

Projekt:

Einführungs- / Umsetzungs- / Ausbreitungskonzept

**Dokumentenart & Status**

|  |  |
| --- | --- |
| Kunde | Gültigkeit des Dokuments |
| xx | xx |
| Status | Zweck und Abgrenzung des Dokuments |
| xx | xx |
| **Datum** | **Dateiname** | **Version** |
| 9. März 2016 | ausbreitungskonzept.dotx | V0-1 |

**Freigabe**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Name | Funktion | e-Mail | Datum | Visum |
| xx | xx | xx | xx | xx |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Verteiler**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Name | Name | Name | Name |
| xx | xx | xx | xx |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Falls Sie im nächsten Abschnitt keinen roten Kommentartext sehen, markieren Sie über das Menü Extras → Optionen im Register Ansicht die Option ”Formatierungszeichen, alle"”. Der Kommentartext erscheint nur auf dem Bildschirm und wird nicht gedruckt.

GENERELL: Lesen Sie die Arbeitsanweisungen und setzen Sie diese entsprechend um, anschliessend löschen Sie diese aus dem Dokument. Falls Sie ein Kapitel nicht benutzen, schreiben Sie bitte eine kurze Begründung. Falls Sie sich dazu entscheiden, einen Abschnitt oder ein Kapitel zu streichen, nehmen Sie bitte vorher mit dem Qualitätsmanager Kontakt auf. Falls Sie weitere Kapitel, Unterkapitel oder Abschnitte einfügen wollen, könne Sie dies ohne Absprache mit dem Qualitätsmanager tun.

|  |
| --- |
| Änderungsgeschichte |
| Version | Datum | Autor(en) | Bemerkungen und Änderungen |
| 1.0 |  | Bruno Jenny |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

{

{Geben Sie hier alle projektweit verwendeten Referenzunterlagen an, die im Zusammenhang mit dem vorliegenden Dokument wichtig sind. Nennen Sie die von Ihnen verwendeten internationalen Standards, die Fachliteratur und alle projektspezifischen Referenzdokumente. Wählen Sie einen Referenzterm, der kurz und trotzdem möglichst sprechend ist. Referenzterme werden in eckige Klammern gesetzt.}

|  |
| --- |
| Referenzierte Dokumente  |
| Version | Datum | Autor(en) | Dokument | Dateiname |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| AbkürzungsverzeichnisDie folgenden Abkürzungen weichen von jenen im Unternehmensglossar ab oder kommen dort nicht vor, sind im Projekt jedoch notwendig |
| Abkürzung | Erklärung |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| DefinitionsverzeichnisDie folgenden Defintion weichen von jenen im Unternehmensglossar ab oder kommen dort nicht vor, sind im Projekt jedoch notwendig |
| Definition | Begriff |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |
| --- |
| Zusatzinformationen |
| Projektteam |  |
| Projektnummer |  |
| Projektklasse |  |
| Auftraggeber |  |

**Eigentumsrechte**

Dieses Dokument ist geistiges Eigentum der SPOL AG, und darf ohne deren Einwilligung weder kopiert, vervielfältigt, weitergegeben noch zur Ausführung benützt werden.

Unbefugte Verwertung ist gemäss Art. 23 i.V.m Art. 5 UWG strafbar. Das Werk ist zudem urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere der Übersetzung, des Nachdrucks, der Entnahme von Abbildungen, der Weitergabe auf photomechanischem oder ähnlichem Wege und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten.

Die in dieser Dokumentation beschriebenen Funktionen, Daten und Darstellungen gelten unter Vorbehalt, dass eine Änderung jederzeit möglich ist. Sie dienen dem besseren Verständnis der Materie, ohne Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit im Detail zu erheben.

 **Copyright © 2013 SPOL AG Alle Rechte vorbehalten**

Inhaltsverzeichnis

[1 Grundlagen 8](#_Toc197162768)

[1.1 Ausgangslage 8](#_Toc197162769)

[1.2 Ziele 8](#_Toc197162770)

[1.3 Identifikation der Betroffenen 8](#_Toc197162771)

[1.4 Release-Umfang 8](#_Toc197162772)

[1.4.1 Neuerungen in Clientapplikation 8](#_Toc197162773)

[1.4.2 Neuerungen in der Serverapplikation 8](#_Toc197162774)

[1.5 Auswirkung auf Benutzer 8](#_Toc197162775)

[1.5.1 Aufwand für manuelle Datenbereinigungen 8](#_Toc197162776)

[1.5.2 Änderungen Funktionalitäten 9](#_Toc197162777)

