

# WhitePaper Projektorganisation



Datum: 22. Mai 2024

Dokument: D#64393.DE

Version: 2024.02.00.24143

Copyright © by CodX Software AG, 6330 Cham (Schweiz)  
Die Vervielfältigung oder Übersetzung, auch auszugsweise, ist ohne Genehmigung der CodX Software AG nicht gestattet. Alle Rechte nach dem Urheberrechtsgesetz bleiben der CodX Software AG vorbehalten.

Die Informationen und Abbildungen entsprechen der oben bezeichneten Version. Die CodX Software AG behält sich das Recht vor, Änderungen an den Angaben und Abbildungen in diesem Handbuch vorzunehmen.

CodX Software AG  
Sinserstrasse 47  
6330 Cham  
Switzerland

+41 41 798 11 22  
info@codx.ch  
www.codx.ch

# WhitePaper Projektorganisation

1. WhitePaper Organisation	3
1.1. Organisation	3
1.1.1. Projektteilnehmer	3
1.2. Ablauf Neuinstallation CodX PostOffice	4
1.2.1. Auftragsvergabe	4
1.2.2. Projekt Kickoff	4
1.2.3. Konzeption	5
1.2.4. Checkout	5
1.2.5. Integration	5
1.2.6. Go-Live	5
1.2.7. Projektabschluss	5
1.2.8. Betrieb	5
1.3. Ablauf Installation Update CodX PostOffice	6
1.3.1. Installation der neuen Version auf Integrationsystem	6
1.3.2. Prozesstests	6
1.3.3. Freigabe zur Produktivschaltung	7
1.3.4. Installation der neuen Version auf Produktivsystem	7
1.3.5. Produktionsbegleitung / Support-Bereitschaft	7
1.4. Dokumentation	7
1.4.1. CustomerDoc	7
1.4.2. Ticketing-System	8
1.4.3. Statusbericht	8
1.5. Betriebskonzept CodX PostOffice	8
1.5.1. Installation	8
1.5.2. Architektur und Systemvoraussetzungen	8
1.5.3. Betriebssicherheit	9
1.5.4. Datensicherung / Wiederherstellung	9
1.5.5. Datenarchivierung	9
1.5.6. Administration	10
1.5.7. Inbetriebnahme, Ausserbetriebnahme, Entsorgung	10
1.5.8. Fehlerbehebung	10
1.5.9. Wartungsarbeiten	10
1.5.10. Updates CodX PostOffice	10
1.6. Konzept Einführung und Training CodX PostOffice	11
1.6.1. Einführung	11
1.6.2. Training	11
2. Kontakt	12



## 1. WhitePaper Organisation

Die Einführung oder die Installation von Updates von *CodX PostOffice* ist ein IT-Projekt, welches im Rahmen eines strukturierten Projektplans umgesetzt werden muss. Die Umsetzung des Projekts erfordert entsprechende Organisation und Ablauf. Dieses Dokument beschreibt dies in groben Zügen. Dies wird im Laufe des Projekts entsprechend verfeinert.

### 1.1. Organisation

#### 1.1.1. Projektteilnehmer

Im Projekt sind verschiedene Teilnehmer beteiligt. Diese haben folgende Rollen / Tätigkeiten:

