

Planung und Auslieferung des Oracle User Productivity Kit

Martin Dvorak, Martin Dvorak Consulting

Im Zuge eines Oracle-E-Business-Suite-Upgrades vom Release 11i auf 12 bietet Oracle verschiedene Tools, um die Business-Prozesse zu dokumentieren sowie die Endbenutzer auf dem neuen Release zu schulen. Ziel ist nicht nur, während des Upgrades das Wissen aufzunehmen, sondern auch, hinterher ein aktuelles Trainingssystem zur ständigen Bearbeitung und Erweiterung zur Verfügung zu haben.

Oracle bietet zwei End-User-Productivity-Tools an: Oracle Tutor und Oracle User Productivity Kit (UPK). Ziel dieses Artikels ist nicht primär, diese Tools vorzustellen, vielmehr liegt der Schwerpunkt auf der praxisgerechten Planung und dem Einsatz solcher Tools.

Oracle Tutor ist ein Word-basiertes Tool, um Business-Prozesse, Richtlinien und Prozeduren zu dokumentieren, die das Oracle-EBS-Release 12.1 (eventuell auch das Release 12.2) unterstützt. Oracle Tutor bietet ein Business-Prozess-Modell an, das man gemäß der EBS-R12-Konfiguration anpassen kann. Rollenspezifische Desk-Manuals sowie Job-Aids sind ebenfalls möglich.

Das Oracle User Productivity Kit (UPK) ist ein leistungsfähiges Werkzeug, das sowohl die Benutzer-Schulung als auch die neuen Prozesse abbildet. UPK zeichnet Schritt für

Schritt wie eine Kamera den Prozessfluss durch die Applikation auf. Es ermöglicht auch eine interaktive Schnittstelle mit dem Benutzer und wird idealerweise als ein „on demand computer based“-Training eingesetzt. Verschiedene Ausgaben wie zum Beispiel zusammengefasste Job-Aids oder Test-Scripts sind per Knopfdruck möglich. Somit ermöglicht das Tool sowohl eine Online- als auch eine Papier-basierte Dokumentation, die auf einem standardisierten Dokumentations-Stil aufsetzt (siehe Abbildung 1).

Oracle bietet mehr als 2.300 aufgenommene und EBS-R12.1-übergreifende UPK-Themen an. Diese Standard-Prozesse können als Grundlage für spätere kundenspezifische Entwicklungen dienen. Allerdings eignen sich diese mehr als Einführung in eine generelle Release-12.1-Übersicht. Die Erfahrung hat gezeigt, dass Benutzer, die eine

„08/15“-Release-12.1-Funktions-Übersicht mit UPK erhalten haben, auch viel offener für die Abschaffung existierender Anpassungen sind und sich eher mit der neuen EBS-R12.1-Standard-Funktionalität anfreunden.

Oracle Tutor und UPK bieten eine fortlaufende Bearbeitung der Trainingsunterlagen in einer „Single Source of Content Development“. Dies ist zum Vorteil für bestehende Release-12.1-Benutzer und auch für neue Benutzer, die erst später im Projekt oder gar erst im Roll-out ausgebildet werden. Mit der Integration des Help-Buttons lassen sich die Trainingsunterlagen online in die E-Business Suite einbringen.

Letztendlich liegen die Vorteile nicht nur in einer professionellen Umsetzung des Trainings, sondern auch in der Einsparung der Trainingskosten durch ein automatisiertes Tool. Die Planung basiert auf drei bis fünf Abschnitten, je nach Umfang des Projekts (siehe Abbildung 2).



Abbildung 1: UPK ist eine Single Source mit verschiedenen Verwendungen und Outputs

Phase I: Prozess-Übersicht planen und erstellen

Neben der Vorstellung der „08/15“-Release-12.1.-Funktions-Übersicht mit UPK ist es wichtig, den Unterschied zwischen dem kundenspezifischen EBS-Release 11i und Release 12.2 mittels Prozess-Aufnahme und -Erfassung aufzuzeigen. Der Focus liegt auf den neuen Release-12-Funktionalitäten wie „Subledger Accounting“, „Ledgers“, „Ledger Sets“, „EBS Tax“, „Maintaining Banks“, „Advanced Global Intercompany System (AGIS)“ und „Payments“. Hauptunterschiede zwischen dem Release 12.2 und 12.1 sind pri-

mär technischer Natur und liegen weniger in der Funktionalität.

