



Steuerungs- Framework für Projekte

Servicebeschreibung

imc Learning Suite | Consulting Department | 22. August 2025

Inhalt

1	VORWORT	3
2	PROJEKTROLLEN & RACI MATRIX	4
2.1	IMC PROJEKTROLLEN	4
2.2	KUNDEN PROJEKT TEAM	6
2.3	RACI MATRIX	7
2.4	IMC PROJEKTMANAGEMENT TOOLS	10
3	BESCHREIBUNG DER PROJEKTAKTIVITÄTEN	12
3.1	PROJEKT START	12
3.2	REGELMÄßIGE AKTIVITÄTEN	12
3.3	WÖCHENTLICHE / ZWEIWÖCHENTLICHE / MONATLICHE AKTIVITÄTEN	13
3.4	PROJEKT ENDE	14
4	ZUSÄTZLICHE THEMEN	16

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 dieser Servicebeschreibung sind imc-Kunden und ihre imc-Project Manager / Business Consultants, aber auch andere Beteiligte an LMS-Einführungsprojekten.

Der Zweck dieses Dokuments ist es, eine detaillierte Beschreibung des **imc Steuerungs-Frameworks für LMS-Implementierungsprojekte** zu liefern. Dieses Dokument bietet also einen Überblick über die Aktivitäten und Leistungen des Project Managers während eines Implementierungsprojekts.

Das übergeordnete Ziel der imc Consulting-Abteilung ist es, professionelle Dienstleistungen im Rahmen von Projekten anzubieten, die sich an definierten Projektmanagementaufgaben orientieren. Diese Leistungsbeschreibung basiert auf der **imc Methodology für LMS-Implementierungsprojekte** bietet und weitere Details zu den Projektmanagement-Aktivitäten.

Der in diesem Dokument beschriebene Rahmen (Framework) für die Projektsteuerung hängt stark von der Projektgröße und den Kundenerwartungen ab. Aus diesem Grund hat imc globale Standards für Projektmanagement-Aktivitäten definiert, die je nach Komplexität und Kundenerwartung modifiziert und erweitert werden können. Daher werden in dem Dokument auch optionale Projektmanagementaktivitäten (z.B. separates Risk Log, separater Milestone Plan, Stakeholder-Meetings), Aktivitäten mit höherer Frequenz (z.B. Project Status Calls, Project Status Reports) oder zusätzliche Maßnahmen zur Minderung von Projektrisiken (z.B. Project Advisor, zusätzliche Ressourcen) erwähnt.

2 Projektrollen & Raci Matrix

Das Dokument beschreibt die verschiedenen Rollen auf imc-Seite innerhalb eines LMS-Implementierungsprojekts und die verschiedenen Projektmanagement-Tools, die zum Einsatz kommen.

2.1 imc Projektrollen

Im Folgenden skizzieren wir die verschiedenen Rollen bei imc, die an einem Implementierungsprojekt für ein Learning Management System (LMS) beteiligt sind. Dieser Überblick basiert auf den von imc etablierten Best Practices und stützt sich dabei auf die umfangreichen Erfahrungen des Unternehmens bei der Implementierung seiner LMS-Lösung.

Role	Abkürzung	Beschreibung der Rolle
Project Manager	IMC-PM	<p>Jedem Implementierungsprojekt wird ein Projektmanager zugewiesen. Der Projektmanager ist zunächst gemeinsam mit dem Projektmanager des Kunden für die gesamte Projektplanung verantwortlich. Danach ist der Projektmanager für die tägliche Durchführung des Projekts sowie für die Verwaltung des Umfangs, des Zeitplans und des Budgets zuständig. Der Projektmanager koordiniert auch die Aktivitäten von imc und bezieht die für das Projekt erforderlichen Teams von imc mit ein. Der Projektmanager ist immer die erste Eskalationsstelle (Level 0).</p> <p>Hinweis: Die Rollen des Projektmanagers und des Unternehmensberaters können je nach Projektumfang und -komplexität kombiniert werden.</p>
Business Consultant	IMC-BC	<p>Der Unternehmensberater ist der Fachexperte für LMS-Implementierungsaufgaben.</p> <p>Zu den Aufgaben gehören:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisation und Leitung von Workshops zur Erfassung von Anforderungen • Entwurf von LMS-Workflows auf Grundlage der während des Workshops gesammelten Anforderungen • Angabe von Änderungen, wenn eine Änderungsanforderung angeordnet wurde. • Konfiguration des LMS • Training • UAT support <p>Hinweis: Je nach Umfang und Komplexität des Projekts kann imc mehrere Unternehmensberater für ein Projekt einsetzen.</p>
Consulting Team Lead / Head of Consulting	IMC-BC LEAD	<p>Im Allgemeinen ist imc in regionale Beratungsteams organisiert, und jedes Implementierungsprojekt wird dem Teamleiter (oder Leiter der Beratung) des Teams zugewiesen, dem der Projektmanager/Unternehmensberater angehört. Diese Person ist nicht direkt an der Projektarbeit beteiligt, sondern übernimmt eine Überwachungsfunktion und fungiert als Eskalationsstelle der Stufe 2</p>

