

„80% aller IT-Projekte scheitern!“

Business-Frühstück

Graz, 30.06.2006

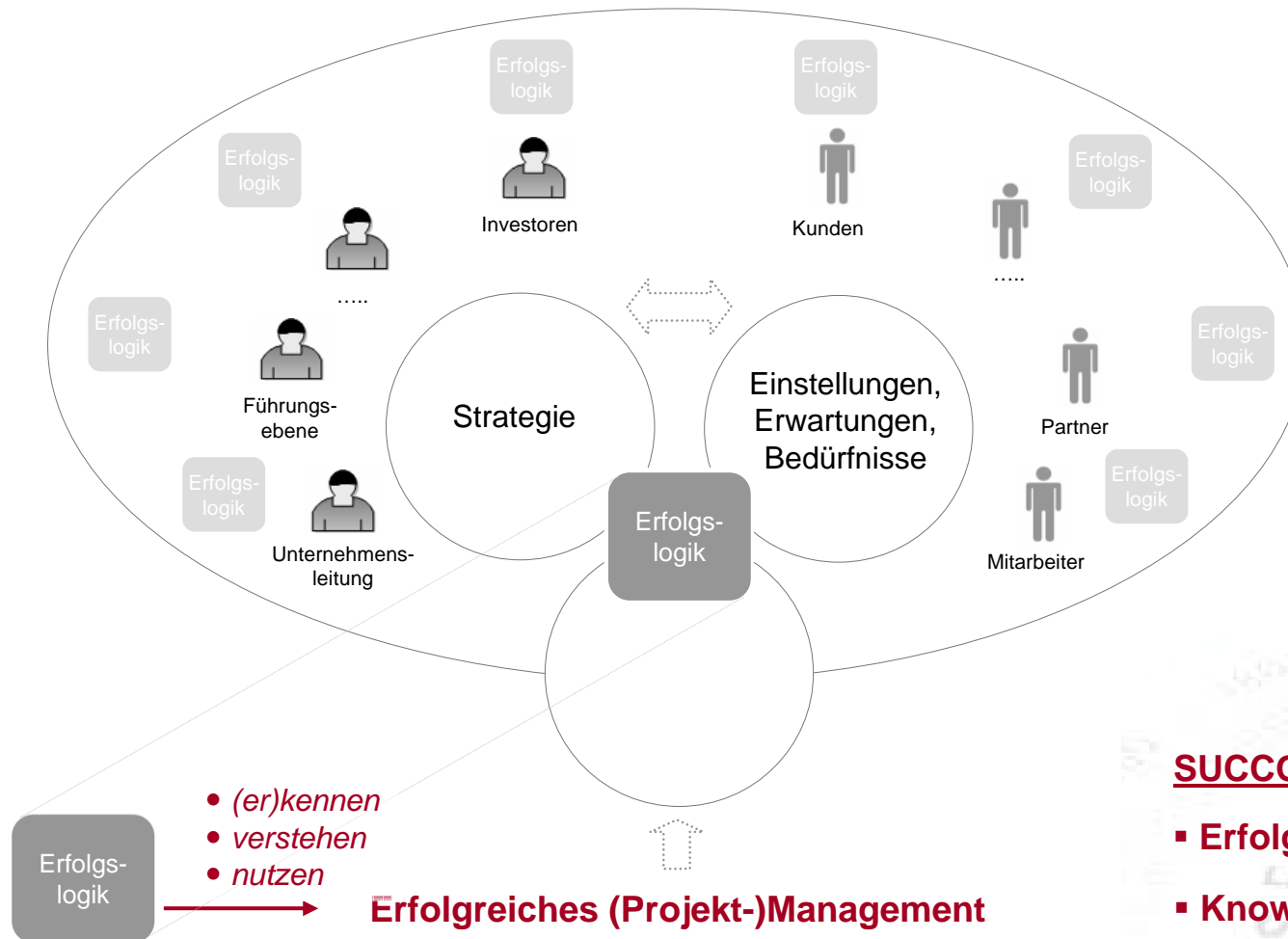
Agenda

SUCCON

- 9.50 ■ **Einleitung**
Werner Schachner, GF SUCCON
- 9.50 – 10.30 ■ **Erfolg durch Projektcontrolling**
Gerald Mesaric, CEO Onepoint
- 10.30 – 10.50 PAUSE
- 10.50 – 11.30 ■ **Kritische Erfolgsfaktoren beim Outsourcing**
Michael Hollauf, Projektmanager Codemart
- 11.30 – 11.45 PAUSE
- 11.45 – 12.25 ■ **Qualifizierter Kundenservice & Support**
Alexander Stocker, Sales Consultant Know-Center
- ab 12.25 ■ **Zusammenfassung, Ausblick**