Für die Prozess-Übersicht verwendet man idealerweise Oracle-Standard-Methoden wie Application Implementation Methodology (AIM) oder den Nachfolger Oracle Unified Method (OUM). In den meisten Projekten sind die zukünftigen Prozesse (siehe [Abbildung 2](#), System Process Documents) vorhanden, bevor die Trainingsphase anfängt. Als Deliverables eignen sich:

- RD.030 Develop Future Business Process Model
- BP.080 Future Business Process Model

Darüber hinaus kommen in Frage:

- CR.010 Scope, Objectives and Approach
- RD.050 Process and Mapping Summary
- TE.020 Unit Test Scripts
- TR.010 Education and Training Plan
- TR.060 Project Team Training Delivery
- TR.070 Develop User Training Materials
- TR.080 Prepare User Training Environment
- TR.090 Support Materials for User Training

Diese fließen in eine Inhouse-Präsentation ein, die den Benutzern aufzeigt, was sich im Unterschied zum Release 11i verändert hat und was es neu im Release 12.2 zu berücksichtigen gilt. Eine Abstimmung mit den Test-Scripts ist unerlässlich, da die neuen Funktionen und Prozesse auch im Testing berücksichtigt werden.

Aufgrund des Reviews der AIM/OUM-Deliverables ermöglicht diese Phase eine Qualitätsüberprüfung der bestehenden

Dokumentation im Projekt. Hieraus lassen sich die Training-Deliverables (TR) bestimmen. Bei den wenigsten Projekten werden verschiedene TR-Deliverables angetroffen. Oft gibt es schlichtweg keine Dokumentation, wie man das Training planen und ausführen sollte. Das Training taucht oftmals als einsamer Task in einem Projektplan auf.

Ist man sich über den Umfang im Klaren, sollte man sich jetzt um Format, Struktur und Firmenlogo in den Deliverables, den Aufbau der Content Structure etc. kümmern sowie die Erwartungshaltung für die Phase I abstimmen. Es ist sinnvoll, in dieser Phase eine Entscheidung bezüglich des „Train the Trainer“-Approach zu treffen. Gibt es Super- oder Key-User, die als Trainer geeignet sind? Wenn ja, sollte man diese jetzt einweihen.

Neben der Standard-Release-12.2-Funktions-Übersicht und den zukünftigen Prozessen (mittels BP.080 Future Business Process Model) sollte eine vollständige Map/Gap-Dokumentation vorliegen, damit alle Business-Requirements in der neuen Software-Lösung berücksichtigt sind. Zudem sollten Key-Deliverables wie „CR.010 Scope“, „Objectives and Approach“ und „BP.080 Future Business Process Model“ vom Kunden abgesegnet sein.

Für das eigentliche Erfassen des UPK („Aufnehmen“) kann man in dieser Phase die Test-Scripts als Grundlage nehmen. Oft handelt es sich hier um „Conference Room Pilot 1“-Test-Scripts (CRP1), die dann im CRP2, System Integration Testing (SIT) und User Acceptance Testing (UAT), noch massiv ergänzt werden. Da sich in der Realität die Projekt-Phasen oft überlappen, muss man sich darauf einstellen, dass die UPK-

Scripts bis zum Trainings-Einsatz oft überarbeitet werden, da sich die Konfiguration bei jedem Test-Zyklus ändert beziehungsweise ergänzt wird. Für die Phase I sollte man je nach Größe des Projekts zwischen zwei und sechs Wochen Zeit einplanen.