Account Manager / Sales Representative	IMC-ACM	<p>Der Vertriebsmitarbeiter ist nur für die Übergabe des Kunden an das Projektteam (Vertriebsübergabe/Projektinitiierung) verantwortlich und übernimmt keine aktive Rolle im Projekt, außer im Falle einer Eskalation (z. B. zur Klärung des Projektumfangs). Der Kundenbetreuer ist für alle geschäftlichen Beziehungen und Aktivitäten verantwortlich. Diese beiden Rollen können von einer Person übernommen werden, die auch an Eskalationen beteiligt sein kann.</p>
Project Advisor <i>(Optional)</i>	IMC-AD	<p>Bei einigen Projekten stellt imc einen Projektberater zur Verfügung: einen sehr erfahrenen Berater (z. B. auf Senior- oder Principal-Ebene), der den Projektmanager/Unternehmensberater unterstützt und bei Projektfragen mit Rat und Tat zur Seite steht, gestützt auf bewährte Branchenpraktiken. Der Projektberater fungiert als Eskalationsstelle der Stufe 1. Der Projektberater ist eine optionale Projektressource, die nur bei größeren Implementierungsprojekten mit höherer geschäftlicher oder technischer Komplexität zur Verfügung steht. Ihr Projektmanager wird in der Projektorganisation angeben, ob imc einen dedizierten Projektberater für Sie bereitgestellt hat.</p>
Technical Coordinator <i>(Optional)</i>	IMC-TC	<p>Bei einigen Projekten stellt imc einen technischen Koordinator zur Verfügung. Diese Person ist ein technischer Spezialist, der technisches Fachwissen in das Projekt einbringt. Der technische Koordinator ist eine optionale Ressource, die nur bei größeren Implementierungsprojekten mit höherer technischer Komplexität zur Verfügung steht. Ihr Projektmanager wird in der Projektorganisation angeben, ob imc einen dedizierten technischen Koordinator für Sie bereitgestellt hat.</p>
Design Lead <i>(Optional)</i>	IMC-CD	<p>Für einige Projekte bieten wir ein äußerst raffiniertes und kundenorientiertes Design, das über die Standardanpassung hinausgeht. imc kann dies als zusätzlichen Service in Form eines Workshops anbieten, bei dem ein erfahrener Designleiter von imc anwesend ist, um Anforderungen und praktische Lösungen zu besprechen.</p>
imc Hosting	IMC-ECMT	<p>imc hosting kümmert sich um alle Hosting-Aktivitäten, einschließlich Server- und Systeminstallationen sowie Systemaktualisierungen. imc benennt in der Regel keinen einzelnen Vertreter dieses Teams für ein Projekt. Stattdessen koordiniert Ihr imc-Business-Consultant alle Hosting-Aktivitäten mit diesem internen Team.</p>
imc Support	IMC SUPPORT	<p>Das imc-Supportteam ist für alle Supportanfragen nach dem technical go-live beim Kunden zuständig.</p>
Validation System Owner <i>(Nur in einem Validierungsprojekt erforderlich)</i>	IMC-VAL-OWNER	<p><i>Diese Rolle gilt nur, wenn ein Projekt validiert werden muss.</i> Der Validierungssystem-Eigentümer wird als die Person im imc-Team beschrieben, die Änderungen beim imc-Validierungsleiter vorbringt. In der Regel handelt es sich dabei entweder um einen imc-Business-Consultant (bei Konfigurationsänderungen im LMS) oder um das imc-Hosting-Team (wenn Schritte im LMS-Installationsprozess erforderlich sind).</p>
Validation Lead	IMC-VAL-LEAD	<p><i>Diese Rolle gilt nur, wenn ein Projekt validiert werden muss</i></p>