Erfolg als zentraler Maßstab im Management

Erfolg hat eine Logik • Erfolg hat viele Gesichter



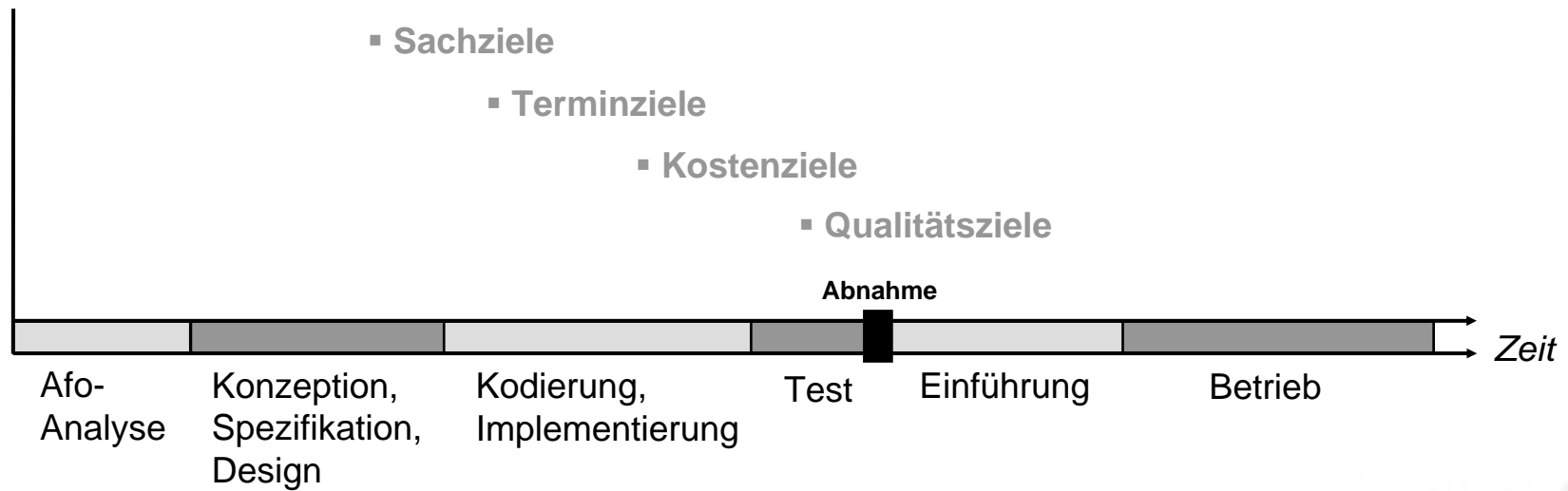
SUCCON-Methoden:

- Erfolgsdiagnose
- KnowFlow®

80% aller IT-Projekte scheitern!

SUCON

IT-Projekte: Zieldimensionen



„80% aller IT-Projekte scheitern!“

Erfolg durch Projektcontrolling

Gerald Mesaric, CEO Onepoint



Erfolg durch Projektcontrolling

Gerald Mesaric, CEO OnePoint

Vorstellung

✔ Gerald Mesaric

- Gründer und CEO OnePoint

✔ OnePoint Software GmbH

- Erster Hersteller von integrierter Project Leadership Software für mittelständische Hightech-Unternehmen

Projektführung = Projekterfolg

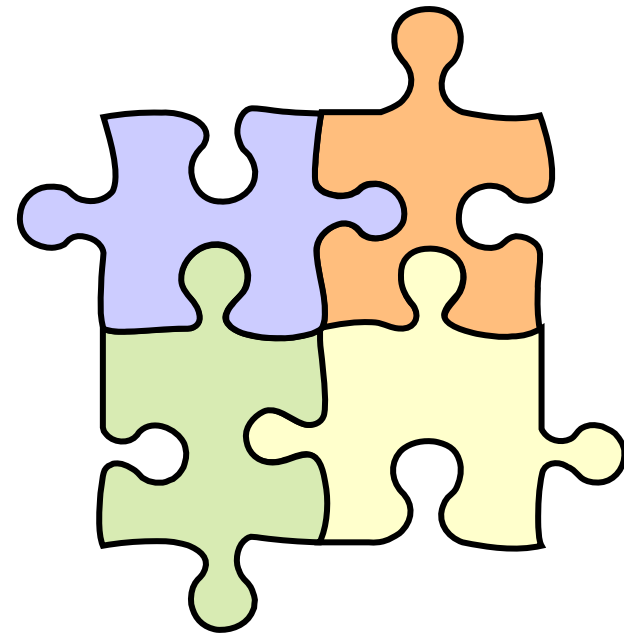
✔ Project Leadership heißt...

- ✔ Projektplanung
- ✔ Projektcontrolling
- ✔ Projekt-Monitoring
- ✔ Projektreporting

Projektführung = Projekterfolg

✔ Project Leadership heißt...