Phase II: Benutzer-Schulung zukünftiger Prozesse und Funktionen

Die Phase II beinhaltet „In Class“-Trainings für die Key-User und -Tester. Hier geht es um das Aufzeigen der neuen, kundenspezifischen R12-Prozesse und -Funktionen. Die Unterlagen basieren auf den Deliverables der Phase I. Idealerweise sind die Teilnehmer die zukünftigen Trainer für das UPK.

Anstatt Hunderte von PowerPoint-Seiten durchzugehen, empfiehlt sich eine Mischung aus Präsentationen und „hands on“-Praxisbeispielen in einer Testumgebung wie zum Beispiel CRP1. Ist diese (noch) nicht verfügbar, kann man auch Oracles Vision-Instanz verwenden. Allerdings sind hier keine kundenspezifischen Konfigurationen möglich.

In der Phase I sollte sich die Aufmerksamkeit auf die Erwartungshaltung der Key-User richten. Hier kann man noch die Weichen für die zukünftigen Test-Instanzen stellen. Dazu eignen sich ein paar Grundregeln:

- Parking Lot: Sollten während der Trainings-Session die Teilnehmer vom Thema abdriften, werden der offene Punkt auf dem Parking Lot platziert und Lösungs-Alternativen in der nächsten Trainings-Session vorgestellt. Der Parking Lot sichert auch die Einhaltung des Umfangs und des Zeitrahmens ab.

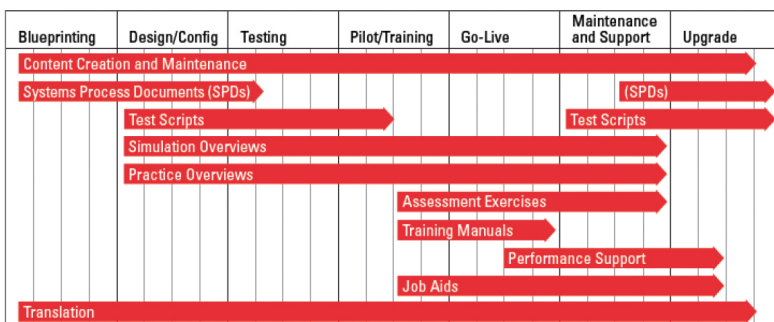


Abbildung 2: Software Lifecycle

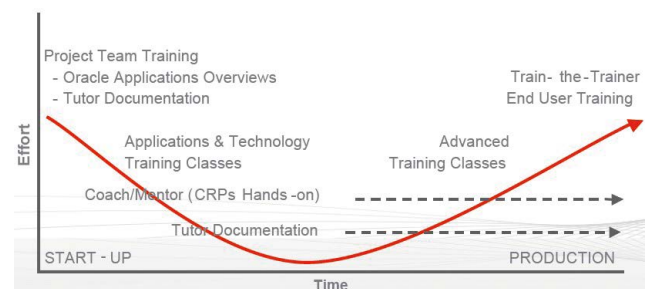


Abbildung 3: Widerstands- beziehungsweise Leistungs-Kurve im Projekt-Lebenszyklus






Symbol	Mode	Description
	See It!	See It! Mode enables a user to learn by watching an animated demonstration of the steps for a task being performed in a simulated environment. All of the required activities, such as moving the mouse and entering data, are completed automatically. This is like watching a TV program.
	Try It!	Try It! Mode enables a user to learn interactively in a simulated environment. The user is prompted for mouse clicks and/or keystrokes to complete the task.
	Know It?	Know It? Mode is an assessment-type playback mode in which users are instructed to complete a particular task. Users do not receive step-by-step instructions for completing a task. Instead, they complete the steps on their own in a simulated environment, and they are scored on how accurately they complete them.
	Do It!	Do It! Mode enables a user to learn interactively using live data. A user is presented with a small window on top of the live target application that displays each step for a particular task. As the user completes each step, he/she can click a button or use a hot-key combination to display the next step in the process. Within the Do It! window, a thumbnail graphic of the screen is available with a highlight indicating the area where the action should take place.
	Print It!	Print It! Mode enables a user to display linked documentation in the form of a Job Aid or Business Process Document.