Projektteilnehmer	Rolle / Tätigkeiten
Projekt-Owner Kunde	Verantwortet das Projekt beim Kunden intern. Hat meist nur Aufsichtstätigkeiten.
Projektleiter Kunde	Leitet das Projekt beim Kunden intern. Stellt die entsprechenden internen Kontakte her und verteilt und beobachtet die beim Kunden internen Arbeitspakete. Steht in direkter Verbindung mit dem Projektleiter von CodX Software.
Prozess-Owner Kunde	Kennt die fachlichen Prozesse des Kunden. Kann diese entsprechend formulieren und dokumentieren. Steht mit den Projektleitern des Kunden und CodX Software in fachlichen Fragen in Verbindung.
PowerUser Kunde	Gilt als Haupt-Ansprechpartner für <i>CodX PostOffice</i> . Wird in die entsprechenden Software-Module und Geräte eingeführt und trainiert. Gibt das Wissen an die Benutzer intern weiter. Steht mit dem Prozess-Owner für Fragen zum Prozess in Verbindung. Im Betrieb dient der PowerUser als Ansprechpartner für den Support von CodX Software und für die internen Benutzer.
Benutzer Kunde	Nutzt das System <i>CodX PostOffice</i> als Ganzes oder Teile davon. Wird vom PowerUser eingeführt und trainiert. Steht mit dem PowerUser für fachliche Fragen in Verbindung.
IT Verantwortlicher	Koordiniert alle IT-Themen des Projekts. Steht mit den Projektleitern in Verbindung.
IT-Admin Applikationsserver	Administriert den Applikationsserver von <i>CodX PostOffice</i> . Hat das notwendige Wissen und Benutzerrechte für die Installation und Wartung der Software. Steht mit den Projektleitern und dem Support von CodX Software in Verbindung.
IT-Admin Datenbanken	Administriert die Datenbanken von <i>CodX PostOffice</i> . Hat das notwendige Wissen und Benutzerrechte für die Installation und Wartung der Datenbanken. Steht mit den Projektleitern und dem Support von CodX Software in Verbindung.



Projektteilnehmer	Rolle / Tätigkeiten
IT-Admin Client / PCs / Netzwerk	Administriert die Client-PCs und das Netzwerk von <i>CodX PostOffice</i> . Hat das notwendige Wissen und Benutzerrechte für die Installation und Wartung der Software. Steht mit den Projektleitern und dem Support von CodX Software in Verbindung.
Projektleiter CodX Software	Leitet das Projekt bei CodX Software. Erstellt und koordiniert die entsprechenden Arbeitspakete. Steht in direkter Verbindung mit dem Projektleiter des Kunden.
Support CodX Software	Team von Technikern von CodX Software für die Installation, Inbetriebnahme und Training bei der Einführung, wie für den späteren Betrieb von <i>CodX PostOffice</i> . Steht in Verbindung mit den Projektleitern, dem PowerUser und den IT-Administratoren.

Von allen Projektteilnehmern werden folgende Angaben benötigt:

- Name, Vorname
- Funktion
- eMail-Adresse
- Direkte Telefonnummer

Diese Angaben werden beim Projektstart entsprechend ausgetauscht.

## 1.2. Ablauf Neuinstallation *CodX PostOffice*

#Setup

Das Projekt läuft in verschiedenen Phasen ab. Die Projektdauer hängt insbesondere von den benötigten Phasen und Komplexität des Systems ab.

### 1.2.1. Auftragsvergabe

Das Projekt beginnt mit der Auftragsvergabe. Der Auftrag wird vom Kunden in Form einer Bestellung an CodX Software übermittelt. Dies erfolgt im Normalfall per eMail an [info@codx.ch](mailto:info@codx.ch).

Der Bestelleingang wird von CodX Software mit einer Auftragsbestätigung bestätigt. Die Auftragsbestätigung enthält alle bestellten Komponenten und Konditionen.

### 1.2.2. Projekt Kickoff

Nach der Auftragsvergabe findet ein Projekt Kickoff statt. Dies kann als Vor-Ort-Meeting oder telefonisch erfolgen. Die Projektleiter stimmen sich gegenseitig für die Einladung zum Kickoff ab.

Folgende Teilnehmer nehmen am Kickoff teil:

- Projektleiter Kunde
- Projektleiter CodX Software
- Projekt-Owner Kunde (optional)
- IT Verantwortlicher (optional)

Weitere Teilnehmer können bei Bedarf hinzugezogen werden.