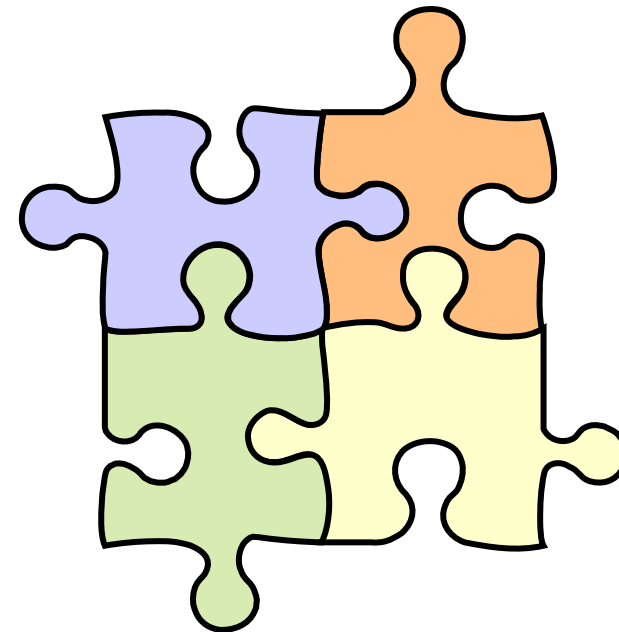
- ✔ Projektplanung
- ✔ Projektcontrolling
- ✔ Projekt-Monitoring
- ✔ Projektreporting



Projektführung = Projekterfolg

✓ Project Leadership heißt...

- ✓ Projektplanung
- ✓ **Projektcontrolling**
- ✓ Projekt-Monitoring
- ✓ Projektreporting



Warum Projektcontrolling?

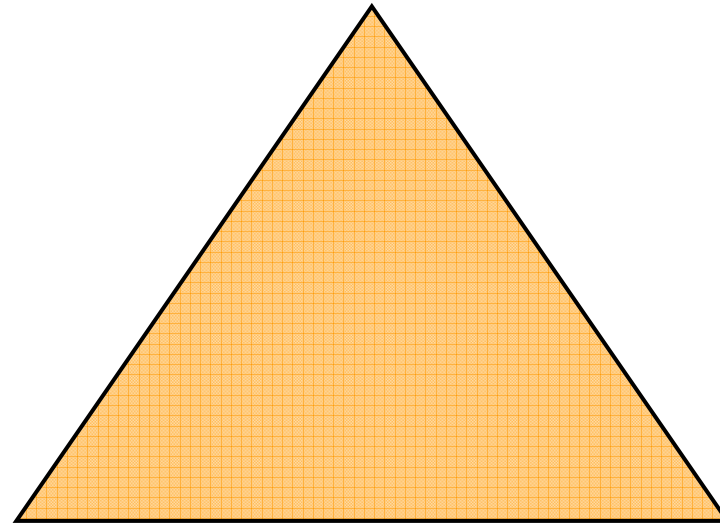
- ✔ Time-to-Market (Produktentwicklung)
- ✔ Das Budget einhalten
- ✔ Probleme frühzeitig erkennen
- ✔ Motivationsfluss in Gang halten
- ✔ Bekommen was man will (Outsourcing)
- ✔ Vermeidung von Pönalen (Consulting)

Integriertes Projektcontrolling

- ✔ **Alle relevanten Projektdimensionen**
 - Ressourcen & Kosten
 - Termine
 - Inhalte (Ziele & Qualität)
- ✔ **Regelmäßig** (alle 4-6 Wochen)
- ✔ **Strukturiert** (standardisierte Berichte)

Fokus: Magisches Dreieck

- ✓ Aufwand
 - Ressourcen
 - Kosten
- ✓ Termine
- ✓ Inhalte
 - Ziele & Qualität



Ressourcencontrolling

- ✓ Plan
- ✓ Ist
- ✓ Rest (= Plan – Ist)
- ✓ Hochrechnung/Abweichung

Vorgang/Ressource	Plan (h)	Ist (h)	Rest (h)	Erwartet (h)	Abw. (h)	Abw. (%)
▼ Training ALS 1	24,00	24,00	0,00	24,00	0,00	0,00
jm	24,00	24,00	0,00	24,00	0,00	0,00
▼ Workshop Anforderungen	48,00	48,00	0,00	48,00	0,00	0,00
tw	24,00	24,00	0,00	24,00	0,00	0,00
jm	24,00	24,00	0,00	24,00	0,00	0,00
▼ Anforderungen dokumentieren	40,00	32,00	8,00	48,00	+ 8,00	+ 20,00
tw	40,00	32,00	8,00	48,00	+ 8,00	+ 20,00

