

# Projektabschluss

Service-Beschreibung

**imc Learning Suite**

27. Oktober 2022

# Vorwort

---

Die Hauptzielgruppe dieser Leistungsbeschreibung sind imc Projektkunden und deren dedizierten imc Projektmanager / Business Consultants.

Der Zweck dieses Dokuments besteht darin, Kunden der imc und deren dedizierten imc Projekt-Manager/ Business Consultants (imc Projektteam) eine detaillierte Beschreibung der Abschlussphase (Close Phase) des Projekts bereitzustellen. Dies trägt dazu bei, dass die Abschlussphase des Projekts so reibungslos wie möglich abläuft, indem ein gemeinsames Verständnis dafür geschaffen wird, wie und welche gewünschten Ergebnisse in der Abschlussphase des Implementierungsprojekts erreicht werden sollen.

# Kontext

Bei der Umsetzung eines Projektes für den Kunden setzt die imc auf eine einfache lineare Struktur. Das Projekt durchläuft eine Reihe von sechs aufeinanderfolgenden Phasen sowie eine kontinuierliche Phase. Diese Sieben-Phasen-Methodik ist der **imc LearnWay**, dargestellt in der Abbildung im Rahmen des „Project Life Cycle“ (Projekt Lebenszyklus).

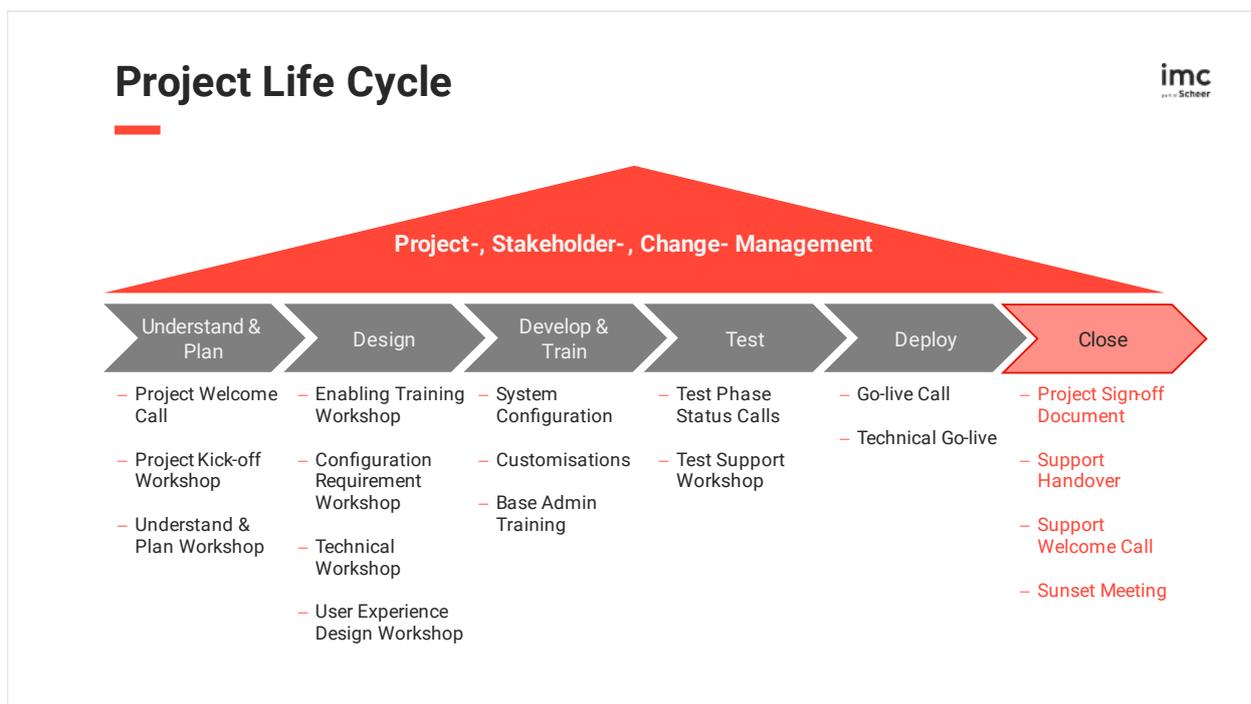


Abbildung 1 Project Life Cycle

Obwohl die Abbildung einen stark sequenziellen Prozess und Ablauf darstellt, kann es bei einzelnen Projekten erforderlich sein, hiervon abzuweichen, indem sich einige Phasen teilweise überschneiden. Es obliegt dem Projektmanager / Business Consultant, die Notwendigkeit dieser Überschneidungen zu erkennen und bekannt zu geben.