Am Kickoff werden insbesondere folgende Themen besprochen:

- Projektorganisation und Projektteilnehmer



- Projektablauf und Terminplan
- Projektdokumentation
- Projektumfangs (Prozesse, Anforderungen, Schnittstellen, Abgrenzungen)
- IT-Anforderungen (Aufgaben und Zuständigkeiten)
- Schnittstellen (Aufgaben und Zuständigkeiten)

### 1.2.3. Konzeption

In der Konzeptionsphase wird das System entsprechend vorbereitet und bei CodX Software soweit möglich und sinnvoll intern aufgebaut. Das Ziel der Konzeptionsphase ist, dass alle Prozesse im Integrationssystem umgesetzt und getestet werden können.

Parallel zum Aufbau des internen Integrationssystem setzt der Kunde die notwendige IT-Umgebung auf. Auf dieser Umgebung wird nach Möglichkeit eine Demo-Version von *CodX PostOffice* ohne spezifische Konfiguration aufgebaut, damit der grundsätzliche Betrieb getestet ist und der Kunde einen ersten Eindruck von *CodX PostOffice* erhält.

### 1.2.4. Checkout

Im Anschluss an die Konzeptionsphase erfolgt ein Checkout. Beim Checkout wird das System und die Prozesse dem Kunden vorgestellt. Dies erfolgt nach Möglichkeit mit den entsprechenden Hardware-Komponenten, im Hause CodX Software.

Der Checkout wird durch den Projektleiter und durch den Prozess-Owner des Kunden vorgenommen. Gleichzeitig kann eine erste Einführung des PowerUsers erfolgen.

Der erfolgreiche Checkout ist dann abgeschlossen, wenn der Kunde die Freigabe für die Integration erteilt.

### 1.2.5. Integration

In der Integrationsphase wird die definitive Software und Konfiguration in IT-Umgebung des Kunden integriert. Dabei werden auch die notwendigen Hardware-Komponenten angeliefert und in Betrieb genommen. Die in der Konzeptionsphase installierte Demo-Version wird gelöscht, bzw. in ein allfälliges Integrationssystem übernommen.

Der Kunde testet das installierte System. Dabei werden die Prozesse durch den Prozess-Owner und durch den PowerUser nochmals durchgespielt und allfällige interne Dokumentationen erstellt.

Gleichzeitig trainiert der PowerUser die Benutzer am Integrationssystem.

Die Update-, Service- und Wartungsvereinbarung tritt in Kraft.

### 1.2.6. Go-Live

Beim Go-Live wird die Software und die Konfiguration auf das Produktivsystem integriert. Der produktive Betrieb startet.

### 1.2.7. Projektabschluss

Der Projektabschluss erfolgt durch eine implizite oder explizite Abnahme oder Funktionsbestätigung durch den Kunden.

### 1.2.8. Betrieb

Nach Projektabschluss geht das System in den normalen Betrieb über. Die Projektorganisation wird offiziell aufgelöst. Für allfällige Probleme oder Fragen sind der PowerUser des Kunden und der Support von CodX Software zuständig.



### 1.3. Ablauf Installation Update *CodX PostOffice*

#Update

Die Installation eines Updates von *CodX PostOffice* muss seriös und strukturiert vorbereitet und durchgeführt werden, um den Betriebsunterbruch möglichst kurz und Betriebsstörungen möglichst ausschliessen zu können.

Grundsätzlich kann der Kunde die Installation von Updates selbständig durchführen. CodX Software bietet dazu entsprechende Admin-Trainings und Dokumentationen an. Auf Wunsch bietet CodX Software eine kostenpflichtige Unterstützung der Installation an.

Folgender Ablauf hat sich für die Installation eines Updates von *CodX PostOffice* bewährt:

#### 1.3.1. Installation der neuen Version auf Integrationssystem

Es wird empfohlen, ein Integrationssystem vorzuhalten. Dabei handelt es sich um separate Server-Infrastruktur und allfällige Clients, welche unabhängig vom Produktivsystem genutzt werden kann.

