert. Typischerweise erfüllt der imc Business Consultant (LMS-Experte) diese Rolle und verbindet gleichzeitig Beratungs- und Koordinationsfunktion. Bei großen Implementierungsprojekten teilt die imc die Rolle des Projektmanagers und der Business Consultant auf.
Change-Management	Auf Projektebene und nicht auf Organisationsebene angewendet, ist das Change-Management bestrebt, Änderungen innerhalb des Projekts zu begleiten (Kommunikation, Maßnahmen zur Akzeptanz etc.).
Change Request	Jede formelle Anforderung innerhalb des Projekts, die sich potenziell auf das Budget oder den Zeitplan des Projekts auswirken kann, indem sie als außerhalb des Umfangs identifiziert wird. Eine Änderungsanforderung kann unter anderem mit einer (noch) nicht angeordneten Anpassung im Projekt oder einer Umfangsänderung zusammenhängen, die zusätzlichen Konfigurationsaufwand verursacht.
Configuration	Der generelle Begriff, der verwendet wird, um die Einstellung von Parametern innerhalb des LMS, basierend auf Kundenanforderungen zu beschreiben.
Configuration Guidelines	Richtlinien bereitgestellt von der imc, mit dem sich der Kunde auf den Configuration Requirement Workshop vorbereiten kann.

Begriff	Beschreibung
Configuration Requirement Workshop	Anforderungsworkshop unter der Leitung des imc Business Consultant, in dem die imc die Systemkonfigurationsanforderungen überprüft und weiterentwickelt.
Customer Driven Standard Enhancements	Der generelle Begriff, der verwendet wird, um ein einzelner Kunde spezifische Lösung zu beschreiben innerhalb des LMS, basierend auf Kundenanforderungen. Diese Lösung wird jedoch allen imc LMS-Kunden zur Verfügung gestellt.
Customer Go-live	Der Go-live des Kunden bezieht sich auf die Einführung des Systems bei den Endnutzern des Kunden. Dieses Go-live Datum findet nach der Technischen Bestätigung durch das unterschriebene Projekt-Sign-off Dokument statt.
Customer Specific Implementations	Der generelle Begriff, der verwendet wird, um ein einzelner Kunde spezifische Lösung zu beschreiben innerhalb des LMS, basierend auf Kundenanforderungen. Diese Lösung wird jedoch nur für den Kunden zur Verfügung gestellt.
Customisation	Der generelle Begriff, der verwendet wird, um ein einzelner Kunde spezifische Lösung zu beschreiben innerhalb des LMS, basierend auf Kundenanforderungen.
Enabling Training Workshop	Praxisorientierter Workshop geleitet durch den imc Business Consultant, entwickelt, um den Kunden mit einem grundlegenden Verständnis des imc LMS zu vermitteln.
Escalation	Der Prozess der Erhöhung der Magnitude durch Umgehung der unmittelbaren Person, wobei der Weg durch die Projektstruktur bestimmt wird.
Go-live Call	Der imc Business Consultant wird einen Anruf mit dem Kunden vereinbaren, um zu bestätigen, dass das System bereit ist, und sicherstellen, dass es keine Last-Minute-Probleme gibt, die noch nicht bemerkt oder behoben wurden.

Begriff	Beschreibung
imc LearnWay	Dies bezieht sich auf die imc Methodik für das Implementierungspaket, das aus sechs sequenziellen Phasen (Understand & Plan, Design, Develop & Train, Test, Deploy, and Close) und der kontinuierlichen Phase (Projekt, Stakeholder, Change-Management) besteht.
Learning Strategy Consultant	Optionale Leistung der imc zur Unterstützung des Kunden im Rahmen eines Implementierungsprojekts.
Project Life Cycle	Der Zeitpunkt vom Beginn des Projekts bis zum Abschluss des Projekts.
Project Plan	Dieser Plan wird von dem imc Business Consultant erstellt, um den Projektfortschritt zu verfolgen und den Kunden über relevante anstehende Aufgaben und Meilensteine zu informieren.
Project Sign-off Document	Das offizielle Projektabschlussdokument, in dem der Kunde bestätigt, dass die imc ihre Projektverpflichtungen erfüllt hat.
Project Status Calls	Geplante Anrufe (die Häufigkeit wird beim Kick-off bestimmt) zwischen dem imc Business Consultant und dem Kunden, um das Projekt zu aktualisieren und alle Probleme zu besprechen, die angegangen werden müssen.
Project Status Reports	Formale schriftliche Aktualisierung des Projekts, die der imc Business Consultant für den Kunden erstellt wird. Die Frequenz/Anzahl wird während des Kick-offs bestimmt.
Project Welcome Call	Innerhalb von zwei Wochen, nach der unterzeichneten Bestellung wird die imc einen ersten Anruf mit dem Kunden koordinieren, um den offiziellen Kick-off Termine zu besprechen. Der Willkommensanruf besteht auch darin, das Kernprojektteam zu treffen und bestimmte Aufgaben (z.B. technische Einrichtungsaufgaben) zu starten.