<p><i>(Nur in einem Validierungsprojekt erforderlich)</i></p>		<p>Der Validierungsleiter ist der imc-Mitarbeiter, der für Folgendes verantwortlich ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beurteilung, ob eine Änderung dokumentiert werden muss • Erstellung und Pflege von IQ-Dokumenten • Koordination der für Unterschriften erforderlichen Personen, wo dies erforderlich ist.
---	--	--

2.2 Kunden Projekt Team

Nachfolgend finden Sie eine Liste mit empfohlenen Teammitgliedern auf Kundenseite für ein Implementierungsprojekt. Es ist von entscheidender Bedeutung, die für die jeweiligen Aufgaben innerhalb des Projektteams verantwortlichen Personen zu benennen und sicherzustellen, dass diese über ausreichend Zeit verfügen, um ihre Aufgaben zu erfüllen. Die Zusammensetzung des Teams hängt von den spezifischen Projektanforderungen und der Größe des Kundenteams ab. Die folgenden Rollen haben sich jedoch in den meisten Projekten durchweg bewährt.

Hinweis: Die 2 obligatorischen Projektrollen, die von imc für den Erfolg eines Rollout-Projekts empfohlen werden. Bei Bedarf können einzelne Personen auch mehrere Projektrollen übernehmen.

Role	Abkürzung	Beschreibung der Rolle
<p>Project Sponsor <i>(mandatory)</i></p>	<p>C-SPONSOR</p>	<p>Verantwortlich für die Beauftragung des Projekts. Der Projektponsor wird während des Projekts auch als Eskalationsstelle für imc angesehen.</p>
<p>Project Manager <i>(mandatory)</i></p>	<p>C-PM</p>	<p>Wichtig für die Koordination der Anwesenheit Ihres eigenen Projektteams und die Verwaltung der Kommunikation mit dem imc-Unternehmensberater und dem imc-Projektmanager</p>
<p>Technical/IT Specialist</p>	<p>C-TC</p>	<p>Verantwortlich für die Zusammenarbeit bei Themen wie benutzerdefinierten URLs, Mailing, Bereitstellung von Nutzerdaten, SSO, Datenmigration usw.</p>
<p>Content Administrator</p>	<p>C-CONT-AD</p>	<p>In der Regel eine Person oder ein Team, die bzw. das für die Verwaltung (und Erstellung) von Inhalten im LMS verantwortlich ist.</p>
<p>System Administrator</p>	<p>C-SYS-AD</p>	<p>Verantwortlich für weitere administrative Aufgaben im gesamten System (Benutzerverwaltung, Kursbuchungen usw.)</p>
<p>Test Lead</p>	<p>C-TEST-L</p>	<p>Verantwortlich für die Koordination der Nutzerakzeptanzprüfung auf Kundenseite.</p>
<p>Data Protection Officer</p>	<p>C-DPO</p>	<p>Verantwortlich für die Ausarbeitung einer Datenschutzerklärung/Nutzungsbedingungen auf Kundenseite.</p>
<p>Customer validation lead <i>(Nur in einem Validierungsprojekt erforderlich)</i></p>	<p>CUST-VAL-LEAD</p>	<p><i>Diese Rolle gilt nur, wenn ein Projekt validiert werden muss</i> Verantwortlich für Validierungsaktivitäten auf Kundenseite. Diese Person ist dafür verantwortlich, die IQ-Dokumente von imc zu</p>

		unterzeichnen, sofern dies im Validierungsprozess des Kunden erforderlich ist.
--	--	--

2.3 RACI Matrix

Die Matrix ist tabellarisch dargestellt, um zu veranschaulichen, wer für jede Aufgabe (R)esponsible (verantwortlich), (A)ccountable (rechenschaftspflichtig), (C)onsulted (konsultiert) oder (I)nformed (informiert) ist. Die Aufgaben sind nach den von imc empfohlenen Projektphasen in einem LMS-Rollout-Projekt angeordnet.