Die neue Version von *CodX PostOffice* wird auf dem Integrationssystem installiert. Zudem wird eine Kopie der Datenbank des Produktivsystems auf das Integrationssystem aufgespielt.

Bei der Installation der Datenbank wird diese in den Test-Modus geschaltet. Dabei werden alle Funktionen ausgeschaltet, welche den Produktivbetrieb von *CodX PostOffice* stören könnten.

Die Bereitstellung des Integrationssystems ist Sache der IT des Kunden.

Die Installation von *CodX PostOffice* kann wahlweise durch den Kunden oder durch CodX Software erfolgen.

Die Installation auf dem Integrationssystem umfasst insbesondere folgende Tätigkeiten:

- Prüfen der AdminDoc (#UpdateNotes) und CustomerDoc für alle Besonderheiten und Hinweise
- Vorbereiten Integrationssystem, installieren SQL Server Management Studio, anlegen von Netzaufwerken, Testmailserver mit Test-E-Mail-Account
- Bereitstellen Installationspaket zur Installation auf dem Integrations-Applikationsserver (Download via <ftp.codsx.ch>)
- Wiederherstellen der produktiven Datenbank auf dem Integrationssystem MS SQL Server
- Ausführen Setup und CustomerSetup auf dem Integrations-Applikationsserver
- Kontrollieren und evtl. anpassen der DB-Connection, sog. SQL-Provider, Logins, Passwörter, Sicherheit usw.
- Starten Datenbank Update, Desktop und Service auf dem Integrations-Applikations-Server
- Einlesen der CC.ZIP Datei (CustomerConfig, u.a. kundespezifischen Importe, Schnittstelle usw.)
- Durchführen und prüfen von Einstellungen, wenn notwendig
- Ausführen Setup auf dem Integrations-Client PC, inkl. Treiber
- Kontrollieren und evtl. anpassen Treiber und Hardware
- Start *CodX PostOffice* Desktop-Applikation auf dem Integrations-Client und durchführen einer technischen Funktionskontrolle (Drucker, Barcodescanner usw.)
- Technische Prüfung bei Change-Requests wenn notwendig

#### 1.3.2. Prozesstests

Der Kunde testet alle relevanten Prozesse auf dem Integrationssystem. Hierbei geht es nicht darum, die Software *CodX PostOffice* zu testen, sondern sicherzustellen, dass die Kundenprozesse auf der neuen Version wie gewünscht funktionieren. Durch die Produkterweiterung von *CodX Software* ist es möglich, dass Prozesse teilweise anders funktionieren.

Die Prozesstests werden durch den PowerUser des Kunden durchgeführt. Er nimmt nach Möglichkeit die entsprechenden Benutzer dafür zu Hilfe. Bei Fragen oder Problemen wendet sich der PowerUser an den Support von CodX Software.

Allfällige Änderungen an der Konfiguration von *CodX PostOffice* werden durch den PowerUser, durch die IT des Kunden oder durch den Support von CodX Software durchgeführt.



Die Prozesstests umfassen folgende Tätigkeiten:

- Prüfen der AdminDoc und CustomerDoc bei allen notwendigen Themen durch Kunde
- Fachliche Prüfung aller Module und Prozesse durch Kunde
- Fachliche Prüfung aller Stammdaten und Importe durch Kunde
- Fachliche Prüfung aller Schnittstellen durch Kunde
- Fachliche Prüfung bei Change-Requests durch Kunde
- Durchführen und prüfen von Einstellungen, wenn notwendig durch Kunde (allenfalls Unterstützung durch CodX)
- Anpassen Dokumentation durch Kunde (CustomerDoc durch CodX)
- Gegebenenfalls Schulung der Benutzer durch Kunde, allenfalls CodX

### 1.3.3. Freigabe zur Produktivschaltung

Erfolgt die Produktivschaltung von *CodX PostOffice* durch CodX Software, so muss der Kunde eine *Freigabe zur Produktivschaltung* erteilen. Mit dieser Freigabe bestätigt der Kunde, dass er die Prozesstests durchgeführt hat und die neue Version von *CodX PostOffice* mit der entsprechenden Konfiguration des Integrationssystems auf dem Produktivsystem installiert werden soll.