Abbildung 4: verschiedene UPK-Einsatzarten

- Interaktive Session, Feedback ist ausdrücklich erwünscht. Notizen auf dem Laptop sind willkommen. Allerdings sollten die Teilnehmer auf Telefongespräche und E-Mails während des Trainings verzichten.
- Training richtet sich nach dem neusten EBS-Release 12.2 und nicht nach dem bestehenden Release 11.5.10.
- Wichtige Prozesse werden in Visio gezeigt und in der Testumgebung (CRP1 oder Vision) demonstriert.
- Eine Abklärung der Test-Umgebung ist vor dem Training zu empfehlen. Sind zum Beispiel die „Approval Groups“ oder „Employees“ im Oracle Purchasing noch nicht definiert, kann der Punkt „auto creation process“ nicht gemäß Kundenanforderung demonstriert werden.
- *Benutzer frühzeitig involvieren*
Die lokalen Benutzer kennen ihre Prozesse am besten. Daher gilt es, deren Wissen und Unterstützung möglichst früh im Projekt in das Training einzubeziehen.
- *Oracle-Experten engagieren*
Ob interne oder externe Experten, oft werden aus politischen Gründen Leute in Projekten zwangsbefördert, die schlichtweg überfordert oder fehl am Platz sind. Hier gilt es, mit international erfahrenen Oracle-Experten möglichst frühzeitig entgegenzusteuern, also schon während der Scope-Phase.
- *Business-Experten engagieren*
Zwingend sind Mitarbeiter, die wissen, wie man die Oracle EBS für die gewünschten Prozesse verwenden kann, wie man die Daten daraus richtig interpretieren und damit arbeiten kann.
- *Benutzer richtig schulen*
Am Anfang des Projekts ist Training oft kein Thema. Dieser „Das müssen wir ja auch noch tun“-Ansatz führt zu einer völligen Unterschätzung und Verspätung der benötigten Ausbildung, die letztendlich wesentlich zum Projekterfolg beiträgt. Kundenspezifisches Training, in lokaler Sprache und vor Ort, zahlt sich im Vergleich zu einer reduzierten Standard-Schulung aus.

Oft sind die Kenntnisse innerhalb der geschulten Benutzergruppe recht unterschiedlich. Hier benötigt der Trainer Fingerspitzengefühl, um gegebenenfalls eine Umstellung in der Besetzung der Auszubildenden für spätere Phasen vorzunehmen. In der Phase II rechnet man mit einem halben bis ganzen Tag Schulung pro Modul. Diese Phase hat nichts mit UPK zu tun, sondern richtet sich nach Präsentationen und Demos in einer Oracle-Instanz. Die kritischen Erfolgsfaktoren sind:

Phase III: UPK-Umfang

Phase III beinhaltet den Aufbau und die Entwicklung der Schulung auf UPK. Mit dem wertvollen Input aus Phase I und II sollte jetzt analysiert werden, wo der Kunde in Bezug auf „Change Resistance“ steht, wo also momentan der Widerstand am größten ist. Anhand der richtigen Einschätzung lassen sich spezifische Lerneinheiten besser im Projekt-Lebenszyklus platzieren (siehe Abbildung 3).

Dies gilt es vor allem bei multinationalen Projekten zu beachten. Wie ist das Know-how bei den End- und Key-Usern verteilt? Oft hat der Autor die Situation erlebt, dass weltweit unterschiedliche Projekt-Phasen gleichzeitig implementiert werden. So hat man zum Beispiel in den USA ein R12-Upgrade-Projekt am Laufen und in Europa werden einzelne Länder mit dem EBS-Release 12 implementiert, die ein anderes Vorkonzept haben. So hat man zwei unterschiedliche Zielgruppen und demnach erfordert es zusätzlichen Trainingsaufwand für solche Benutzer, die zum ersten Mal mit der EBS in Berührung kommen.