Begriff	Beschreibung
Projekt-Kick-off-Workshop	Der offizielle Beginn des Projekts fand entweder in Form eines Vor-Ort-Workshops oder als Web-Session (spezifische Fälle) statt. Dieser Kick-off-Workshop wird von imc Business Consultant (Projektmanager) geleitet.
Projekt-Setup	Auch als Initialisierung bezeichnet, beschreibt dies den Prozess der Strukturierung des Rahmens, unter dem das Projekt arbeiten wird.
Projekt-Ticketing-System	Innerhalb von Projekten verwendet die imc ein Jira-basiertes Ticketing-System, um Projektaufgaben während des gesamten Projektlebenszyklus zu kommunizieren und nachzuverfolgen.
Sales Handover	Der interne Prozess, in dem das Vertriebsteam die Projektanforderungen an den Business Consultant und andere Projektteammitglieder weitergibt.
Service Desk	Support-Struktur, welche die imc dem Kunden anbietet, die sich seiner Belange annimmt nach der Übergabe von dem Business Consultant.
Stakeholder / Stakeholders	Eine Person, Gruppe oder Organisation, die von einer Entscheidung, Aktivität oder einem Ergebnis eines Projekts betroffen werden kann.
Sunset Meeting	Dieses Meeting unter der Leitung des imc Business Consultant reflektiert über das gesamte Projekt und diskutiert die zukünftige Ausrichtung des Systems. Dieses Meeting dient auch als Übergabe an das imc Account Management zur Koordination der zukünftigen Entwicklung und Verbesserung der Systemnutzung.
Support Handover	Interner Prozess, in dem der imc Business Consultant das Support-Team über den neuen Kunden informiert und über alle offenen Fragen informiert, die nach Projektabschluss noch abgeschlossen werden sollen.

Begriff	Beschreibung
Support Welcome Call	Ein Erstgespräch zwischen des Support-Teams und dem Kunden. Der Kunde wird über die Verwendung von dem imc Service Desk (Help Desk) und den Status offener Probleme informiert, welche aus dem Projekt an das Support-Team übergeben wurden
Technical Go-live	Dieser Begriff wird von der imc verwendet, um zu bestätigen, dass das System die zuvor vereinbarten Anforderungen erfüllt und bereit ist, dass der Kunde es seinen Benutzern vorstellt.
Technical Setup	Der Begriff bezieht sich auf die wichtigsten technischen Dienste, um die Kundenumgebung (Cloud oder on-Premise) einzurichten.
Technical Workshop	Dieser Workshop befasst sich mit technischen Themen (Technisches Setup, Integrationsthemen und/oder Anpassungsthemen).
Testphase	Ein Begriff, der sich auf die Phase bezieht, in der der Kunde für die Prüfung des LMS verantwortlich ist, um sicherzustellen, dass die Anforderungen erfüllt wurden.
Test Phase Status Calls	Während der Testphase dienen diese Anrufe dem Zweck, Feedback zu geben und ermöglichen so dem Projektteam schnell auf dringende Angelegenheiten zu reagieren.
Test Support Workshop	Der Zweck dieses Workshops ist es, einen tieferen Einblick in das LMS zu geben, um dem Kunden eine qualitativ hochwertige und hocheffiziente Testphase zu ermöglichen.
Understand & Plan Workshop	Besteht aus mehreren Analyseschritten und Abklärungen. Ziel ist es, das LMS in das Ökosystem des Kunden zu integrieren und das Anwendungsszenario zu definieren.
User Experience Design Workshop	Ein Workshop unter der Leitung des Business Consultants und eines Mitglieds des Design-Teams, um die Corporate Identity des Kunden innerhalb des LMS zu maximieren.