Führt der Kunde die Produktivschaltung selber durch, so entfällt dieser Schritt.

### 1.3.4. Installation der neuen Version auf Produktivsystem

Die Installation auf das Produktivsystem erfolgt wahlweise durch den Kunden oder durch den Support von CodX Software. Je nach Versionsschritt und Komplexität des Systems bringt dies einen Systemunterbruch von bis zu mehreren Stunden mit sich.

Die Produktivschaltung kann optional an einem Wochenende erfolgen.

Die Installation auf dem Produktivsystem beinhaltet folgende Punkte:

- Einrichten der Stillstandzeit
- Ausführen Setup und CustomerSetup auf dem Applikations-Server
- Starten Datenbank Update, Desktop und Service auf dem Applikations-Server
- Einlesen der CC.ZIP Datei
- Ausrollen der neuen Version auf allen PCs
- Funktionskontrolle

### 1.3.5. Produktionsbegleitung / Support-Bereitschaft

CodX Software bietet auf Wunsch Produktionsbegleitungen und / oder Support-Bereitschaften an. Diese kommen vorzugsweise beim ersten Produktionstag zur Anwendung.

Bei einer Produktionsbegleitung ist ein Support-Mitarbeiter von CodX Software vor Ort und beobachtet die Produktion. Bei Fragen oder Problemen kann er direkt eingreifen.

Mit einer Support-Bereitschaft wird sichergestellt, dass die Support-Mitarbeiter bei allfälligen Fragen oder Problemen innerhalb von kurzer Zeit per Telefon oder Fernwartung reagieren können. CodX Software stellt sicher, dass mindestens ein Support-Mitarbeiter kurzfristig zur Verfügung steht, der sich mit der Installation und Konfiguration des Systems auskennt.

Anschliessend geht das System in den Normalbetrieb über.

## 1.4. Dokumentation

Die Projektdokumentation besteht aus mehreren Teilen:

### 1.4.1. CustomerDoc

Die CustomerDoc ist eine Beschreibung des Gesamtsystems und wird von CodX Software erstellt und gepflegt. In der CustomerDoc sind die Organisation, die Prozesse, die Konfigurationen (sofern abwei-



chend vom Standard) und die Systemumgebung beschrieben. Zudem enthält die CustomerDoc auch Informationen für die Installation eines Updates von *CodX PostOffice*.

Der Kunde hat über den Online-Zugang Zugriff auf die aktuelle Version der CustomerDoc.

### 1.4.2. Ticketing-System

Im Ticketing-System von CodX Software (ZenDesk) werden die einzelnen Arbeitspakete als Ticket erfasst und entsprechend zugewiesen und verfolgt. Die Bearbeitung der Tickets erfolgt durch jeweils durch die zuständige Person (Kunde oder CodX).

Der Projektleiter des Kunden und allenfalls weitere Personen haben Zugriff auf alle Tickets. Damit ist die Übersicht gewährleistet.

### 1.4.3. Statusbericht

In zyklischen Abständen verfasst der Projektleiter von CodX einen Statusbericht und versendet diesen per eMail an alle Projektteilnehmer. Der Statusbericht enthält folgende Informationen:

- Zusammenfassung der erfolgten oder geplanten Tätigkeiten
- Hinweise auf Probleme oder Risiken des Projekts
- Aktueller Terminplan mit Zuständigkeiten

## 1.5. Betriebskonzept *CodX PostOffice*

Nachfolgend wird das reguläre Betriebskonzept von *CodX PostOffice* beschrieben. Je nach Anwendung und Ausprägung wird dies entsprechend angepasst, bzw. ergänzt.