Phase	Tasks	(R)	(A)	(C)	(I)
Understand & Plan	Erstellen und pflegen Sie den Projektplan.	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC IMC-AD	C-PM IMC-ACM
Understand & Plan	Erstellen und pflegen Sie das Risikoregister und das Änderungsprotokoll.	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC IMC-TC	C-PM
Understand & Plan	Projektmeilensteine definieren und vereinbaren	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC IMC-ACM IMC-AD	C-PM
Understand & Plan	Vereinbaren Sie die allgemeine Kommunikationsstrategie (Projektstatus-Telefonate, E-Mails, Ticket-System, Dateifreigabe) mit dem Projektmanager des Kunden.	IMC-PM	IMC-PM	C-PM	CUST-PM IMC-BC IMC-TC
Understand & Plan	Projekt-Kick-off-Workshop durchführen	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC	C-PM IMC-ACM
Understand & Plan	Initiiert und koordiniert technische Einrichtungsaufgaben	IMC-BC	IMC-PM	IMC-TC	
Design	Workshop zur Durchführung von Schulungen	IMC-BC	IMC-PM	C-PM	C-PM C-CONT-AD C-SYS-AD C-TC
Design	Workshop zu Konfigurationsanforderungen vorbereiten und durchführen	IMC-BC	IMC-PM	C-PM C-CONT-AD C-SYS-AD	C-PM C-CONT-AD C-SYS-AD
Design	Technischen Workshop vorbereiten und durchführen	IMC-TC	IMC-PM	C-PM C-TC IMC-BC	C-PM C-TC

Design	Vorbereitung und Durchführung eines Workshops zum Thema User Experience Design	IMC-CD	IMC-PM	C-PM C-C-AD C-SYS-AD	C-PM C-CONT-AD C-SYS-AD
Design	Konfigurations-Workshop-Notizen/Entwürfe schreiben	IMC-BC	IMC-PM	IMC-TC	C-PM
Design	Funktionsspezifikationen für Anpassungen und Standardentwicklungen erstellen	IMC-BC	IMC-PM	IMC-TC	C-PM
Design	Notizen zum Workshop „User Experience Design“/Entwürfe verfassen	IMC CD	IMC-PM	IMC-BC	C-PM
Design	Konfiguration und technische Werkstattnotizen/Blaupausen genehmigen	C-PM	C-PM	C-TC C-CONT-AD C-SYS-AD	IMC-PM
Develop and train	LMS konfigurieren	IMC-BC	IMC-PM	IMC-AD	
Develop and train	Technische Änderungen entwickeln (z. B. SSO, Anpassungen)	IMC-TC	IMC-PM	IMC-AD	
Develop and train	Implementierung des Systemdesigns	IMC CD	IMC-PM	IMC-TC	
Develop and train	Qualitätssicherung des konfigurierten LMS (einschließlich Konfigurationsänderungen und Anpassungen)	IMC-BC	IMC-PM	IMC-AD	
Develop and train	Maßgeschneiderte Schulungsfolien für die Administratorenschulung	IMC-BC	IMC-PM		
Develop and train	Schulungen durchführen	IMC-BC	IMC-PM	C-CONT-AD C-SYS-AD C-PM	
Test	UAT-Skripte vorbereiten	C-TEST-L	C-PM	C-CONT-AD C-SYS-AD IMC-BC	C-PM IMC-PM
Test	Test-Support-Workshops durchführen	IMC-BC	IMC-PM	C-TEST-L C-CONT-AD C- SYS-AD IMC-BC	C-PM C-TEST-L IMC- PM
Test	Koordinatenkorrekturen (Konfiguration und Patch-Updates)	IMC-BC	IMC-PM	IMC-TC IMC-AD	C-PM C-TEST-L IMC- PM
Deploy	Technische Freigabe für Inbetriebnahme vereinbaren	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC	C-PM
Deploy	Formelle Übergabe an das imc-Supportteam-Meeting	IMC SUPPORT	IMC-PM	IMC-PM IMC-BC	C-PM IMC-ACM