Kommuniziert die Projektleitung ein reines „E-Learning“ im Projekt, schreckt das die Benutzer ab, da die Mitarbeiter ihre Zeit aus dem Tagesgeschäft selten für ein Training opfern. Es braucht ein organisiertes und von der Projektleitung gesponsertes Klassen-Training, um den Wissenstransfer zu gewährleisten.

Status Nr.	Status	Description
1	Not started	UPK script is required and script has not been recorded yet.
2	1st Recording	UPK script recorded by consultant according to input either from client or from test script.
3	1st sign off	UPK script is under first review by business.
4	1st update	Consultant updates UPK scripts after first feedback from business. This consists mainly of providing additional information such as explanation frames, web pages and replacing screenshots.
5	2nd review	UPK script is under second review by business. This is to confirm that the updates meet the client's expectations and give business an opportunity to give additional requirements.
6	2nd update	Consultant updates UPK scripts after second feedback from business. This consists mainly of fine tuning the UPK script.
7	2nd sign off	The update UPK script is under final business review.
8	Ready to publish	UPK script will be published on the web server during the next release. After you publish content, you must deploy it. When you deploy content, you are placing it in a location that can be accessed by users. The format you chose to publish determines where and how the content is deployed.
9	Published	UPK script is published and available on the web server.
10	N/A	Duplicate script in master file, no script required, cancelled or other reason for not required for recording.

Abbildung 5: UPK-Script-Status

Ein weiteres Erfolgskriterium ist das sogenannte „Change Management Mapping“. Hier geht es um eine ganzheitliche Bewertung der Situation, um dem Training die richtigen Ansätze zu geben. Die Einflusskategorien sind:

- Organisation (zentral/dezentral)
- Prozesse (neue EBS-R12-Prozesse)
- IT-Systeme (Daten-Management)
- Menschen (Verhalten der Mitarbeiter)

Der UPK-Umfang kann vor dem Erstellen der Test-Scripts erfolgen. Ist der Test-Umfang einmal bekannt, lässt sich auch der UPK-Erstellungsaufwand besser abschätzen.

Zuerst sollten die UPK-Version mit der EBS-Version abgestimmt werden und die Anzahl der verfügbaren UPK-Developer-Lizenzen bekannt sein. Welches EBS-Zielsystem kommt für das Aufnehmen der UPK-Scripts zum Einsatz? Wird zum Beispiel CRP2 verwendet, muss klar sein, welche Konfigurationen noch offen sind (zum Beispiel „EBS Tax“) und welche Stammdaten verfügbar sind. Fragen der Veröffentlichungsformate sollten jetzt adressiert werden: „html“ oder „stand alone“, gedruckte Dokumentation („Job Aid“, „Training Guide“, „Instructor Manual“, „Test Document“), Playback-Modi („See It!“, „Try It!“, „Know It!“, „Do It!“ und „Print It!“); welcher Autoring-Stil, welche Entwicklungs- und Änderungs-Standards („default colours“, „agreed colours“, „Fonts“, „Größen der Rah-

men“, „bubble pointer defaults und icons“, „web pages“, „action areas“, „recording“ und „editing“), Optionen, Sprache, etc. sollten verwendet werden? Freilich kann man den vorgeschlagenen UPK-Standard übernehmen, allerdings empfiehlt sich hier ein mit dem Layout des Endkunden möglichst identischer Standard, deshalb lohnen sich die Anpassungen immer.

Die Projekt-Leitung bestimmt, wie groß die Erfolgsquote bei der Prüfungsablegung sein soll. Mit dem „Know It!“-Mode klickt sich der Benutzer durch ein Script durch, das wesentlich weniger Informationen hat. Der Benutzer muss die Daten selbst erfassen und kann nicht einfach konsumieren oder zuschauen wie im „See It!“-Mode. Im Projekt hat die Leitung einen minimalen Prozent-