### 1.5.1. Installation

Grundsätzlich wird die Installation unterteilt in die Bereitstellung der Infrastruktur (Server, Datenbank-Server, Netzwerk usw.) und der Installation der Anwendungen selbst.

#### 1.5.1.1. Installation Infrastruktur

Die für den Betrieb von *CodX PostOffice* notwendige Infrastruktur ist in der #Systembeschreibung beschrieben. Diese umfasst unter anderem die notwendigen Applikations-Server, Datenbank-Server und die Netzwerk-Infrastruktur.

Die Verantwortung für die Bereitstellung und der Betrieb der Infrastruktur liegt beim Kunden. Diese ist gemäss den Systemvoraussetzungen (#SystemRequirements) und den Vorgaben von *CodX Software* zu installieren und zu betreiben.

Erfolgt das Hosting der Infrastruktur durch CodX Software (#Hosting, #SaaS), so erfolgt die Bereitstellung, Betrieb und Wartung durch CodX Software.

#### 1.5.1.2. Installation *CodX PostOffice*

Die Installation der einzelnen Applikationen von *CodX PostOffice* erfolgt durch CodX Software im Rahmen des Beschaffungsprojekts.

Die Projektorganisation und der Ablauf sind in der AdminDoc im Kapitel '1.2 Ablauf Neuinstallation *CodX PostOffice*' beschrieben.

### 1.5.2. Architektur und Systemvoraussetzungen

Die Architektur und die Systemvoraussetzungen sind in der AdminDoc #SystemRequirements ausführlich beschrieben.





### 1.5.3. Betriebssicherheit


Die Betriebssicherheit umfasst insbesondere folgende Punkte:

- Betrieb des Systems gemäss deren Bestimmung
- Umsetzung und Sicherstellung der Sicherheitshinweise
- Datensicherung

#### 1.5.3.1. Betrieb gemäss Bestimmung


Das System darf ausschliesslich für den bestimmten Anwendungszweck betrieben werden. Dieser ist in den Betriebsanleitungen, AdminDoc, Online-Help und CustomerDoc für die entsprechenden Komponenten von *CodX PostOffice* dokumentiert.

Unsachgemässer Betrieb, bzw. Betrieb für einen nicht bestimmten Anwendungszweck kann zu Störungen und Ausfall des Systems führen.

<b>WARNUNG</b> 	<p><b>Unsachgemässer Betrieb</b></p> <p>Der unsachgemässe Betrieb von <i>CodX PostOffice</i> (insbesondere der Hardware-Komponenten) kann zu gefährlichen Situationen unter Umständen mit Körperverletzungen führen!</p>
---	--

#### 1.5.3.2. Sicherheitshinweise

In den Dokumentationen von *CodX PostOffice* sind diverse Sicherheitshinweise beschrieben. Diese betrifft insbesondere den sicheren Betrieb von Hardware und Software.

<b>WARNUNG</b> 	<p><b>Sicherheitshinweise</b></p> <p>Die Sicherheitshinweise in den Betriebsanleitungen, AdminDoc, Online-Hilfe und CustomerDoc müssen strikte eingehalten werden.</p>
---	--

### 1.5.4. Datensicherung / Wiederherstellung

Alle Betriebsdaten von *CodX PostOffice* sind in den Datenbanken von *CodX PostOffice* gespeichert. Alle übrigen Daten können problemlos wiederhergestellt, bzw. auf den Urzustand gestellt werden.

Die Datensicherung der Datenbank erfolgt mit geeigneten Tools für den SQL-Server durch den Kunden. Die Verantwortung für die regelmässige Durchführung, Kontrolle und Dokumentation der Datensicherung obliegt dem Kunden.

Erfolgt das Hosting der Infrastruktur durch CodX Software (#Hosting, #SaaS), so obliegt die Verantwortung für die regelmässige Durchführung und Kontrolle der Datensicherung bei CodX Software.