Close	Koordiniert, fordert an und speichert intern das offizielle Dokument zur Projektabnahme.	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC	IMC-ACM
Close	Koordiniert das Sunset Meeting	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-ACM IMC-BC	
Close	Schließt die Hauptprojektumsetzung ab	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC IMC-TC	C-PM IMC-ACM IMC-AD
Regular activities	Überwachen Sie Projektumfang, Zeitplan und Budget.	IMC-PM	IMC-PM	IMC-BC	C-PM
Regular activities	Aktualisierung der Projekt-Ticketliste und der internen Projektberichterstattung/-dokumentation	IMC-BC	IMC-PM	IMC-BC IMC-TC	
Regular activities	Koordiniert die erforderlichen Lieferprozesse (Patches, Releases, Anpassungen)	IMC-BC	IMC-PM	IMC-TC	C-PM
Regular activities	Informieren Sie, wenn Meilensteine erreicht sind.	IMC-BC	IMC-PM	IMC-AD	C-PM IMC-ACM
Regular activities	Wöchentlicher oder zweiwöchentlicher Projektstatus-Anruf und schriftlicher Bericht	IMC-PM	IMC-PM	C-PM IMC-BC	IMC-ACM
Customer escalation	Level 0: Projekt Manager	IMC-PM	IMC-PM	IMC-BC IMC-TC	C-PM IMC-ACM
Customer escalation	Level 1: Project Berater(optional)	IMC-AD	IMC-BC LEAD	IMC-PM IMC-BC IMC-TC	C-PM IMC-ACM
Customer escalation	Level 2: Consulting Team Lead / Head of Consulting	IMC-BC LEAD	IMC-BOARD	IMC-AD IMC-PM IMC-BC IMC-TC	C-PM IMC-ACM
Customer escalation	Level 3: imc Vorstand	IMC-BOARD	IMC-BOARD	IMC-BC LEAD IMC-AD IMC-PM IMC-BC IMC-TC	C-PM IMC-ACM
imc escalation	Level 0: Projekt Manager	C-PM	C-SPONSOR	C-TEST-L C-CONT-AD C- SYS-AD	IMC-PM C-SPONSOR
imc escalation	Level 1: Projekt Sponsor	C-SPONSOR	C-SPONSOR	C-PM C-TEST-L	C-SPONSOR IMC-PM

				C-CONT-AD C-SYS-AD	
Validation	IQ-Dokumente erstellen und pflegen	IMC-VAL-LEAD	IMC-VAL-OWNER	C-VAL-LEAD IMC-VAL-OWNER IMC-EMCT	C-PM C-VAL-LEAD
Validation	IQ-Dokument durchgehen (Installation, Patch-Updates)	IMC-EMCT	IMC-VAL-LEAD	C-VAL-LEAD	C-VAL-LEAD IMC-VAL-OWNER
Validation	IQ-Dokument durchgehen (Konfigurationsänderung)	IMC-BC	IMC-VAL-LEAD	C-VAL-LEAD	C-VAL-LEAD IMC-VAL-OWNER

2.4 imc Projektmanagement Tools

Tool	Beschreibung
Project Plan	Basierend auf der imc Projektdurchführungsmethodik ist der imc Project Manager für die Erstellung eines Projektplans (Project Plan) und das Aktualisieren des Projektplans verantwortlich. Der Projektplan umfasst die Projektphasen und Arbeitspakete und bietet jederzeit einen Überblick über das angestrebte Projektabschlussdatum. Der Projektplan wird vom imc Project Manager aktualisiert und ist Teil der regelmäßigen Projektstatusberichte (Project Status Report). Der Projektplan ist auch ein Thema bei den Project Status Calls. Je nach Projektgröße, -dauer und -komplexität setzt imc die am besten geeignete Software ein (z.B. Microsoft Excel, Microsoft Powerpoint, ProjectLibre oder Microsoft Projects).
Project Minutes	Für alle Workshops einschließlich des Kick-offs verfasst der imc-Projektleiter ein Protokoll / Ergebnisprotokoll (Project Minutes), das die wichtigsten Ergebnisse, offenen Aufgaben, nächsten Termine und Aspekte mit reinem Informationscharakter zusammenfasst.
Project Status Calls	Während des Projekts empfiehlt imc, einen regelmäßigen (wöchentlich) Project Status Call zu führen. Das Statusgespräch richtet sich an das Kernprojektteam auf Kunden- und imc-Seite. Themen dieses Gesprächs sind der aktuelle Project Status Report, der Projektplan und die aktuellen Aufgaben.
Project Status Reports	Der imc-Projektleiter verfasst zweiwöchentlich Project Status Reports, die den aktuellen Projektstatus, den Projektplan, abgeschlossene Aufgaben, anstehende Aufgaben, festgestellte Risiken und allgemeine Bemerkungen enthalten. Der Gesamt-Projektstatus wird als Ampel dargestellt, die die Bereiche Zeit, Budget und Umfang abdeckt.