[1.5.3 Trainingsaufwand 9](#_Toc197162778)

[1.6 Risiken 9](#_Toc197162779)

[1.7 Kritische Erfolgsfaktoren 9](#_Toc197162780)

[1.8 Zeitplan 11](#_Toc197162781)

[2 Kommunikation 12](#_Toc197162782)

[2.1 Ausgangslage 12](#_Toc197162783)

[2.2 Grundsätze 12](#_Toc197162784)

[2.3 Ziele 12](#_Toc197162785)

[2.4 Zielgruppen 12](#_Toc197162786)

[2.5 Strategie / Vorgehen 12](#_Toc197162787)

[2.6 Übersicht Kommunikationsmassnahmen 12](#_Toc197162788)

[2.7 Kommunikationsmassnahmen im Einzelnen 12](#_Toc197162789)

[2.8 Krisenkommunikation 13](#_Toc197162790)

[3 Training 14](#_Toc197162791)

[3.1 Ausgangslage 14](#_Toc197162792)

[3.2 Ziele 14](#_Toc197162793)

[3.3 Zielgruppen 14](#_Toc197162794)

[3.4 Strategie / Methodik 14](#_Toc197162795)

[3.5 Übersicht Trainingsmittel 14](#_Toc197162796)

[3.6 Trainingsmittel im Einzelnen 14](#_Toc197162797)

[4 Support 16](#_Toc197162798)

[4.1 Ausgangslage 16](#_Toc197162799)

[4.2 Ziellösung 16](#_Toc197162800)

[4.3 Auswirkung auf Supportstellen 16](#_Toc197162801)

[4.4 Tätigkeiten Aufbau Support 16](#_Toc197162802)

[5 Pilot 17](#_Toc197162803)

[5.1 Ausgangslage 17](#_Toc197162804)

[5.2 Ziele 17](#_Toc197162805)

[5.3 Benutzergruppen / Standorte 17](#_Toc197162806)

[5.4 Zeitpunkt / Dauer 17](#_Toc197162807)

[5.5 Go- / Nogo-Kriterien 17](#_Toc197162808)

[5.6 Vorgehen 17](#_Toc197162809)

[6 Anhang 18](#_Toc197162810)

|  |  |
| --- | --- |
| **Release (xxxxx.)** | **Management Factsheet (1/2)** |
|  |  |  |
| **Rollout-Roadmap** |  |  |
|  |  |  |
| **Release-Umfang** |  | **Auswirkung auf Benutzer** |
| 1. d sichtbar:
* d Partnermodell).
* Erfassdr ist möglich.
* Diverse d
* d Form vor.
* ugust).
 |  |  |  |
| * *Vor ding:* Manuelle Datenbereini­gungen (viele Benutzer).
* *d* für Benutzer.
* KPU List: Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit.
 |
|  |  |  |
| **Risiken** |  | **Kritische Erfolgsfaktoren** |
| Business-Aufwand |  |  |  |  |
| Projekt-AufwandAuswirkungWahrscheinlichkeit | 1. Verwirrung durch neues Partner-modell
2. Fehlende Akzeptanz der manuellen Daten­bereinigung
3. Überforderung aufgrund zeitlicher Nähe zum Work­bench Rollout
 |  |  | 1. Management Attention
2. Erklärung des Nutzens
3. Einfacher manueller Bereinigungsprozess
4. Aufträge seitens Linie mit Kontrollmöglichkeit
5. Klare Anleitungen und Dokumentationen
 |
|  |  |  |
| **Zeitplan** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Release 1.3 (xxxxx.)** | **Management Factsheet (2/2)** |
|  |  |  |
| **Kommunikation** |  |  |
|  |  |  |
| Kommunikations-Massnahme | Zielgruppe | Medium | Termin |
|  | Stakeholder | Front-Support | Management | User WM CH | User WM Int'l | User BB PKI | E-Mail | Präsentation | Bankweb | Infochannel |  |
| Vorinformation Management (sss) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vorinformation Stakeholder |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Information Benutzer |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Datenbereinigungsauftrag (alle Benutzer) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Reminder Release erfolgt |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |
| **Training** |  |  |
|  |  |  |
| Trainingsmittel | Beschreibung | Neu /Update | ZeitaufwandNutzung |
| Flyer (PDF) | Erklärung des neuen Partnermodells, Hinweise. | N | 15 Min. |
| Handlungsanleitung Datenbereinigung | Anleitung zur Durchführung der manuellen. | N | 5 Min. |
| Quick Reference Guide  | Vorstellung des Nutzens der neuen Version von. | N | 15 Min. |
| Präsentation | Wichtigste Neuerungen (Verwendung durch). | N | bei Bedarf |
|  |  | **Total** | **35 Min.** |
|  |  |  |
| **Pilot (hier Verifikation)** |  |  |
|  |  |  |
| Kriterium | Bemerkung |
| Ziele | Überprüfung der automatischen. |
| Teilnehmer | Einzelne Frontvertreter (). |
| Go-/Nogo | Kriterien: Kein ngsprozess akzeptabel für Benutzer.Entscheid: tbd |
|  |  |
| Bemerkungen |
|  |
|  |
|  |