Die Wiederherstellung der Datensicherung im Notfall erfolgt mit geeigneten Tools für den SQL-Server durch den Kunden. Die Wiederherstellung der Datensicherung kann / soll in regelmässigen Abständen auf dem Integrations- oder Testsystem durch den Kunden durchgespielt und entsprechend dokumentiert werden.

### 1.5.5. Datenarchivierung

*CodX PostOffice* beinhaltet eine Archiv-Funktion für die Sendungsdaten. Diese Archiv-Funktion führt die Archivierung und Löschung der Daten selbständig durch. Diese Archivdaten sind in der Datensicherung enthalten und werden somit zyklisch gesichert.



*CodX PostOffice* bietet für diverse Daten Export-Funktionen an, um diese Daten in zyklischen Abständen auf ein externes Medium zu exportieren. Die Sicherung und Archivierung dieser Daten obliegen dem Kunden.

### 1.5.6. Administration

#### 1.5.6.1. Administration Infrastruktur

Die Administration der Infrastruktur obliegt dem Kunden. Dies beinhaltet insbesondere:

- Bereitstellung und Pflege der Benutzerzugriffe (Windows-User, Geräte, usw.)
- Sicherstellung des Betriebs (Windows-Updates, usw.)
- Bereitstellung und Pflege der Software-Lizenzen (z.B. Windows, usw.)

#### 1.5.6.2. Administration von *CodX PostOffice*

Die Administration von *CodX PostOffice* obliegt dem Kunden. Dies beinhaltet insbesondere:

- Erfassen und pflegen der Stammdaten (z.B. Personendaten, Routing-Informationen, Tarifmodelle usw.)
- Bereitstellen und Pflege der Zugriffsrechte innerhalb von *CodX PostOffice*

### 1.5.7. Inbetriebnahme, Ausserbetriebnahme, Entsorgung

*CodX PostOffice* besteht je nach Ausprägung aus diversen Hardware-Komponenten. Diese müssen sachgemäss in Betrieb, ausser Betrieb und entsorgt werden.

In den Betriebsanleitungen der einzelnen Hardware-Komponenten ist die Inbetriebnahme, die Wartung und Pflege, die Ausserbetriebnahme und die Entsorgung dokumentiert.

### 1.5.8. Fehlerbehebung

Die Fehlerbehebung obliegt grundsätzlich beim Kunden. Je nach Schweregrad werden diese durch den System-Administrator, PowerUser oder dem normalen Benutzer behoben.

Die entsprechenden Fehlerlisten, Fehlerbeschreibungen und Tätigkeiten für die Fehlerbehebung ist in der Online-Hilfe, Betriebsanleitung, AdminDoc und / oder CustomerDoc beschrieben.

Die Fehlerbehebung von grundsätzlichen Fehlern ist Bestandteil des Admin- oder PowerUser-Trainings.

### 1.5.9. Wartungsarbeiten

Diverse Hardware-Komponenten müssen regelmässig gewartet werden. Diese Wartungsarbeiten können grundsätzlich durch den Kunden (System-Administrator / PowerUser) selbständig durchgeführt werden. Die Wartungsanleitungen sind in der AdminDoc beschrieben.

CodX Software bietet regelmässige Wartungsarbeiten für folgende Hardware-Komponenten an:

- Dokumentenscanner
- Fachanlagen
- CxLetterScan

Je nach Nutzung und Zustand dieser Geräte wird die Wartung im Zyklus von 9 bis 18 Monaten angeboten.

### 1.5.10. Updates *CodX PostOffice*

CodX Software gibt pro Jahr zwischen 4 bis 10 Releases frei. Kunden mit einer 'Update, Support und Wartungs'-Vereinbarung haben das Recht, diese Releases herunterzuladen und zu installieren.



Die Installation wird grundsätzlich durch den Kunden (System-Administrator) selbst geplant und durchgeführt. Die Vorgehensweise ist in der AdminDoc (#Update) dokumentiert. Die Installation von Updates ist Teil des Admin-Trainings.

