

Software-Systeme einführen

Dokument-Status: Beta – für internen Gebrauch

--

1.	Ausgangslage.....	3
1.1	Hinweise zum Dokument.....	3
2.	Informations-Medien	4
2.1	«Bedienungsanleitung».....	4
2.2	Kurs-Unterlagen	4
2.3	Handouts.....	4
2.4	Video.....	4
2.5	FAQs.....	4
2.6	Tipps und Tricks	4
3.	Projekt-Management.....	5
3.1	Vertrag als Basis	5
3.2	Kick-Off Meeting	5
3.3	Projekt planen	5
3.4	Projekt realisieren	5
3.5	Projekt abnehmen	5
4.	Schulung.....	6
4.1	Basis-Schulung	6
4.2	Praxis-Schulung / Unterstützung	6
4.3	Selbstlern-Möglichkeiten	6
5.	Support	7
5.1	Fehlendes Benutzer Wissen/Können	7
5.2	Programm-Fehler	7
5.3	Software-System Einstellung.....	7
5.4	Probleme mit der System-Integration	7
5.5	Fehlende Funktionalität	7
5.6	Verbesserungsvorschläge	7
5.7	Anforderungen	7
6.	Support System.....	8
6.1	Anfrage erfassen.....	8
6.2	Anfrage klassifizieren	8
6.3	Anfrage bearbeiten.....	8
6.4	Information über Status	8
7.	Sonstiges.....	9
7.1	Fehlende Abklärungen vor dem Kauf	9
7.2	Unklare Spezifikationen.....	9
7.3	Produkte Mängel	9
7.4	Fehlende Zeit / Ressourcen	9
8.	Anhang.....	10

1. Ausgangslage

1.1 Hinweise zum Dokument

Dieses Dokument hat das Ziel, Software-System-Einführungen von Kunden- und Lieferantenseite möglichst «objektiv» zu untersuchen, um die Einführung und den Support so sinnvoll wie möglich zu gestalten.

2. Informations-Medien

2.1 «Bedienungsanleitung»

2.2 Kurs-Unterlagen

2.3 Handouts

2.4 Video

2.4.1. Tutorials

2.5 FAQs

2.6 Tipps und Tricks

3. Projekt-Management

3.1 Vertrag als Basis

In der Regel gilt ein Vertrag als Basis für die Projekteinführung. Die Praxis zeigt, dass in diesem Vertrag selten alles «richtig» geregelt ist.

3.2 Kick-Off Meeting

Das Kick-Off-Meeting hat das Ziel:

3.3 Projekt planen

3.4 Projekt realisieren

3.5 Projekt abnehmen

4. Schulung

4.1 Basis-Schulung

4.2 Praxis-Schulung / Unterstützung

4.3 Selbstlern-Möglichkeiten

5. Support

5.1 Fehlendes Benutzer Wissen/Können

5.2 Programm-Fehler

5.3 Software-System Einstellung

5.3.1. Benutzerrechte

5.3.2. System-Parametrierung

5.4 Probleme mit der System-Integration

5.5 Fehlende Funktionalität

5.6 Verbesserungsvorschläge

5.7 Anforderungen

5.7.1. Bestehende

5.7.2. Neue

6. Support System

6.1 Anfrage erfassen

6.2 Anfrage klassifizieren

6.3 Anfrage bearbeiten

6.4 Information über Status

<u>i</u>	Quick-Info Sonstiges
--------------------------	-------------------------

7. Sonstiges

7.1 Fehlende Abklärungen vor dem Kauf

7.2 Unklare Spezifikationen

7.3 Produkte Mängel

7.4 Fehlende Zeit / Ressourcen

8. Anhang