Gemäß der Definition eines Projekts hat jedes Projekt einen festgelegten Anfang und ein festgelegtes Ende. Dieses Dokument konzentriert sich auf das Ende des Projekts oder genauer gesagt auf die „**Close-Phase**“ (Abschlussphase), indem es ein grundlegendes Verständnis dafür schafft, welche Schritte erforderlich sind und welche Aufgaben erledigt werden müssen, um ein Projekt erfolgreich abzuschließen.

## Prozessbeschreibung

Das Ziel der Abschlussphase ist so klar wie der Name schon sagt, nämlich **der formale Abschluss des Projekts**. So einfach wie es klingt, es muss auch verstanden werden, dass sowohl der Kunde als auch der Projektmanager/ Business Consultant zwei unterschiedliche Arbeitsabläufe haben werden, um dasselbe Ziel zu erreichen. Für den Projektmanager/ Business Consultant beginnt der Ablauf schon vor der Abschlussphase mit einer internen Aufgabenliste. Im Allgemeinen kann die Abschlussphase, die die Beteiligung des Kunden erfordert, **zwischen zwei und drei Wochen durchgeführt werden**.

Am Ende der Testphase initiiert der Projektmanager/ Business Consultant das Go-live-Gespräch (**Go-live Call**) mit dem Kunden. Das ideale Ergebnis dieses Gesprächs ist, dass es keine offenen kritischen Aufgaben mehr gibt, die ein technisches Go-live (**Technical Go-live**) verhindern würden.

Der **Technical Go-live** ist ein wichtiger Meilenstein innerhalb des Projekts, da er die Bestätigung des Projektmanager/ Business Consultant ist, dass das System gemäß den Spezifikationen des Kunden und dem Beauftragungsstand implementiert wurde und das LMS für den Einsatz durch den Kunden geeignet ist. Dies muss vom Kunden bestätigt werden.

Mit dem bestätigten technischen Go-live beginnt nun der Closing-Prozess (Abschlussprozess) für den Kunden. Die vier Kernelemente, wie in der Grafik unterhalb dargestellt, sind: **(a) Project Sign-off (Projektabnahme), (b) Support Welcome Call, (c) Sunset Meeting und (d) Customer Go-live**.

### Project Closure flow customer

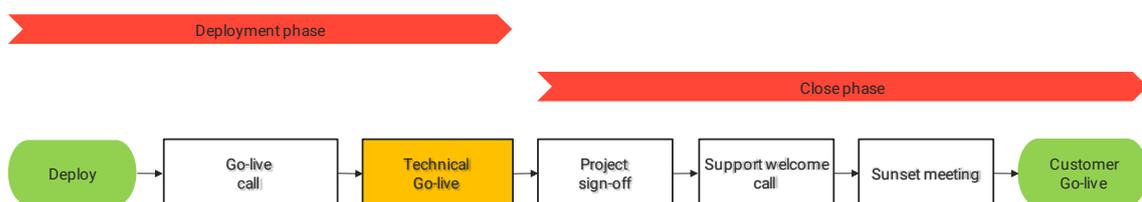


Abbildung 2 Project Closure für den Kunden

Im Detail werden diese Elemente wie folgt beschrieben:

- **Project Sign-off Document:** Der Hauptzweck dieses Dokuments besteht darin, innerhalb des Projektteams zu verdeutlichen, dass bestellte Leistungen geliefert wurden und die Software für den produktiven Einsatz bereit ist. Die imc erstellt dieses Dokument zur offiziellen Bestätigung und stellt dieses dem Kunden zur Verfügung. Neben den formalen Aspekten (Kontaktdaten, Versionsnummerierung, Hosting-Modell) fasst das Dokument relevante Datenschutz- und Sicherheitsthemen zusammen sowie eine Auflistung der Themen, die bei Projektabschluss an den Support übergeben werden. Typische Themen sind:
  - a. **Nicht blockierende / kritische Softwarefehler** (falls während der Projektphase gemeldet) sind Softwarefehler, welche die produktive Nutzung des Systems nicht beeinträchtigen und nach Projektabschluss behoben werden können
  - b. **Ausstehende Leistungen**, sind Leistungen, welche Teil des Einführungsprojekts sind aber nicht zum Projektabschluss/ Produktiver Nutzung ausgeliefert sein müssen (z.B. ausstehende Change Requests oder Schnittstellen).
  - c. **Weitere Beratungsunterstützung** (zusätzliches Training etc.) nach Projektabschluss, die auf Wunsch mit separatem Auftrag erbracht werden kann.
  - d. **Identifizierte und nicht beauftragte Change Requests** sind Änderungswünsche, die erst im Einführungsprojekt erfasst wurden und zunächst einer Beauftragung benötigen.

