

Projekttempfeh- lungen

Projektleitfaden

imc Learning Suite

21. Dezember 2023

Informationen

Dieser Leitfaden wurde erstellt, um Empfehlungen und Beispiele zu zentralen Themen in und um Ihr imc Learning Suite Rollout-Projekt zu geben, basierend auf jahrelanger Erfahrung mit vielen verschiedenen Kunden und Szenarien.

Er definiert auch die Verantwortlichkeiten während des Projekts, um Ihnen als Kunden die Möglichkeit zu geben, entsprechend zu planen und ein effizientes Projekt zu ermöglichen.

Das Projektteam

Es ist wichtig, im Projektteam zuständige Personen für die entsprechenden Aufgaben zu definieren und sicherzustellen, dass genügend Zeit für ihre Aufgaben zur Verfügung steht (siehe "Zeit- und Ressourcenmanagement").

Die Zusammensetzung des Teams hängt von den individuellen Projektanforderungen ab, aber die folgenden Rollen haben sich in vielen Projekten bewährt (Einzelpersonen können bei Bedarf mehr als eine Projektkontrolle übernehmen):

- **Projektmanager:** Wichtig, um die Anwesenheiten des eigenen Projektteams zu koordinieren und die Kommunikation mit dem imc Business Consultant zu steuern.
- **Technischer/IT-Spezialist:** Verantwortlich für die Zusammenarbeit bei Themen wie kundenspezifischen URLs, Mailing, Bereitstellung von Benutzerdaten, SSO, Datenmigration usw.
- **Inhaltsadministrator:** In der Regel eine Person oder ein Team, das für die Verwaltung (und Erstellung) von Inhalten im LMS verantwortlich ist.
- **Systemadministrator:** Zuständig für sonstige Verwaltungsaufgaben im gesamten System (Nutzer, Buchungen usw.)
- **Datenschutzbeauftragter:** Verantwortlich für die Ausarbeitung einer Datenschutzerklärung/Nutzungsbedingungen (siehe "Datenschutz")

Zeit- und Ressourcenmanagement

Ein gutes Zeit- und Ressourcenmanagement ist essenziell für ein erfolgreiches Projekt, daher ist ein angemessener Projektplan eine Grundvoraussetzung für jedes Projekt.

Die imc ist bestrebt, Ressourcen rechtzeitig zur Verfügung zu stellen, damit das Projekt im geplanten Zeitrahmen abgeschlossen werden kann, was auch auf Kundenseite der Fall sein sollte. Je präziser Sie Ihre Anforderungen von Beginn an kommunizieren können, desto mehr Zeit haben Sie mit Ihrem Consultant, um wichtige Fragen zu stellen, Probleme zu klären und die Zeit in den Terminen effizient zu nutzen.

Das Projekt steht und fällt mit der Zusammenarbeit. Wir brauchen Ihre Mitarbeit, um erfolgreich zu sein!

- Vergewissern Sie sich, dass Sie sich des Zeitaufwands bewusst sind, der von Ihnen verlangt wird, und berücksichtigen Sie ihn in Ihrem Arbeits-/Zeitplan während des Projekts.

Definieren Sie klare Aufgaben in Ihrem Team, vor allem, wenn das Projekt detaillierter wird und Sie beginnen, Ihre Szenarien zu verfeinern (und spätestens in der Testphase).

- Wir empfehlen, Zeitfenster zu blocken, um sicherzustellen, dass Sie das System und Ihre spezifischen Anwendungsfälle ausreichend testen können, um einen pünktlichen Go-Live zu ermöglichen.

Rollout-Strategie

Um Ihr Projekt richtig planen zu können, müssen Sie sich Gedanken darüber machen, wie das LMS bei den Nutzern eingeführt werden soll - Ihre Rollout-Strategie.