# Grundlagen

## Ausgangslage

{Hier wir die Ausgangslage kurz beschrieben}

Die bisherige ....

## Ziele

{Hier wir die Ziel kurz beschrieben, ev Aufzählform}

* Ablösung der

## Identifikation der Betroffenen

{In dieser Tabelle werden die betroffenen Benutzergruppen und deren Anzahl Mitarbeiter angegeben}

|  |  |
| --- | --- |
| Benutzergruppen  | Mitarbeiter |
| Gruppe 1 | 200 |
| Gruppe 2 | 135 |
| Gruppe ... |  |
|  |  |
| Total | ca. 450 |

## Release-Umfang

{Beschreibung des Releaseumfanges ganz generell. Im Weiteren wird beschrieben welche Auswirkungen der Release hat und was die Endbenutzer davon merken sollten oder nicht eben nicht}

Die Migration der Daten der ....

### Neuerungen in Clientapplikation

{Beschreibung in Aufzählungsform der Neuerungen und Änderungen einzelner Modulteile oder der ganzen Applikation}

* Im Rahmen des neuen Daten-Modells ....

### Neuerungen in der Serverapplikation

* Serverseitig hat sich ....

## Auswirkung auf Benutzer

{Beschreibung der Auswirkungen auf die Benutzer wie beispielsweise Aufwand für Datenbereinigungen, Änderungen der Funktionalität oder Trainingsaufwand.}

### Aufwand für manuelle Datenbereinigungen

{Beschreibung der Aufwände der manuellen Datenbereinigung vor und nach einer Mdatenmigration}

Im Zusammenhang ....

Datenbereinigungen vor der Migration:

Fehlerhafte Daten .....

Datenbereinigungen nach der Migration:

Nach Einführung von Release .....

### Änderungen Funktionalitäten

{Beschreibung der funktionalen Änderungen die ab der Einführung der SW wirksam werden}

Die Benutzer müssen das neue ....

### Trainingsaufwand

{Beschreibung der mit Einführung des Releases verbundene Trainingsaufwand und Hinweise auf eventuell vorhanden Trainingsmittel}

## Risiken

{Beschreibung der Risiken, die im Zusammenhang mit der Ausbreitung eintreten können, so wie der geplanten Massnahmen um Auswirkung resp. Eintrittswahrscheinlichkeit zu senken}

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1 Verwirrung durch neues Datenmodell2 Fehlende Akzeptanz der manuellen Datenbereinigung3 Zeitlich Überforderung |

1. **Verwirrung durch neues Datenmodell**

**Risiko:** Gemäss .....

**Massnahme:** Der Beschreibung des ....

1. **Fehlende Akzeptanz der manuellen Datenbereinigung**

**Risiko:** Die manuellen Datenbereinigungen ......

**Massnahme:** .....

1. **Zeitliche Überforderung**

**Risiko:** Die Ausbreitung von Release ......

**Massnahme:** Im Zusammenhang mit der Ablösung von ....

## Kritische Erfolgsfaktoren

{Beschreibung der kritischen Erfolgsfaktoren, die für eine erfolgreiche Ausbreitung gegeben sein müssen.}

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1 Management-Attention2 Erklärung des Nutzens3 Einfacher manueller Bereinigungsprozess4 Aufträge seitens Linie mit Kontrollmöglichkeit5 Klare Anleitungen und Dokumentationen |

1. **Management Attention**

Es ist wichtig, dass das Management ....

1. **Erklärung des Nutzens**

Auch wenn die Einführung

1. **Einfacher manueller Bereinigungsprozess**

Der Daten-Bereinigungsprozess ist so zu gestalten, dass ....

1. **Aufträge seitens Linie mit Kontrollmöglichkeit**

Damit die Benutzer ...

1. **Klare Anleitungen und Dokumentationen**

Sowohl für die Beschreibung des neuen Modells....