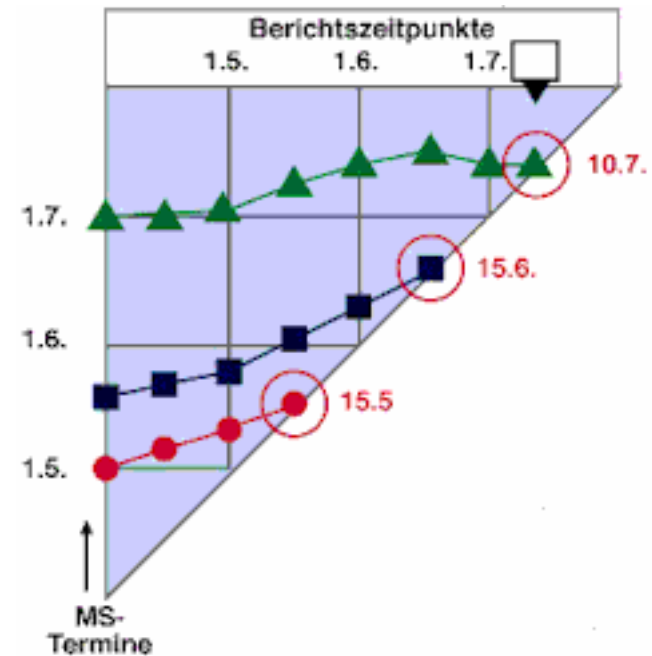
Projektkostencontrolling

- ✓ Plan
- ✓ Ist
- ✓ Rest (= Plan – Ist)
- ✓ Hochrechnung & Abweichung
- ✓ Aufschlüsselung über Kostenarten

Termincontrolling (1)

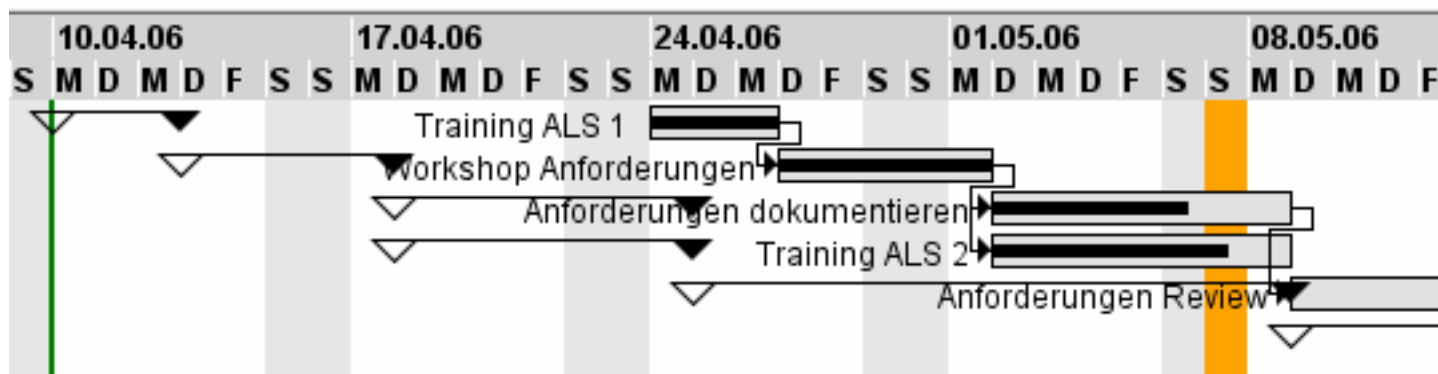
✔ Meilenstein-Trend-Analyse (Diagramm)

- Meilensteintermine vs. Controllingtermine
- **Ampelfunktion**



Termincontrolling (2)

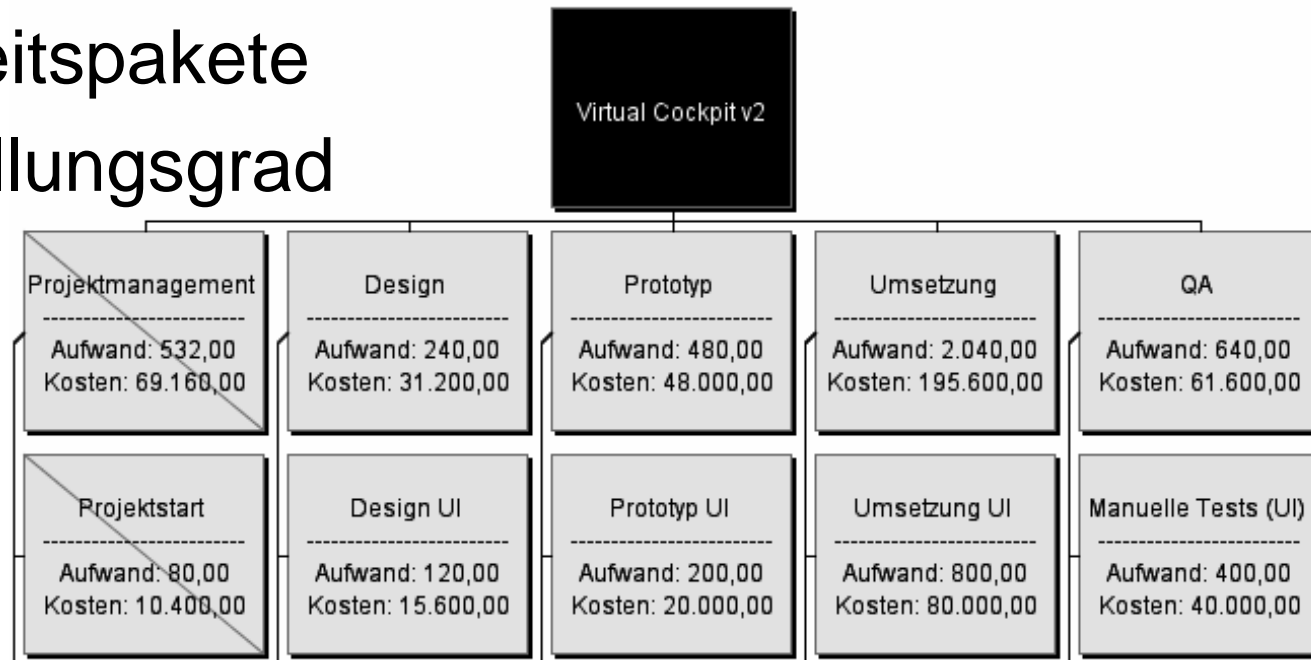
- ✓ Meilensteintabelle
 - Meilensteintermine an Controllingterminen
- ✓ Terminplanverlauf (Diagramm)