- **Big Bang Rollout**
Alle beginnen gleichzeitig mit der Nutzung des Systems.
Das bedeutet, dass der Termin und alle Informationen über Anmeldung, Nutzung des Systems usw. allen Nutzern im Voraus mitgeteilt werden müssen.
 - Wie sollen diese Informationen übermittelt werden? (E-Mail, Newsletter, Ankündigung auf der Website)
 - Es ist sehr wichtig, genügend Pufferzeit einzuplanen und das System gründlich zu testen, um einen pünktlichen Rollout zu gewährleisten.
- **Silent Rollout**
Theoretisch hat jeder Zugang zum System, aber es gibt keine große Ankündigung.
 - Gründliche Tests und ein gutes Zeitmanagement sind auch hier wichtig, aber eine kleine Verzögerung ist meist nicht so dramatisch wie beim Big Bang Rollout.
- **Pilotphase**
Sie beginnen mit einer kleinen Gruppe ausgewählter Nutzer und nutzen das Feedback, um Ihr System zu verbessern.
Dies ist keine eigenständige Einführungsstrategie und wird in der Regel vor einem "Big Bang" oder "Silent Rollout" durchgeführt, um eine bessere User Experience zu ermöglichen.

Befüllen des Systems mit Daten

Die klare Definition Ihrer Strategie für das Befüllen des Systems mit Daten, ist eines der wichtigsten Themen, da sie eine zentrale Rolle bei der Festlegung der Beteiligung der relevanten Parteien und möglicher Einschränkungen hinsichtlich des Projektzeitplans spielt. Je nachdem, womit Sie zuvor gearbeitet haben, müssen Sie sich unterschiedliche Fragen stellen bzw. bestimmte Dinge berücksichtigen.

Im Folgenden werden einige Szenarien aufgeführt, die wir bei unseren Kunden häufig erlebt haben, und es werden einige Hinweise gegeben, was in diesen Fällen zu beachten ist.

- **Szenario 1 - Kein vorheriges LMS oder andere Kursdaten**
Dies ist der einfachste Fall. Da es kein altes LMS oder andere frühere Kursdaten gibt, ist eine Datenmigration nicht erforderlich.
Das bedeutet auch, dass die Kurse/Inhalte von Ihnen, dem Kunden, während/nach der Testphase in Übereinstimmung mit Ihrem Nutzungsszenario erstellt werden.

- **Szenario 2 - Kein vorheriges LMS, aber andere Kursdaten**

Diesen Fall sehen wir häufig bei Kunden, die bereits Kurse anbieten/verwenden, aber noch kein vollständiges LMS einsetzen.

Oftmals werden die Kursbuchungen und Teilnehmer auf andere Weise erfasst (z. B. mit MS Excel).

In diesem Fall ist es wichtig, sich zunächst zu fragen, ob diese Daten in Ihrem LMS benötigt werden oder nicht.

- **Nein**

- Siehe Szenario 1

- **Ja***

- Wozu brauchen Sie die Daten?

- (Dadurch wird bestimmt, was genau im System ermöglicht werden muss)

***Beispiel:**

Alte Daten für Reports/Übersicht über beendete Kurse (insbesondere bei Pflichtkursen)

- **Lernhistorienimport (LHI)**

- Dies ist ein zusätzlicher Service, der sich für große Datenmengen (ca. 100 Kurse) empfiehlt, aber auch für kleinere Mengen eingesetzt werden kann, wenn die Ressourcen für die manuelle Erstellung sehr begrenzt sind.

- Sie, der Kunde, müssen die Daten in einem definierten Format mit genauen Spezifikationen bereitstellen und sind für die Qualität dieser Daten verantwortlich.

- **Es ist wichtig zu beachten, dass der Import nur die Namen der Kurse usw. enthält, aber keine Inhalte.**

- Bei einer geringen Anzahl von Kursen und Teilnehmern kann es sinnvoller sein, die Kurse manuell zu erstellen.

- **Szenario 3 - Migration von einem anderen LMS**

Bei der Migration von einem anderen LMS auf die imc Learning Suite stellen sich meist die gleichen Fragen wie in Szenario 2, aber in der Regel in einem viel größeren Umfang. Umso wichtiger ist es, ein klares Bild davon zu haben, was Sie aus dem alten System mitnehmen wollen.