## Zeitplan

{Hier wird der Zeitplan der geplanten Ausbreitung beschreiben und dokumentiert. Für die Übersicht wäre vor allem eine graphische Darstellung wünschenswert beispielsweise aus MSProject oder Excel}

Beispielzeitplan aus Excel

# Kommunikation

## Ausgangslage

{Hier wird die Ausgangslage der Kommunikation kurz beschrieben}

Mit Einführung von....

## Grundsätze

{Hier werden die Kommunikationsgrundsätze beschrieben}

* Die Kommunikation an die Mitarbeiter .....

## Ziele

{Hier werden die Kommunikationsziele beschrieben}

* ...

## Zielgruppen

{Hier werden die Kommunikationszielgruppen benannt und beschrieben}

Zur Zielgruppe gehören alle ...

## Strategie / Vorgehen

{Hier werden Strategie und Vorgehen der Kommunikation beschrieben}

Bei der Planung und Umsetzung der Kommunikationsmassnahmen ....

## Übersicht Kommunikationsmassnahmen

{Hier werden die Kommunikationsmassnahmen in einer Übersicht dargestellt.}

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kommunikations-Massnahme | Zielgruppe | Medium | Termin |
|  | Stakeholder | Fachsupport | Management | Usergruppe 1 | Usergruppe 2 | Usergruppe 3 | E-Mail | Präsentation | Intranet | Infochannel |  |
| Vorinformation Management  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Vorinformation Stakeholder |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Information Benutzer |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Bereinigungsauftrag (alle Benutzer) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Reminder Release erfolgt |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## Kommunikationsmassnahmen im Einzelnen

{Hier werden die Kommunikationsmassnahmen detailiert beschrieben.}

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Vorinformation Management |
| Zielgruppe | Management Originations |
| Botschaft |  |
| Sprache |  |
| Medium |  |
| Termin |  |
| Erstellung |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Vorinformation Stakeholder |
| Zielgruppe | Business-Vertreter, Projektmitarbeiter, Fachverantwortliche Support |
| Botschaft |  |
| Sprache |  |
| Medium |  |
| Termin |  |
| Erstellung |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Information Benutzer |
| Zielgruppe | Usergruppe 1 |
| Botschaft | Information über ... |
| Sprache | Deu, Eng, Fra, Ita |
| Medium | Intranet .... |
| Termin |  |
| Erstellung |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Bereinigungsauftrag |
| Zielgruppe |  |
| Botschaft | Auftrag zur Bereinigung der Daten bis zum Zeitpunkt X (noch zu definieren). |
| Sprache | Deu, Eng, Fra, Ita |
| Medium | E-Mail .... |
| Termin |  |
| Erstellung |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Reminder Release erfolgt |
| Zielgruppe | Alle |
| Botschaft | Release wurde erfolgreich ausgebreitet. |
| Sprache | Deu, Eng, Fra, Ita |
| Medium |  |
| Termin |  |
| Erstellung |  |

## Krisenkommunikation

{Hier wird beschrieben, wie die Kommunikation im Krisenfall abläuft.}

Bei Eintreten einer Krisensituation während des Rolloutprozesses wird unter dem Lead des Supports eine Task Force gebildet, die für die Krisenkommunikation zu den wichtigsten Stakeholdern, zum Management und den Benutzern verantwortlich ist.

# Training

## Ausgangslage

{Hier wir die Ausgangslage der Schulung kurz beschrieben, wenn nicht bereits im Schulungskonzept beschrieben ist.}

Die Benutzer kennen die Funktionen ....

## Ziele

{Hier werden die Schulungsziele beschrieben}

Folgende Kenntnisse sollen den Benutzern vermittelt werden:

* Neue Funktionen ....

## Zielgruppen

{Hier werden die Schulungszielgruppen benannt und beschrieben}

...

## Vorgehen / Methodik

{Hier werden Vorgehen und Methodik der Schulung beschrieben. Wenn ein Ausbildungskonzept erstellt wurde wird hier nur noch ein Link sprich Hinweis benötigt }

Die unter 3.2 aufgeführten Kenntnisse/Ziele können den Benutzern am besten in Form von Dokumenten (PDF) vermittelt werden. Diese lassen sich ausdrucken, ausserdem können sie zeit- und ortsunabhängig genutzt werden. Aufgrund ....