Inhaltscontrolling

✔ Projektstrukturplan (Diagramm)

- Arbeitspakete
- Erfüllungsgrad



„Soft“ Controllingdimensionen

- ✔ Projektteam
- ✔ Projektumfeld
- ✔ Projektmarketing
- ✔ ...
- ✔ Aber *Priorität*: Aufwand/Termine/Inhalte

Angepasstes Controlling

- ✔ Größe des Unternehmens
- ✔ Art des Unternehmens
- ✔ Größe des Projektes
- ✔ Art des Projektes (Outsourcing)
- ✔ Komplexität des Projektes

Beispiel: OnePoint Project

- ✔ Wie integriertes Projektcontrolling im Mittelstand funktionieren *kann...*
 - Schnelle Installation und Einführung
 - Einfache Bedien- und Erlernbarkeit
 - Integriertes, praxisnahes Werkzeug
 - Teamorientiert, offen und anpassbar

Zusammenfassung

✔ Integriertes Projektcontrolling

- **Regelmäßige** Projektcontrollingmeetings
- **Alle relevanten Projektdimensionen**
(Aufwand/Termine/Inhalte)
- **Visuelle Ampelfunktionen** (v. a.
Meilensteine)

Weitere Informationen/Kontakt

✓ www.onepoint.at

✓ Weblog www.task1.info ab August

✓ gmesaric@onepoint.at

„80% aller IT-Projekte scheitern!“

Kritische Erfolgsfaktoren beim Outsourcing

Michael Hollauf, Projektmanager Codemart



codemart
any code you want

Kritische Erfolgsfaktoren beim Outsourcing

Business-Frühstück Graz
Michael Hollauf

- ✦ Einführung in Outsourcing
- ✦ Die Erfolgsfaktoren
- ✦ Über Codemart

– Outsourcing

„Die Erbringung von betrieblichen Dienstleistungen durch externe Lieferanten/Partner“

└ IT-Outsourcing

└ Offshoring

„Verlagerung von Software-Entwicklung an Dienstleister in Niedriglohnländern wie z.B. Indien oder China“

└ Nearshoring

„Verlagerung von Software-Entwicklung an Dienstleister in Osteuropa z.B. Rumänien oder die Ukraine“

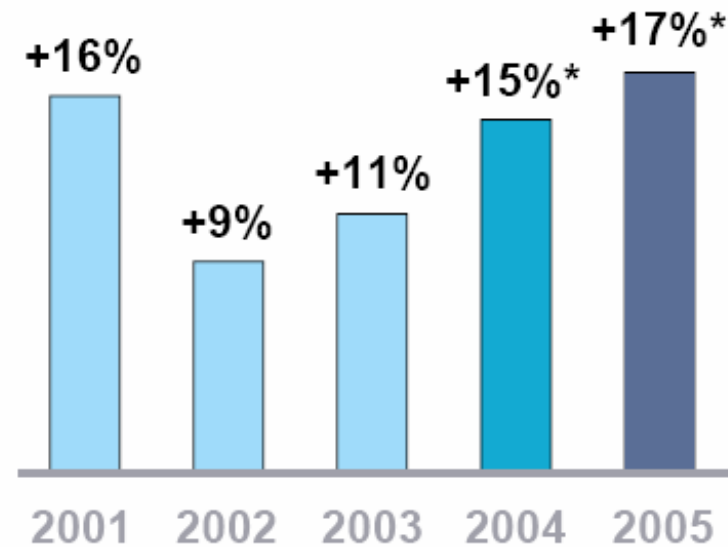
... es begann im Jahre 1962 mit Gründung der EDS