- **Kursdaten**

- LHI (siehe "Szenario 2")

- (Es ist sehr wichtig zu wissen, wie diese Daten aus Ihrem alten System exportiert werden können, wie sie in das für den LHI erforderliche Format gebracht werden können und wer in Ihrem Team dafür verantwortlich ist)

- **Bestimmte Strukturen von Kursen/Inhalten**

- Kommunizieren Sie dies frühzeitig, damit Ihr imc Business Consultant Sie beraten kann, wie diese in das LMS implementiert werden können oder welche Alternativen möglich sind.

Datenschutz

Da das System mit Nutzerdaten arbeitet, ist das Thema Datenschutz wichtig. Es liegt in Ihrer Verantwortung, eine passende Datenschutzerklärung bereitzustellen. Der imc Business Consultant stellt Ihnen alle Informationen zu den erforderlichen Formaten zur Verfügung und unterstützt Sie bei der Einrichtung von Anzeigemöglichkeiten für Ihre Datenschutzerklärung/AGBs.

Erfahrungsgemäß kann dieser Prozess einige Zeit in Anspruch nehmen und sollte daher frühzeitig in Angriff genommen werden.

Die Learning Content-Strategie

Warum ist eine Strategie für Lerninhalte so wichtig? Sie spart Zeit, Mühe, Ressourcen und verbessert die Produktivität. Sie können festlegen, welche Art von Inhalten benötigt wird, wann sie bereitgestellt werden sollen, und was enthalten sein sollte, um Ihre Ziele zu erreichen. Mit einer Inhaltsstrategie können Sie Ihre Inhalte an Unternehmenszielen ausrichten, eine Kultur des kontinuierlichen Lernens kultivieren und die Inhalte an die Bedürfnisse der einzelnen Lernenden anpassen. Außerdem hilft Ihnen eine Strategie für Lerninhalte dabei, einen konsistenten Prozess zu etablieren, der im Laufe der Zeit gemessen und verbessert werden kann. Die im Folgenden beschriebenen sechs Schritte sollen Ihnen Anregungen für Ihre bestehende Strategie geben oder Ihnen bei der Entwicklung einer neuen Strategie helfen. Wenn Sie sich noch keine Gedanken über eine Strategie für Lerninhalte gemacht haben oder mehr Unterstützung dabei benötigen, können Sie Ihren Sales Manager nach unserem Learning Strategy Consulting Service fragen.

1. Legen Sie klare Lernziele fest

Bevor Sie mit der Erstellung von Inhalten beginnen, müssen Sie unbedingt die Lernziele für Ihr Programm festlegen. Wenn Sie Ihre Lernziele klar definieren, können Sie Ihre Inhalte so strukturieren, dass sie diese Ziele unterstützen. Dies ist ein wesentlicher Schritt bei der Entwicklung und Durchführung eines effektiven Lern- und Entwicklungsprogramms, das die Unternehmensziele unterstützt und die Leistung der Mitarbeiter fördert.

2. Organisieren Sie die Inhalte in Kursen

Sobald Sie Ihre Lernziele festgelegt haben, können Sie damit beginnen, Ihre Inhalte in Kurse zu gliedern. Kurse sind in der Regel um ein bestimmtes Thema oder eine bestimmte Fähigkeit herum strukturiert und können eine Kombination aus Text, Präsentationen, Videos, Tests und interaktiven Übungen enthalten. Wenn Sie Ihre Inhalte in kleinere, überschaubare Einheiten aufteilen, können die Lernenden leichter auf das Material zugreifen und darin navigieren, was zu einer besseren Beteiligung führt.

3. Erstellen Sie eine Hierarchie der Lerninhalte

Eine Hierarchie der Lerninhalte hilft den Lernenden zu verstehen, wie die verschiedenen Inhalte miteinander in Beziehung stehen. Eine klare Hierarchie kann den Lernenden auch die Navigation im LMS erleichtern und den Managern helfen, die Qualität zu kontrollieren. Sie können eine Hierarchie erstellen, indem Sie Kurse in Kategorien oder Themen gliedern und dann verwandte Kategorien oder Themen zusammenfassen.