## Übersicht Trainingsmittel

{Hier werden die Trainigsmittel in einer Übersicht dargestellt.}

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Trainingsmittel | Beschreibung | Neu / Update | ZeitaufwandNutzung |
| Flyer (PDF) | Erklärung des neuen ... | N | 15 Min. |
| Handlungsanleitung Bereinigung | Anleitung zur Durchführung der manuellen Bereinigung. | N | 5 Min. |
| Quick Reference Guide  | Vorstellung des Nutzens der neuen Version ... | N | 15 Min. |
| Präsentation | Wichtigste Neuerungen ... | N | bei Bedarf |

## Trainingsmittel im Einzelnen

{Hier werden die vorgesehenen Schulungsmittel detailliert beschrieben.}

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Flyer  |
| Zielgruppe | Benutzergruppe 1r |
| Inhalt | Erklärung des ... |
| Sprachen | Deu, Eng, Fra, Ita |
| Medium | PDF |
| Erstellung |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Handlungsanleitung Bereinigung |
| Zielgruppe | ... |
| Inhalt | Schritt für Schritt Anleitung zur Durchführung der manuellen Bereinigung ..... |
| Sprachen | Deu, Eng, Fra, Ita |
| Medium | PDF |
| Erstellung |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Quick Reference Guide  |
| Zielgruppe | Usergruppe 2 |
| Inhalt |  |
| Sprachen |  |
| Medium |  |
| Erstellung |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Beschreibung | Präsentation |
| Zielgruppe | .... |
| Inhalt | Überblick über die Neuerungen ..... |
| Sprachen |  |
| Medium |  |
| Erstellung |  |

# Support

## Ausgangslage

{Hier wir die Ausgangslage der Unterstützung kurz beschrieben}

Der 1st und 2nd Level Support erfolgt ....

## Ziellösung

{Hier werden die Unterstützungsziele beschrieben}

....

## Auswirkung auf Supportstellen

{Hier werden die Auswirkungen und Änderungen beschrieben, die mit der Ausbreitung eintreten, resp. erwartet werden}

Mit Einführung von Release ....

## Tätigkeiten Aufbau Support

{Hier wir die Tätigkeiten beschrieben, welche durchgeführt werden müssen, damit die Unterstützung gewährleistet werden kann}

Den Fachverantwortlichen werden die Kommunikations- und Trainingsmittel frühzeitig zur Verfügung gestellt, so dass sich der Support fachlich auf die Neuerungen vorbereiten kann.

Die Inhalte der Online-Hilfe wird rechtzeitig durch .....

# Pilot

## Ausgangslage

{Hier wir die Ausgangslage für einen Pilot kurz beschrieben}

## Ziele

{Hier werden die Ziele, welche durch den Piloten verfolgt werden, beschrieben}

## Benutzergruppen / Standorte

{Hier werden die involvierten Benutzergrupppen und Standorte, des Pilot beschrieben}

## Zeitpunkt / Dauer

{Hier werden Zeitpunkt und Dauer des Pilots beschrieben}

## Go- / Nogo-Kriterien

{Hier werden GO- / NOGO-Kriterien für den Pilot beschrieben}

## Vorgehen

{Hier wird das Vorgehen und der Ablauf für den Pilot beschrieben}

# Anhang

{Hier werden weitere nötige Informationen beschrieben}

1. Pilotteilnehmer
2. Ausbreitungsorganisation und Ausbreitungsmanagement

Nachfolgend sind die Aufgaben und Verantwortlichkeiten derjenigen Stellen aufgeführt, die am Rollout beteiligt sind.

|  |  |
| --- | --- |
| Stellen | Aufgaben / Verantwortung |
| Steering Committee MT | Festlegung der Strategie und Entscheid über die Inhalte des Rollout |
|  |  |
|  |  |

1. Autorisierungen
2. Infrastruktur
3. Installationen, Datenübernahmen und Fallback

Die Organisationseinheiten werden in den bestehenden Tabellen (whitelists) ergänzt. Für jeden Pendenztyp kann eine whitelist zugewiesen werden.

1. Service Level Agreements und Infrastruktur Lizenzen
2. Content Modification
3. Aufwand und Kosten

Notwendige Ressourcen für die jetzige Einführung

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Dienstleistung | Primärbudget zLv Projekt  | Business PM zLv Abteilung | Business PM zLv Projekt  | Sek. Budget zLv Projekt  |
| Input Business Case |  |  |  |  |
| Input Projektauftrag/-Planung |  |  |  |  |
| Input Konzept |  |  |  |  |
| Rollout Management |  |  |  |  |
| Rollout Kommunikation |  |  |  |  |
| Teilprojektleitung Training |  |  |  |  |
| Realisierung WBT  |  |  |  |  |
| Release Notes (durch Projekt) |  |  |  |  |
| Total  | \*) 0 CHF | 0 PM | 0 PM | 0 CHF |

\*) Übersetzungskosten