Module	No of Scripts	Define w/o UPK	Define with UPK	Record w/o UPK	Record with UPK	Update w/o UPK	Update with UPK	Total w/o UPK	Total with UPK
hours									
General Ledger	4	12	12	36	4	86	12	134	28
Payables	15	40	40	108	20	288	42	436	102
Receivables (incl. iReceivables)	11	32	32	84	16	200	31	316	79
Assets	5	12	12	42	8	96	13	150	33
Cash Management	1	4	4	12	1	14	3	30	8
EBS Tax	3	8	8	36	4	58	8	102	20
Purchasing	12	32	32	84	16	220	32	336	80
Order Management	7	20	20	54	12	134	16	208	48
Inventory	8	24	24	60	12	144	20	228	56
Process Manufacturing	10	28	28	72	12	172	28	272	68
Costing	2	4	4	16	2	36	6	56	12
Supply Chain Planning	18	48	48	132	24	340	48	520	120
Enterprise Asset Management	4	12	12	36	4	76	12	124	28
Total	100	266	266	772	135	1.864	271	2.902	672
In Euro (€)									
General Ledger	4	1.080 €	1.080 €	3.240 €	360 €	7.740 €	1.080 €	12.060 €	2.520 €
Payables	15	3.600 €	3.600 €	9.720 €	1.800 €	25.920 €	3.780 €	39.240 €	9.180 €
Receivables (incl. iReceivables)	11	2.880 €	2.880 €	7.560 €	1.440 €	18.000 €	2.790 €	28.440 €	7.110 €
Assets	5	1.080 €	1.080 €	3.780 €	720 €	8.640 €	1.170 €	13.500 €	2.970 €
Cash Management	1	360 €	360 €	1.080 €	90 €	1.260 €	270 €	2.700 €	720 €
EBS Tax	3	720 €	720 €	3.240 €	360 €	5.220 €	720 €	9.180 €	1.800 €
Purchasing	12	2.880 €	2.880 €	7.560 €	1.440 €	19.800 €	2.880 €	30.240 €	7.200 €
Order Management	7	1.800 €	1.800 €	4.860 €	1.080 €	12.060 €	1.440 €	18.720 €	4.320 €
Inventory	8	2.160 €	2.160 €	5.400 €	1.080 €	12.960 €	1.800 €	20.520 €	5.040 €
Process Manufacturing	10	2.520 €	2.520 €	6.480 €	1.080 €	15.480 €	2.520 €	24.480 €	6.120 €
Costing	2	360 €	360 €	1.440 €	180 €	3.240 €	540 €	5.040 €	1.080 €
Supply Chain Planning	18	4.320 €	4.320 €	11.880 €	2.160 €	30.600 €	4.320 €	46.800 €	10.800 €
Enterprise Asset Management	4	1.080 €	1.080 €	3.240 €	360 €	6.840 €	1.080 €	11.160 €	2.520 €
Total	100	23.940 €	23.940 €	69.480 €	12.150 €	167.760 €	24.390 €	261.180 €	60.480 €
Savings			0%		83%		85%		77%

Abbildung 6: UPK Business Case/Return on Investment

Score für die Prüfung bestimmt. Hat der Benutzer die Scripts zum Beispiel mit 75 Prozent bestanden, bekam er die sogenannte „Driving Licence“. Diese 75 Prozent sind auch ein Killerkriterium für das „Go“ oder „No Go“ im Projekt (siehe Abbildung 4).

Phase IV: UPK-Entwicklung

Der wesentliche Vorteil von UPK ist der Ansatz „Single Source Development and Customization“. Eine einzige Quelle für die Entwicklung des Trainings-Materials gewährleistet einen einheitlichen Qualitäts-Standard und verhindert den Wildwuchs von unterschiedlichen Trainings-Dokumenten.

Da das eigentliche Aufnehmen eines Prozesses sämtliche Einzelschritte erfasst, empfehlen sich als Grundlage die Test-Scripts, da die BP080-Future-Business-Process-Mode-Dokumente auf einer zu hohen Ebene stehen. Der Autor verwendet ein UPK-Mastersheet,

um den Status der Entwicklung zu beurteilen und entsprechend eingreifen zu können. Der Zustand wurde mit zehn verschiedenen Status verfolgt (siehe Abbildung 5).