4. Verwenden Sie einheitliche Namenskonventionen

Bei einer Vielzahl von Kursen, Pfaden und Dateien in einem LMS kann es für Lernende und Administratoren schnell schwierig werden, die benötigten Inhalte zu finden. Einheitliche Namenskonventionen können es den Lernenden erleichtern, die benötigten Inhalte zu finden. Verwenden Sie klare und aussagekräftige Namen für Module und Kategorien und ziehen Sie die Verwendung eines Standardformats oder einer Vorlage für die Benennung von Inhalten in Betracht.

5. Feedback einbeziehen

Beziehen Sie bei der Entwicklung der Struktur Ihrer Lerninhalte das Feedback Ihrer Zielgruppe mit ein. Bitten Sie um Feedback zur Organisation Ihrer Inhalte und dazu, ob sie die Lernziele unterstützen. Anhand dieses Feedbacks können Sie Ihre Inhaltsstruktur verfeinern und sie für die Lernenden effektiver gestalten.

6. Regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung

Da sich Ihr Programm weiterentwickelt, ist es wichtig, dass Sie Ihre Inhaltsstruktur regelmäßig überprüfen und aktualisieren. Möglicherweise müssen Sie neue Kurse oder Kategorien hinzufügen und bestehende Inhalte überarbeiten, um Änderungen an Ihren Lernzielen oder Branchentrends zu berücksichtigen.

Verfügbare Ressourcen zur Kundenunterstützung

Um einen reibungslosen Projektverlauf zu ermöglichen, ist es wichtig, dass Sie als Kunde über ein grundlegendes Verständnis des Systems verfügen, damit Sie effizient mit dem imc-Projektteam zusammenarbeiten und die gewünschte Lernumgebung/das gewünschte Szenario schaffen können. Um dies zu erreichen, stehen Ihnen verschiedene Ressourcen zur Verfügung.

- Enablement-Kurs im Learning Connect-Portal

- Bereitgestellte Dokumentationen

Bereits vorhandene, offizielle Dokumentationen zu bestimmten Themen

- Der imc Business Consultant stellt die Dokumentation bei Bedarf zur Verfügung.

- Zahlungspflichtige Optionen

- Zusätzliche Schulungen:

Wenn Sie für bestimmte Themen eine vertiefte Schulung benötigen.

- Benutzerdefinierte Dokumentation:

Wenn es noch keine offizielle Dokumentation zu diesem Thema gibt oder Sie eine detaillierte Anleitung benötigen.

- Bitte kontaktieren Sie Ihren imc-Salesmanager für ein Angebot.
- Berücksichtigen Sie bei der Bestellung zusätzlicher Schulungen während des Projekts den zeitlichen Rahmen des Projekts.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, sich ein Grundwissen anzueignen, das es Ihnen ermöglicht, Entscheidungen bezüglich der Konfiguration des Systems zur Umsetzung Ihrer Szenarien zu treffen, indem Sie die oben genannten Ressourcen selbstständig nutzen.

Testing

Die Testphase ist ein wichtiger Teil des Projekts und gibt Ihnen die Möglichkeit, Ihre Szenarien innerhalb des konfigurierten Systems vor dem Go-Live gründlich zu testen und noch (kleinere) Änderungen vorzunehmen. Für eine effektive Testphase ist es sehr wichtig, dass jeder, der am

Testing beteiligt ist, im Voraus genügend Zeit dafür blockiert hat (am besten plant man Zeitfenster ein, sobald der Projektplan verfügbar ist).

Hinweis: Wenn das Engagement der Nutzer ein wichtiger Faktor für Sie ist, wäre diese Phase auch ein guter Zeitpunkt für Benutzerakzeptanztests (engl.: User Acceptance Test, kurz: UAT), um Benutzerfeedback zu erhalten, bevor das System in Betrieb genommen wird.

Go-Live

In unseren Projekten unterscheiden wir zwischen technischem Go-Live und Kunden Go-Live.

- **Technischer Go-Live:**
Das System ist vollständig konfiguriert, Schnittstellen sind integriert - das System ist funktional einsatzbereit und die Projektabschlussphase kann eingeleitet werden. Das bedeutet nicht, dass der Go-Live beim Kunden simulativ oder direkt danach erfolgen muss.
- **Kunden Go-Live:**
Kurse und Inhalte werden vorbereitet und das System wird den Lernenden zur Verfügung gestellt.