Das Dokument sollte vom Kunden als Bestätigung des Projektabschlusses und als Bestätigung des Beginns **der** Supportphase abgezeichnet werden. Mit dem Wechsel in den Support treten die vertraglich vereinbarten SLAs (Service Level Agreements – die Bedingungen unter der die imc Maintenance und Support leistet) in Kraft. Da die Steuerung und Verantwortlichkeiten von Projekt zu Projekt unterschiedlich sind, **ist es unbedingt erforderlich, dass der Kunde rechtzeitig die Person oder die Personen definiert, welche für die Genehmigung des Freigabedokuments verantwortlich sind.**

Die Bestätigung des Projektabschlussdokuments ist Voraussetzung für die produktive Nutzung des Systems und definiert das Projektende und somit dessen Abschluss. Die produktive Nutzung des Systems bedeutet für die imc die Bestätigung des Projektabschlussdokuments und somit auch des Projekts.

Sofern eine Woche nach Übermittlung des Projektabschlussdokuments keine neuen kritischen offenen Punkte durch den Kunden gemeldet werden, geht die imc von einer Bestätigung des Projektabschlussdokuments aus und sieht das Projekt als abgeschlossen.

- **Support Welcome Call:** Der Support Welcome Call soll dem Kunden helfen, den Umfang der vom Support-Team angebotenen Dienstleistungen zu verstehen, und es ihm ermöglichen, effizient mit der Support-Abteilung in Kontakt zu treten. Zudem bedeutet es den Wechsel vom Projektmodus in den Betriebsmodus. Das bedeutet, dass **die Verantwortung für die Unterstützung des Kunden vom Projektmanager/ Business Consultant auf das Support-Team übertragen wird.** Probleme werden nicht mehr z.B. per Projekt-Jira-Ticket oder E-Mail an den Projektmanager/ Business Consultant gemeldet, sondern über den Service Desk. Gleichzeitig enden die Zugriffsrechte auf das Projekt-Jira. Im Gegensatz zum Projektticketsystem, dessen Zugriff auf zwei Konten beschränkt war, ermöglicht der Service Desk den Zugriff auf mehr als zwei Konten. Wir empfehlen, die Anzahl der Konten auf einem überschaubaren

Niveau zu halten und sich daran zu erinnern, dass die Qualität des Inputs die Quantität übertrumpft. Für den Projektmanager/ Business Consultant ist es wichtig, dass der Support vor dem Support Welcome Call über das Kundenprojekt in Kenntnis gesetzt wird und offene Fragen mit Abschluss des Calls geklärt sind.

- **Sunset Meeting:** Zusammen mit dem Kunden prüft der imc Projektmanager/ Business Consultant das Projekt und bespricht mögliche zukünftige Schritte (einschließlich offener Punkte aus dem Projekt, die im Projektabschlussdokument erwähnt werden). **Dieses Meeting, geleitet von dem imc Projektmanager/ Business Consultant, betrachtet im Rückblick den Gesamtverlauf des Projekts.** Darüber hinaus dient dieses Meeting als Übergabe an den imc Vertrieb für die Abstimmung, der technischen Aspekte, wie zukünftige Entwicklungen und Verbesserungen des Systems.
- **Customer Go-live:** Nachdem der Projektmanager/ Business Consultant das System für einen technischen Go-live als geeignet befunden hat und die Projektabschlussdokumentation abgenommen wurde, kann der Kunde das System nun in Betrieb nehmen. **Der Go-live des Kunden ist keine Voraussetzung für die Projektabschluss.** Sobald das System als funktionsfähig erachtet wird, ist es die Entscheidung des Kunden, wann das System den Nutzern zur Verfügung gestellt wird. Die imc empfiehlt, dass diese Entscheidung an die imc kommuniziert wird. Die Terminierung, Planung und Begleitung des Customer Go-live sind nicht Teil des Leistungsumfangs von imc, sofern nicht vertraglich vereinbart.

**Wichtige Hinweise:**

Es ist wichtig zu beachten, dass der Abschluss des Projekts mit dem **Technical Go-live** zusammenfällt und nicht mit der Einführung des Systems bei den Endnutzern des Kunden (**Customer Go-live**). Der eigentliche Go-live des Kunden liegt in der **alleinigen Verantwortung des Kunden**. Falls es ein festes und geplantes Customer Go-live-Datum gibt (z.B. angekündigte Kursstarts gemäß dem Rollout-Plan), müssen alle Abschlussaktivitäten vor diesem Datum sorgfältig geplant und im Gesamtprojektplan berücksichtigt werden. Für die imc ist **die produktive Nutzung des Systems oder eine fehlende Rückmeldung auf das Project Sign-off Dokument, eine Woche nach Empfang, als Projektabschluss anzusehen.**