

Case Study

Telekommunikation

FJH Globalconsult uG
Rüsswihl 59
D-79733 Görwihl

Fon DE: +49 151 5630 2341
Fon CH: +41 79 774 19 76

www.fjh-globalconsult.com
info@fjh-globalconsult.com

Case Study

Implementierung einer zentralen CRM-Plattform

Turnaround des Projektes zur Einführung des zentralen Kundeninformationssystems für einen Telekommunikationsanbieter

Customer Need & Key Challenges

Die Implementierung eines neuen Kundeninformationssystems auf Basis einer Software Standardlösung wurde nach mehrmaligem Projektverzug in Frage gestellt. Der Projektsponsor hat das Vertrauen in das Projektteam und deren Leitung verloren. Lieferdaten, Kosten und User Acceptance konnte nicht garantiert werden. Key Facts des Projektes waren

- Budget > 20 Mio. Euro
- Zahl der Projektmitarbeiter > 50
- Integration zahlreicher Applikationen und Unternehmensprozesse
- Unterstützung von Business kritischen Prozessen und Kundendaten
- 1000 Nutzer

Für unseren Kunden stellte sich nicht die Frage eines Projektabbruchs, da es sich um eine strategische Neuausrichtung der Unternehmens handelte. Das Ziel war das Projekt zurück auf den Erfolgspfad zu führen und zum Abschluss zu bringen. Das Vertrauen in das Projektteam zurückzugewinnen, dies bei minimierten Kosten und hoher Akzeptanz der Benutzergruppe.

Approach

Unser Auftrag bestand in einem vollständigen Turnaround des Projektes in der Rolle des voll verantwortlichen technischen Projektmanagers.

Nach der Durchführung eines detaillierten Assessments und Bestimmung der Ausgangslage haben wir folgende Fokus-Areas bestimmt, die für den Erfolg des Turnarounds von entscheidender Bedeutung waren

- Unterschätzte Komplexität der Integration in der Systemlandschaft
- Mangelnde Konzepte und Ausführung im Bereich Quality Assurance
- Zuordnung klarer Verantwortlichkeiten
- Anforderungsmanagement
- Teamzusammenarbeit und Kommunikation

Case Study

Diese Phase hat 3 Wochen beansprucht.

Die identifizierten Verbesserungspotentiale wurden in einer zweiten Phase gezielt bearbeitet. Eine detaillierte Neuplanung wurde auf Basis eines Maßnahmenkatalogs etabliert. Das Vertrauen des Projektsponsors konnte zurückgewonnen werden und der Neustart des Projektes wurde bereits 5 Wochen nach Assessment eingeleitet.

Unter unserer Führung wurde das Projekt in einer Laufzeit von 12 Monaten erfolgreich abgeschlossen.

Customer Benefit & Major Achievements

Die Entscheidung das Projekt als Krisenprojekt anzuerkennen und in den Turnaround-Modus zu bringen hat zum erfolgreichen Projektabschluss geführt. Die Unternehmung hat das Vertrauen zurückgewonnen, Vorhersagbarkeit und Transparenz geschaffen. Ein Scheitern hätte große Effizienzeinbußen zur Folge gehabt. Das Projektteam hat sich nachhaltig geformt und zudem in Folgeprojekten gezeigt Krisensituationen rechtzeitig zu erkennen und adäquat zu handeln.