Der technische Go-Live markiert das Ende des Implementierungsprojekts. Ihr imc Business Consultant wird Sie durch den Projektabschlussprozess führen. In einem "Support Welcome Call" werden Sie an den imc Service Desk übergeben, der ab diesem Zeitpunkt Ihr Hauptansprechpartner sein wird. Der imc Business Consultant wird mit Ihnen ein sogenanntes "Sunset Meeting" planen, um das Projekt zu reflektieren und mögliche zukünftige Anforderungen an das System zu besprechen, wofür Ihr imc Account Manager Ihr Ansprechpartner ist.

Risikomanagement

Die imc verfügt über eine Reihe von Maßnahmen zum Umgang mit unsicheren Ereignissen oder Bedingungen innerhalb eines Projekts, da sie sich auf die Projektziele wie Umfang, Zeitplan, Kosten und Qualität auswirken können. Das Risikomanagement ist ein integraler Bestandteil der imc Managementmethodik. Risiken sind durch ein gewisses Maß an "Ungewissheit" in Bezug auf ein angestrebtes Ergebnis gekennzeichnet; daher ist es wichtig, mögliche Risiken zu Beginn eines Projekts zu ermitteln, ihre möglichen Auswirkungen auf die Projektergebnisse zu analysieren und ihre Auswirkungen auf die Projektarbeit und den Projekterfolg genau zu überwachen.

Das Risikomanagement liegt in der gemeinsamen Verantwortung von imc und Ihren eigenen Projektmanagern, mit Unterstützung durch das Team. Die Komponenten des Ansatzes sind:

- **Risikoanalyse:**
Die Identifizierung und Analyse von Risiken ist Teil eines gemeinsamen Kick-off-Workshops. Die so ermittelten Risiken werden analysiert, um ihre Wahrscheinlichkeit (Bedrohung) und ihre Auswirkungen (Anfälligkeit) zu bewerten, wobei die beiden letztgenannten Aspekte zusammen den Schweregrad des Risikos bestimmen. Auf der Grundlage dieser Informationen werden die Risiken ermittelt, die als erheblich eingestuft werden und daher überwacht werden müssen. Diese Risiken werden in ein Risikoprotokoll eingetragen.

- **Risikomanagement:**

Für jedes ausgewählte Risiko werden die verfügbaren Gegenmaßnahmen bewertet. Die Gegenmaßnahmen können in verschiedene Kategorien fallen, z. B. Abschwächung oder Reduzierung, Übertragung, Akzeptanz oder Vermeidung. Jede Gegenmaßnahme muss im Hinblick auf ihre Durchführbarkeit und Kosten bewertet werden, und die am besten geeigneten Gegenmaßnahmen werden ausgewählt und in das Protokoll für die entsprechenden Risiken eingetragen.

- **Risikoüberwachung:**

Das Risikoprotokoll ist die Grundlage für eine kontinuierliche Überwachung der ermittelten Risiken während der gesamten Projektlaufzeit. Wöchentliche Berichte enthalten eine Analyse der Risiken und ihrer aktuellen oder potenziellen Auswirkungen auf den Projekterfolg. Auf diese Weise werden die Risiken regelmäßig überprüft, um festzustellen, ob sich ihr Schweregrad oder die Anwendbarkeit der Gegenmaßnahmen geändert hat, und es werden gegebenenfalls geeignete Maßnahmen (z. B. die Einführung einer alternativen Gegenmaßnahme) ergriffen.

Wenn wir ein Projekt beginnen, wird Ihren Projektbeteiligten eine Liste mit den wichtigsten identifizierten Risiken vorgelegt, die vor Projektbeginn im Detail überprüft werden. Gemeinsam mit Ihnen prüft imc jedes Risiko und die Wahrscheinlichkeit seines Eintretens sowie die Schwere, die es für das Projekt und/oder das Geschäft haben würde. Anschließend wird eine Toleranzschwelle festgelegt, so dass wir für den Fall, dass das Risiko eintritt, transparent vereinbart haben, wie viel Toleranz akzeptabel ist.