Project Management Ticket Tool	Im Rahmen von Projekten nutzt imc Atlassian Jira als Projektmanagement-Ticket-Tool, und der imc Project Manager stellt den Zugang zu Jira (siehe separater Kunden-Guide) zur Verfügung. Diese Aufgabenliste umfasst Fragen, potenzielle Fehler, Risiken, Koordinierungsarbeiten und projektbezogene Aufgaben. Projektplan und Project Status Reports können ebenfalls über dieses Tool verteilt werden. Bitte beachten Sie, dass imc nur zwei namentliche Jira-Konten für jedes Projekt anbieten kann.
Project File Share Tool	Für den Austausch von Dokumenten (z.B. Folien, Status Reports, Projektpläne) nutzt imc das Ticket-Tool (Jira). Darüber hinaus können bei Bedarf auch gemeinsame Ordner (One Drive, MS Teams) genutzt werden.
Project Risk Log	Grundsätzlich erfasst imc die Projektrisiken in Project Status Reports. Die Verwendung eines separaten Project Risk Logs hängt von der fachlichen oder technischen Komplexität des Implementierungsprojekts ab.
Project Change Log	Grundsätzlich erfasst imc die Change Requests in Project Status Reports und Im Ticket-Tool. Die Verwendung eines separaten Project Change Logs hängt von der fachlichen oder technischen Komplexität des Implementierungsprojekts ab.
Project Milestone Plan	Meilensteine (Milestones) werden in Project Status Reports / Projektplänen erfasst, und imc informiert, wenn Meilensteine erreicht werden. Die Verwendung eines separaten Project Milestone Plan hängt ebenfalls von der fachlichen oder technischen Komplexität des Implementierungsprojekts ab.

3 Beschreibung der Projektaktivitäten

Als nächstes beschreibt das Steuerungs-Framework die Projektaktivitäten der beteiligten imc-Projektmitarbeiter.

3.1 Projekt Start

Punkt	Aktivität	Wer
1	Der Project Manager erstellt den initialen Projektplan (Project Plan) auf der Grundlage der imc-Implementierungsmethodik und des Projektumfangs/-auftrags. Der initiale Projektplan wird mit dem Kunden im Project Welcome Call oder Project Kick-off abgestimmt.	Project Manager
2	Der Project Manager stellt dem Projektteam des Kunden den Zugang zum imc Project Management Ticket Tool (Jira) zur Verfügung (bis zu zwei Accounts werden von imc angeboten). Darüber hinaus wird die allgemeine Kommunikationsstrategie (Project Status Calls, E-Mail, Ticketsystem) definiert und wie Dateien innerhalb der Projektphase ausgetauscht (File-Share) werden (E-Mail, Dateifreigabe, OneDrive).	Project Manager
3	Der Project Manager öffnet das Project Risk Log und Project Change Log (als Teil des Projektstatusberichts oder als separate Tools), um die zu Beginn des Projekts ermittelten Projektrisiken zu erfassen und später Change Requests erfassen zu können.	Project Manager
4	Der Project Manager definiert und vereinbart mit dem Projektleiter des Kunden die Meilensteine des Projekts . Meilensteine sind Teil des Projektplans und nur in besonderen Situationen wird ein separater Projektmeilensteinplan erstellt.	Project Manager
5	Der Business Consultant initiiert und koordiniert technische Setup-Aufgaben mit imc-internen Abteilungen und dem Kunden.	Business Consultant

3.2 Regelmäßige Aktivitäten

Punkt	Aktivität	Wer
1	Der Project Manager verwaltet und überwacht Projektumfang, Zeit und Budget (Scope, Time, Budget).	Project Manager

2	Der Project Manager / Business Consultant dokumentiert die Projektaktivitäten in Jira und aktualisiert die Projektticketliste . Dazu gehört auch die Überwachung von imc-internen Aufgaben, die andere Abteilungen betreffen (Design, Hosting, Deployment, Technical Services).	Project Manager / Business Consultant
3	Der Project Manager aktualisiert das Risk Log & Change Log , sobald neue Risiken festgestellt werden und Change Requests eröffnet werden.	Project Manager
4	Der Business Consultant koordiniert die notwendigen Auslieferungen (Patches, Releases, Anpassungen) mit internen Ressourcen und informiert die Kunden über geplante Wartungsfenster.	Business Consultant
5	Der Project Manager informiert den Project Manager des Kunden über die Erreichung von Meilensteinen per E-Mail mit dem Account Manager in Kopie. In der Regel werden die Meilensteine im Projektplan / Project Status Report oder in einem separaten Meilensteinplan nachverfolgt.	Project Manager
6	Der Project Manager / Business Consultant stellt sicher, dass alle projektbezogenen Dokumente im internen Projektordner von imc abgelegt werden.	The Project Manager / Business Consultant