Der Inhalt aller UPK-Scripts ist entsprechend in der Library („UPK Folder Struktur“) auf dem Server abgebildet. Diese ist gemäß den Oracle-Responsibilities aufgebaut, also nach Modulen und Verantwortungen. Somit ist für den einzelnen Benutzer klar, welche Scripts er lernen soll. Ein Benutzer zum Beispiel, der nur Bestell-Anforderungen in Oracle macht, muss nicht zusätzlich die Bestell-Anforderung in eine Bestellung umwandeln.

Der Autor hat allerdings alle Skripte allen Usern zur Verfügung gestellt, damit die Flexibilität gewährleistet bleibt. Zusätzlich hat er ein „Trainer Pack“ für die Instruktoren erstellt sowie ein Glossar, das alle relevanten Begriffe zentral speichert und auf Abruf verfügbar macht.

Fazit

Entscheidend für den Erfolg ist die frühe Einbindung des Kunden, damit die Eigenverantwortung wahrgenommen wird. Mit dem „Train the Trainer“-Approach hat der Autor gute Erfahrungen gemacht. Je mehr Wissen von den externen Beratern zu den Inhouse-Instruktoren transferiert wird, desto größer ist die Unterstützung für das Planen und Ausliefern der Schulung.

Nicht zuletzt waren die Kosteneinsparungen von insgesamt 77 Prozent entscheidend dafür, dass sich der Kunde für ein professionelles Trainingswerkzeug wie UPK entschieden hat und von einer handgestrickten Lösung Abstand nahm (siehe Abbildung 6).

Martin Dvorak

martin.dvorak@martindvorak.com

Aus der **BS** Community

DOAG 2014 Business Solutions Konferenz und DOAG 2014 Primavera PM Days



Dr. Frank Schönthaler
Leiter Business Solutions Community

Die Jahreskonferenz 2014 der DOAG Business Solutions Community bietet unter

neuem Namen und mit verbessertem Konzept noch mehr Anwendernutzen. Die Mitglieder und Interessierten der Business Solutions Community sollten sich deshalb den 21. bis 23. Oktober 2014 ganz dick in ihrem Kalender markieren. Im Berliner Estrel Konferenzcenter findet am Dienstag und Mittwoch die neu konzipierte, zweitägige DOAG Business Solutions Konferenz statt. Parallel dazu trifft sich die Primavera Community zu ihren DOAG 2014 Primavera PM Days. Im Anschluss daran ist für Donnerstag ein hochinteressantes Schulungs- und Workshop-Programm geplant.

Die thematischen Schwerpunkte der parallel durchgeführten Konferenzen bilden auch in diesem Jahr Strategien, Geschäftsprozesse, Applikationen und die zugrunde liegenden Oracle-Technologien. Aus Management-, Anwender- und IT-Sicht werden aktuelle Fragen behandelt, Konzepte diskutiert und Praxislösungen vorgestellt. Gleichwohl ist das bisherige Konferenzkonzept auf der Basis von

Ergebnissen einer SWOT-Analyse, die vom BSC-Leitungsteam durchgeführt wurde, einer kompletten Überarbeitung unterzogen worden. Im Zuge dieser Analyse wurden zunächst die Stärken der Konferenz herausgearbeitet: Die ausgezeichnete Organisation durch das DOAG-Dienstleistungsteam wurde gelobt, das positive Marktumfeld unterstrichen und die herausragende Bedeutung der vielen treuen, kompetenten und netzwerken Community-Mitglieder betont.

Als weitere Stärken wurden die weiter verbesserte Qualität der Referate und der deutlich gestiegene Anteil der Anwenderbeiträge analysiert. Ebenso positiv wurde die Möglichkeit gesehen, sich Community-übergreifend zu informieren. Entscheidende Schwächen der Veranstaltung wurden in der Vermarktung in den relevanten Zielgruppen gesehen und in der Kommunikation des konkreten Nutzens für den Anwender. Auf der anderen Seite stehen der Konferenz auch viele Chancen offen: beispielsweise eine weitere Steige-