

Interims-Management in einem Offshore-Projekt

Für ein internationales Unternehmen aus der Online-Branche sind wir in einem Offshore-Projekt mit einem bisherigen Investitionsvolumen von über 20 Mio. Euro mit der Leitung des Change- und Integrationsmanagements und der stellvertretenden Gesamtprojektleitung betraut.

Das Unternehmen ist in die IT-Infrastruktur eines global tätigen Konzerns eingebunden, wobei große Teile der relevanten Systeme von Outsourcing-Partner betreut werden.

Zielsetzung:

Redesign und Upgrade des zentralen CRM-Systems, in dem mehr als 13 Millionen Kundenstammdaten und ein Vielfaches an Bewegungsdaten zur optimalen Kundenbetreuung hinterlegt sind.

Die sehr stark kundenspezifisch angepasste Standardanwendung wird zukünftig über den Internet Explorer für die rund 3000 weltweit operierenden Berater mit optimierten Geschäftsprozessen und einem verbesserten Funktionsumfang die Kundenbetreuung erleichtern.

Die Entwicklung der Software-Komponenten erfolgt parallel in Indien, auf Zypern und in der israelischen Zentrale des Software-Lieferanten. Zusätzlich wird eine neue Wissensdatenbank implementiert, welche in den USA an die speziellen Bedürfnisse angepasst wird.

Lösung:

Unsere Aufgabe als Leitung des Change- und Integrationsmanagements ist die Sicherstellung der Integration der gelieferten Software in die vorhandene konzernweit verteilte IT-Infrastruktur.

Darüber hinaus besteht unsere Aufgabe darin, die Anforderungen des extrem dynamischen Marktes, in dem der Kunde operiert und die daraus resultierenden Anforderungen an das CRM-System frühzeitig zu erkennen. Wir stellen sicher, dass die gewonnenen Erkenntnisse in die weiteren Lieferpakete der neuen Software einfließen und dem Kundenberater bereit stehen.

Anforderungen an das Netzwerk:

Zur erfolgreichen Umsetzung dieser Aufgabe sind wir im kontinuierlichen Kontakt mit den Fachabteilungen, den Entwicklungspartnern und dem ca. 50 Köpfe großen Projekt-Kernteam. Wir haben Entscheidungskompetenz im definierten Projektrahmen. Daher ist die Überantwortung der stellvertretenden Gesamtprojektleitung an uns die logische Konsequenz zur Sicherstellung der Handlungskompetenz.

Als Mitglied des Projektleitungsausschusses informieren wir die Abteilungsleiter, welche direkt an den Vorstand berichten.

Der Go-Live der ersten Projektphase steht unmittelbar bevor, weitere Projektphasen sind bis Ende 2006 geplant.

Continuous Improvement Ihrer klar definierten Ziele und Aufgaben sowie unsere langjährige Praxiserfahrung sichern den Erfolg auch bei globalen Projekten!

consulting by competence