3.3 Wöchentliche / Zweiwöchentliche / Monatliche Aktivitäten

Punkt	Aktivität	Wer
1	Der Project Manager organisiert den wöchentlichen Project Status Call mit dem Kernprojektteam auf imc- und Kunden-seite.	Project Manager
2	Der imc Project Manager bespricht und aktualisiert das Risk Log & Change Log einmal wöchentlich mit dem Project Manager des Kunden (z.B. im Rahmen des wöchentlichen Project Status Calls).	Project Manager
3	Der imc Project Manager aktualisiert das interne Projektreporting an den Consulting Team Lead und den Head of Consulting einmal pro Woche (i.d.R. am Freitag) im Rahmen des Hauptprojektimplementierungstickets (BC).	Project Manager
4	Der imc Project Manager kontrolliert das Projektbudget mit allen beteiligten imc-Ressourcen (einschließlich Design,	Project Manager

	Hosting, technische Dienste) einmal pro Woche (freitags am Ende des Tages).	
5	Der Consulting Team Lead / Head of Consulting überwacht intern mit dem Project Manager den Projektstatus auf Basis des imc internen Projektreportings . Darüber hinaus wird die Ressourcenplanung und das Projektbudget überprüft / kontrolliert. Diese Aktivitäten finden wöchentlich statt.	Consulting Team Lead / Head of Consulting & Project Manager
6	Der Project Manager erstellt den zweiwöchentlichen Project Status Report und übermittelt diesen Bericht an den Projektleiter des Kunden.	Project Manager
7	Der Project Manager koordiniert monatlich eine imc-interne strategische Projektbesprechung mit dem Account Manager und (optional) dem Project Advisor.	Project Manager, Project Advisor, Account Manager
8	Der Project Manager, der Project Advisor und der Account Manager bieten einmal im Monat die Teilnahme an Stakeholder-Meetings des Kunden als optionale Dienstleistung an (muss extra bestellt werden).	Project Manager, Project Advisor, Account Manager
9	Der Consulting Team Lead / Head of Consulting kontrolliert intern die Projektbudgets und gemeldeten Zeiten am Ende eines jeden Monats .	Consulting Team Lead / Head of Consulting
10	Das imc Management (Head of Consulting, Team Leads und das für Consulting & Projects zuständige imc Vorstandsmitglied) überwacht monatlich die internen Projektstatusberichte .	Head of Consulting, Team Leads, Vorstandsmitglied

3.4 Projekt Ende

Punkt	Aktivität	Wer
1	Der Project Manager koordiniert, fordert an und speichert intern das offizielle Projektabschlussdokument vom Project Manager des Kunden (als Teil des Projektabschlussverfahrens direkt nach dem technischen Go-live). Das Dokument kann nicht kritische gemeldete Softwaremängel oder offene Aktivitäten enthalten, die dem Support-Team übergeben werden oder nach Projektabschluss geliefert / umgesetzt werden (siehe Servicebeschreibung Projektabschluss).	Project Manager
2	Der Project Manager koordiniert die formelle Übergabe an das imc-Support-Team , einschließlich des Welcome Calls beim Support.	Project Manager

3	Der Project Manager koordiniert das Sunset Meeting als formale Übergabe an das Account Management gemeinsam mit dem Kunden.	Project Manager, Account Manager
4	Der Project Manager / Business Consultant stellt sicher, dass alle Projektdokumente im internen Projektdokumentenordner (OneDrive) von imc gespeichert werden.	Project Manager / Business Consultant
5	Der Project Manager aktualisiert die internen Budgetpositionen und gemeldeten Zeiten am Ende des Projekts und stellt die Übereinstimmung mit dem Project Closure Document sicher.	Project Manager
6	Der Project Manager und der Business Consultant führen den internen Lessons Learned Prozess durch.	Project Manager / Business Consultant
7	Der Project Manager / Business Consultant aktualisiert das interne Kundenticket (CUST) in Jira und informiert den imc-Supportmitarbeiter.	Project Manager / Business Consultant
8	Der Project Manager / Business Consultant schließt das Hauptticket für die Projektdurchführung (BC) ab , nachdem alle anderen Aktivitäten abgeschlossen sind.	Project Manager / Business Consultant