Die nachstehende Tabelle enthält Richtwerte für die Wahrscheinlichkeit und den Schweregrad.

Risiko	Wahrscheinlichkeit	Schweregrad	Strategie zur Risikovermeidung oder -bewältigung
Geschäftsanforderungen nicht vollständig identifiziert/dokumentiert/mitgeteilt	M	H	- Einbeziehung der wichtigsten Stakeholder in den Anforderungsworkshop - Beziehen Sie Entscheidungsträger in den Workshop ein. - Sorgfältig geplante Systementwurfsdokumentation
Unternehmens-/Organisationsanforderungen während des Projekts geändert	M	M	- Ein gut dokumentierter formeller Änderungsprozess wurde eingeführt. - Bewertung der Auswirkungen von Änderungen auf Zeit, Budget und Kosten
Mangelnde Verfügbarkeit von Ressourcen während des Projekts	M	H	- Geben Sie die benötigten Ressourcen und Termine so früh wie möglich an. - Halten Sie Notfallressourcen bereit (für den Fall von Krankheit usw.)

			• Überwachen und Anpassen von Urlauben an den Projektplan. • Enge Kontrolle des Projektplans auf laufender Basis
Abhängigkeit von Dritten bei der technischen Integration	L	M	• Klare Festlegung der Integrationsmethode im Vorfeld • Schalten Sie Dritte so früh wie möglich ein. • Legen Sie klare Erwartungen fest, wann/was für eine dritte Partei erforderlich ist
Entscheidung zur Genehmigung nicht rechtzeitig getroffen	M	M	• Beziehen Sie die Entscheidungsträger frühzeitig in die Diskussionen ein. • Legen Sie die Verantwortung der Entscheidungsträger und den Prozess im Voraus klar fest. • Legen Sie klare Erwartungen/ Zuständigkeiten/ Fristen für Entscheidungen fest. • Offene Kommunikation
Schlechte Qualität der Daten für die Migration	L	M	• Vergewissern Sie sich, welche relevanten Daten enthalten sind. • Definieren Sie Regeln für die Entscheidung, welche Daten importiert werden sollen. • Frühzeitige Bereitstellung eines Musterdatensatzes für Tests • Ausführliche Validierung und Überprüfung der Daten
Die Termine im Projektplan werden nicht eingehalten	M	H	• Realistische erste Projektplanung • Lassen Sie alle verantwortlichen Personen für ihre Leistungen einstehen. • Ständige Überwachung während des gesamten Projekts • Frühzeitige Identifizierung und Eskalation von Problemen • Suche nach alternativen Ressourcen
Verlust von wichtigen Projektressourcen im Projekt	M	H	• Verteilen Sie das Projektwissen auf mehrere Personen. • Erstellung von Dokumentationsprotokollen, um das

			gesamte Wissen über das Projekt zu erfassen
Geringe Akzeptanz des Systems nach dem Go-Live	L	H	• Einbindung der wichtigsten Interessengruppen zu Beginn und während der gesamten Laufzeit. • Sorgfältige Kommunikation/Einführungsstrategie • Sicherstellen, dass die Interessengruppen über die Gründe für die Veränderung informiert werden, "was ist für mich drin". • Sicherstellen, dass die Bedürfnisse und Anliegen der Interessengruppen bei der Projektdurchführung berücksichtigt werden.
Geringes Maß an Unterstützung durch die Führung; oder die Unterstützung durch die Führung schwindet mit der Zeit.	M	H	• Effiziente Kommunikation mit verschiedenen Führungsgruppen, um Vorteile aufzuzeigen und Fragen oder Bedenken zu klären. • Einbindung von Entscheidungsträgern in Prozess-Workshops

Bitte beachten Sie, dass ein vollständiges Risikomanagement von Seiten imc nur in Projekten mit einem hohen Anteil an Projektmanagement umgesetzt wird. In einem Standardprojekt findet lediglich ein angepasstes Risikomanagement statt welches im Rahmend er regelmäßigen Status Calls und Status Reports zum Tragen kommt.