- ▲ 1962
Betrieb von IT-Services
auf ungenutzten Rechner-
kapazitäten Dritter
- ▲ 1963
Erstes „Facility Manage-
ment“ für Frito Lay
- ▲ 1965
EDS kauft ersten eigenen
Rechner
-
- ▲ 2001
Outsourcing Marktvolumen
165 Mrd. US\$



- ▲ IT-Offshoring 2003
 - ◆ USA: € 53 Mrd.
 - ◆ D: € 0.4 Mrd.
- ▲ Verdoppelung des deutschen Marktes bis 2008 erwartet [Broß 2005]
- ▲ Österreich: dzt. 12% Anteil, Potenzial 40% [SBS/PSMC 2004]

Outsourcing im Mittelstand- Wachstumsraten



* Geschätzt

Strategische Gründe




- Konzentration auf Kernkompetenzen
- Erhöhung der Qualität durch externe Spezialisten
- Annäherung an "virtuelles Unternehmen"
- Flexibilität bei Ein- und Ausgliederung neuer Unternehmen/Unternehmensteile
- Systematischer Einkauf von IT-Innovation
- Bewältigung organisatorischen Wandels
- Abwehr feindlicher Übernahmen
- Verbesserung von Kennzahlen (z.B. Personalabbau)
- Zugriff auf technologische und Prozessinnovationen

Taktische Gründe

- Kostensenkung
- Flexibilität / Anpassung an Geschäftszyklen
- Reduzierung der Time-to-Market
- Kurzfristige Verbesserung der Cash-Position
- Umsatzausweitung
- Transparenz der IT-Kosten
- Verminderung der Kapitalbindung
- Definierte, verbesserte Servicelevel
- Halten erstklassigen Personals für das Unternehmen

- **Kosteneinsparungen**
30% bis 50% gegenüber Inhouse-Entwicklung
- **Hohe Flexibilität**
*Ausgleichen von Ressourcen-Engpässen,
Variabilisierung der IT-Kosten*
- **Hohe Qualität & Innovation**
*durch hochwertig ausgebildete und erfahrene
Projektleiter und Software-Spezialisten*

Wieviel können Sie sparen?

	Software Implementation		Infrastructure Management		HR Processes		Call Centre	
	Software Development	Application Testing	Help Desk	F&A Processes				
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧
 Klein- und Mittelbetriebe	20,3%	42%	27%	25,3%	-19,7%	23%	18,3%	8%
 Mittलगrosse Betriebe	7%	34%	13,3%	19%	23,7%	25,3%	21,3%	16,3%
 Grossunternehmen	-7%	23%	-2%	14,3%	33,3%	25,7%	21%	21%

- ▶ Laut McCue (2004) scheiterte im Jahr 2004 sogar jedes dritte IT-Offshoring-Projekt weltweit
- ▶ Welche Faktoren entscheiden über den Erfolg bzw. Misserfolg eines Offshore-Projekts?
- ▶ Diese werden als kritische Erfolgsfaktoren bezeichnet

Eine Umfrage unter Endnutzern von ausgelagerten Diensten ergab folgendes Ergebnis bezüglich der Erfolgsfaktoren von Outsourcing:



Wichtigkeit

1. Verpflichtung zu Qualität
2. Preis
3. Flexible Vertragsgestaltung
4. Handlungsspielraum der vorhandenen Ressourcen
5. Kulturelle Kompatibilität
6. Referenzen / Reputation
7. Standort
8. Fähigkeit, zusätzlichen Wert zu schaffen
9. Bestehende Beziehung
10. Andere

Quelle: Survey of Current and Potential Outsourcing End-Users,
The Outsourcing Institute, 2003

▲ Unterteilung der Erfolgsfaktoren

◆ interne und externe

Bezieht sich der Erfolgsfaktor auf den Kunden (interner Faktor) oder bezieht er sich auf den Anbieter bzw. die Zusammenarbeit zw. Kunde und Anbieter (externer Faktor)

◆ Firmen- und Management-Faktoren

Handelt es sich bei dem Erfolgsfaktor um eine Eigenschaft des Unternehmens (Firmen-Faktor) oder um eine Aktivität der Projekt- oder Firmenleitung (Management-Faktor)

Quelle: Studie der Universität Erlangen, 2006

▲ Management-Faktoren

- ◆ Schaffen einer partnerschaftlichen Beziehung
- ◆ Sicherstellen eines kontinuierlichen Kommunikationsflusses
- ◆ Regelmäßige persönliche Treffen zwischen Projektpartnern
- ◆ Frühzeitige und regelmäßige Kontrolle der Projektergebnisse
- ◆ Vereinbaren eines genauen Vertragswerks

▲ Firmen-Faktoren

- ◆ Gute Deutsch- bzw. Englischkenntnisse auf Anbieterseite
- ◆ Geographische Nähe des Anbieters
- ◆ Hohe Mitarbeiterqualität auf Anbieterseite
- ◆ Standardisierte und dokumentierte Prozesse auf Anbieterseite
- ◆ Angemessene politische / rechtliche Stabilität im Anbieterland