Der Kunde hat die Möglichkeit, die Installation des Updates an CodX Software zu beauftragen. Dazu wird ein entsprechendes Angebot abgegeben. Die Durchführung des Updates durch CodX Software erfolgt gemäss Kapitel '1.3 Ablauf Installation Update *CodX PostOffice*'.

## 1.6. Konzept Einführung und Training *CodX PostOffice*

CodX Software bietet verschiedene Einführungen und Trainings an. Diese sind auf das Publikum und auf die Gegebenheiten beim Kunden zugeschnitten.

### 1.6.1. Einführung

Bei der Erstinstallation von *CodX PostOffice* erfolgt eine Einführung durch CodX Software. Diese Einführung beinhaltet folgende Themen:

- Einführung in die Prozesse von *CodX PostOffice* gem. CustomerDoc
- Einführung in die Bedienung von *CodX PostOffice* gem. Dokumentation

Die Einführung erfolgt über die installierten und lizenzierten Komponenten von *CodX PostOffice* gem. Einführungsprojekt. Die Themen werden vorgängig mit dem Kunden abgesprochen.

Als Einführungsunterlagen werden die Trainings-Unterlagen des PowerUser-Trainings abgegeben.

Die Einführung erfolgt wie im Einführungsprojekt bestimmt, vor Ort oder per Fernwartung, direkt am System. Falls vorhanden und gewünscht wird dies auch am Integrationssystem vorgenommen.

Die Dauer der Einführung ist abhängig von den eingesetzten Komponenten, der Ausprägung der Prozesse und ist im Einführungsprojekt festgelegt.

### 1.6.2. Training

CodX Software bietet Trainings für bestimmtes Zielpublikum und Themen an.

#### 1.6.2.1. Admin-Training

Das Admin-Training richtet sich an System-Administratoren von *CodX PostOffice*. Die Schwerpunkte des Admin-Trainings ist die Installation, Konfiguration und Betriebssicherung von *CodX PostOffice*.

Die System-Administratoren sind IT-Fachpersonen mit entsprechender Ausbildung. Die konkreten Themen und Schwerpunkte werden vorgängig abgestimmt.

Die Admin-Trainings werden von CodX Software individuell und bedarfsgerecht angeboten und können wahlweise vor Ort oder per Fernwartung durchgeführt werden.

#### 1.6.2.2. PowerUser-Training

Das PowerUser-Training richtet sich an geübte Benutzer von *CodX PostOffice*, welche einen tieferen Einblick in bereits bekannte oder neue Funktionen von *CodX PostOffice* erhalten wollen.

PowerUser sind geübte Anwender, von Vorteil mit wenig IT-Wissen. Die konkreten Themen und Schwerpunkte werden vorgängig abgestimmt.

Die PowerUser-Trainings werden von CodX Software individuell und bedarfsgerecht angeboten und können wahlweise vor Ort oder per Fernwartung durchgeführt werden.



### 1.6.2.3. CxReporting-Training

Das CxReporting-Training richtet sich an Benutzer, welche die Anwendung des CxReport-Designers erlernen wollen.

Die Teilnehmer des CxReporting-Trainings sind geübte Benutzer mit technischem Hintergrund von SQL-Datenbanken.

Die CxReporting-Trainings werden von CodX Software individuell und bedarfsgerecht angeboten und können wahlweise vor Ort oder per Fernwartung durchgeführt werden.

[Kontakte]

## 2. Kontakt

Kontakt	<u><a href="http://www.codx.ch">www.codx.ch</a></u> <u><a href="mailto:info@codx.ch">info@codx.ch</a></u> <u>+41 41 798 11 22</u>
Postadresse	CodX Software AG Sinslerstrasse 47 6330 Cham Schweiz
Technischer Support	<u><a href="https://support.codx.ch">https://support.codx.ch</a></u> <u><a href="mailto:support@codx.ch">support@codx.ch</a></u> <u>+41 41 798 11 44</u>