Zusätzliche Hinweise: Die vorangegangenen Tabellen beschreiben die von imc angebotenen Standard-Projektmanagementleistungen, die im Projektangebot zur LMS-Einführung berücksichtigt werden. Falls andere Aktivitäten gewünscht werden, kann das imc Account Management den Mehraufwand einschätzen und zusätzliche Leistungen anbieten, falls imc dazu in der Lage ist. Typische Beispiele sind: (i) häufigere Project Status Calls (z.B. zweimal wöchentlich), (ii) Teilnahme an kundeninternen Meetings (z.B. Stakeholder-Meetings, interne Projektmeetings, Betriebsrat), (iii) häufigere Project Status Reports (z.B. einmal wöchentlich), (iv) Nutzung anderer Projekttools (z.B. Ticketsystem des Kunden, Kunden-File-Share), oder (b) spezifische Dateiformate für Projektpläne oder Statusberichte.

4 Zusätzliche Themen

Dieser letzte Abschnitt behandelt zusätzliche Themen wie Eskalationsstufen, das Management von Änderungsanforderungen in Projekten und das Management unerwarteter Ressourcenengpässe.

Eskalationsstufen

Basierend auf den Projektrollen und der Organisationsstruktur von imc hat imc die folgenden Eskalationsstufen für jedes LMS-Implementierungsprojekt definiert. Eskalationen müssen angekündigt und mit einem klaren Eskalationsumfang initiiert werden.

- Level 0: Projekt Manager
- Level 1: Projekt Berater (optional)
- Level 2: Consulting Team Lead / Head of Consulting
- Level 3: imc Vorstand

Veränderungsanfragen verwalten

Der Projektumfang wird durch den offiziellen Auftrag festgelegt. Jede Abweichung vom bestellten Projektumfang kann als Änderungswunsch beantragt werden. Es gibt zwei Arten von Änderungswünschen: (a) projektbezogene Änderungswünsche (z. B. Verlängerung der Testphase oder Projektdauer, zusätzliche Schulungen) oder (b) softwarebezogene Änderungswünsche (Anpassungen/Standardverbesserungen).

Jeder Änderungsantrag wird vom imc-Projektmanager und dem Projektmanager des Kunden identifiziert und initiiert. Änderungsanträge werden in Jira erfasst. Wenn der Kunde beschließt, den Aufwand zu prüfen, bezieht der imc-Projektmanager den Account Manager mit ein.

In einigen Fällen sind Budgetverschiebungen (mit bestehenden Projektpositionen) möglich oder nicht zugewiesenes Projektbudget / On-Demand-Budget kann zur Realisierung von Änderungsanträgen verwendet werden.

Bei Änderungsanfragen im Zusammenhang mit Software erstellt der Projektmanager/Business Consultant von imc interne Tickets für die Aufwandsschätzung (REQ), sodass der Account Manager von imc dem Sponsor des Kunden die Änderungsanfrage unterbreiten kann. Der Account Manager von imc kann bei Bedarf Unterstützung vom Business Consultant/Projektberater/Technischen Koordinator anfordern und dem Sponsor des Kunden ein Angebot unterbreiten.

Es ist wichtig zu beachten, dass jede Änderungsanforderung direkte Auswirkungen auf den Projektzeitplan/Projektplan haben kann, wenn die Änderungsanforderung nach dem offiziellen Projektabschluss nicht mehr umgesetzt werden kann. Alle Auswirkungen auf den Projektzeitplan müssen berücksichtigt werden, und möglicherweise sind zusätzliche Projektmanagementmaßnahmen erforderlich.

Bewältigung unerwarteter Ressourcenengpässe

Jeder Projektplan zur Implementierung eines LMS muss realistisch sein und die Verfügbarkeit von Ressourcen berücksichtigen. Dennoch kann es jederzeit zu unerwarteten Engpässen bei der Verfügbarkeit von Ressourcen kommen. Imc ist bestrebt, bestehende Verzögerungen umgehend zu kommunizieren und die Planung anzupassen.