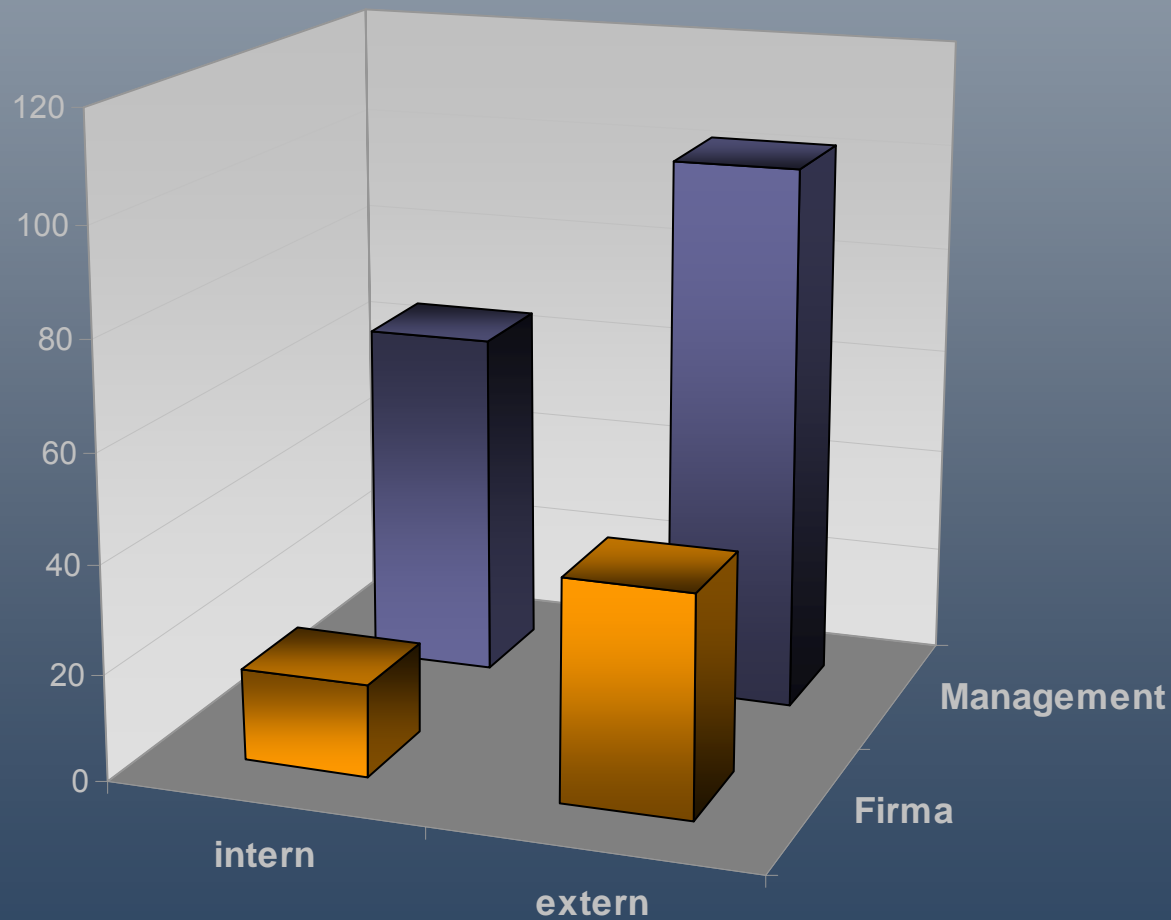
Management-Faktoren

- ◆ Erstellen einer detaillierten Projektspezifikation
- ◆ Schaffen einer kulturellen Sensibilität
- ◆ Auswahl einer geeigneten Softwarekomponente
- ◆ Erstellen eines umfassenden Business Case
- ◆ Definition klarer Projektziele

Firmen-Faktoren

- ◆ Effiziente interne Organisationsstruktur
- ◆ Internationale Unternehmenskultur
- ◆ Standardisierte und dokumentierte Prozesse
- ◆ Umfassende Erfahrung mit IT-Outsourcing-Projekten
- ◆ Angemessenes technisches Verständnis auf Kundenseite

Wichtigkeit der Erfolgsfaktoren



... Management-Faktoren sind die bei weitem wichtigsten Erfolgsfaktoren bei Outsourcing-Projekten!

Quelle: Studie der Universität Erlangen, 2006

- Schaffen einer partnerschaftlichen Beziehung
- Sicherstellen eines kontinuierlichen Kommunikationsflusses
- Regelmäßige persönliche Treffen zwischen Projektpartnern
- Erstellen einer detaillierten Projektspezifikation
- Schaffen einer kulturellen Sensibilität

Markt

Nearshore-Outsourcing mit Technologieschwerpunkt
Java / J2EE, Hyperwave und Ruby on Rails

Team

15+ Entwickler und Projektmanager;
jeweils über zehn Jahre Erfahrung

Etabliert

Entwicklung zentral in Cluj / Rumänien
Projektmanager in Österreich und Deutschland

Warum Codemart?

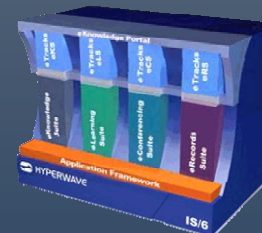
- ▲ Flexibles Unternehmen mit hochwertigem Entwicklerteam
- ▲ Geographische und kulturelle Nähe, sehr gute Sprachkenntnisse
- ▲ Enger Kundenkontakt mit Zugriff auf Entwicklungssysteme
- ▲ Garantierte und nachgewiesene Termintreue
- ▲ Langjährige Erfahrung im Java / J2EE und RoR Umfeld

Software-
Entwicklung

Standard-
Produkte



▲ **OnePoint**
Web-basiertes
Projektmanagement



▲ **Hyperwave**
Web-basiertes
Wissensmanagement

- ▶ Output Management Software
Provider (Manchester, UK)



- ▶ Provider von modernen Web 2.0
eCommerce Sites (Düsseldorf, D)



- ▶ Hersteller integrierter Project
Leadership Software (Graz, A)

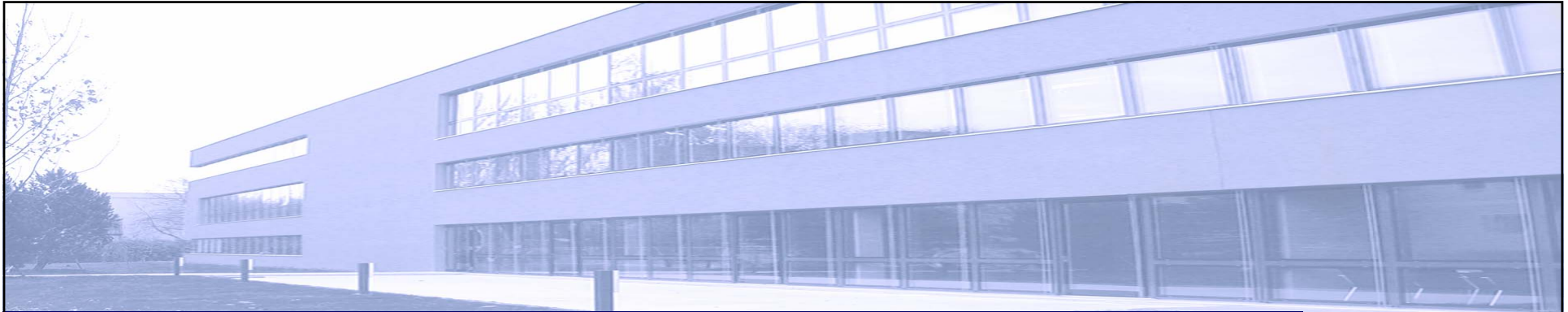


<http://www.codemart.de>
info@codemart.de

„80% aller IT-Projekte scheitern!“

Qualifizierter Kundenservice & Support

Alexander Stocker, Sales Consultant Know-Center



**Qualifizierter Kundenservice & Support –
ein wichtiger Faktor für den Projekterfolg**

center . graz
Know

Business Frühstück

30.6.2006



Das Know-Center

Know-Center GmbH, Österreichs Kompetenzzentrum für Wissensmanagement

- 2000 gegründet, aktuell mehr als 30 Mitarbeiter aus unterschiedlichen Disziplinen
- Ursprünglich ausschließlich für IT-Innovationsprojekte
- heute auch Lösungen off the shelf via Internet

Kompetenzbereiche

- prozessorientierten Wissensmanagement
- Integration von Arbeits, Lern- und Wissensumgebungen
- Wissenserschließung
- Andererseits standardisierte Lösungen auf Mietbasis

Kundenzielgruppe

- im Besonderen Kleine und Mittlere Unternehmen

Zusammenhang zwischen Kundenservice & Support und dem Erfolg von IT-Projekten

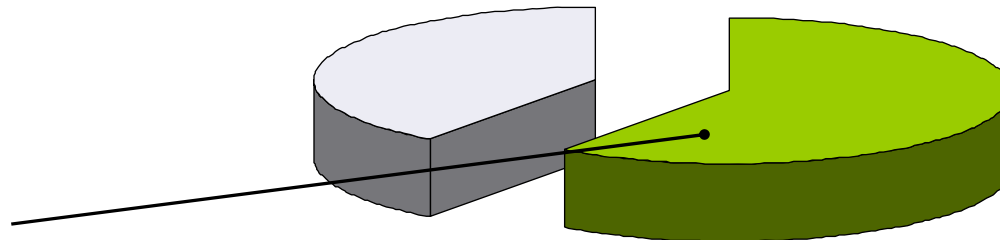
Mangelnder Kundenservice & Support in IT-Projekten

- unzufriedene Kunden und Kundenverlust
- nachträgliches Scheitern von Projekten

Aktuelle Studien belegen:

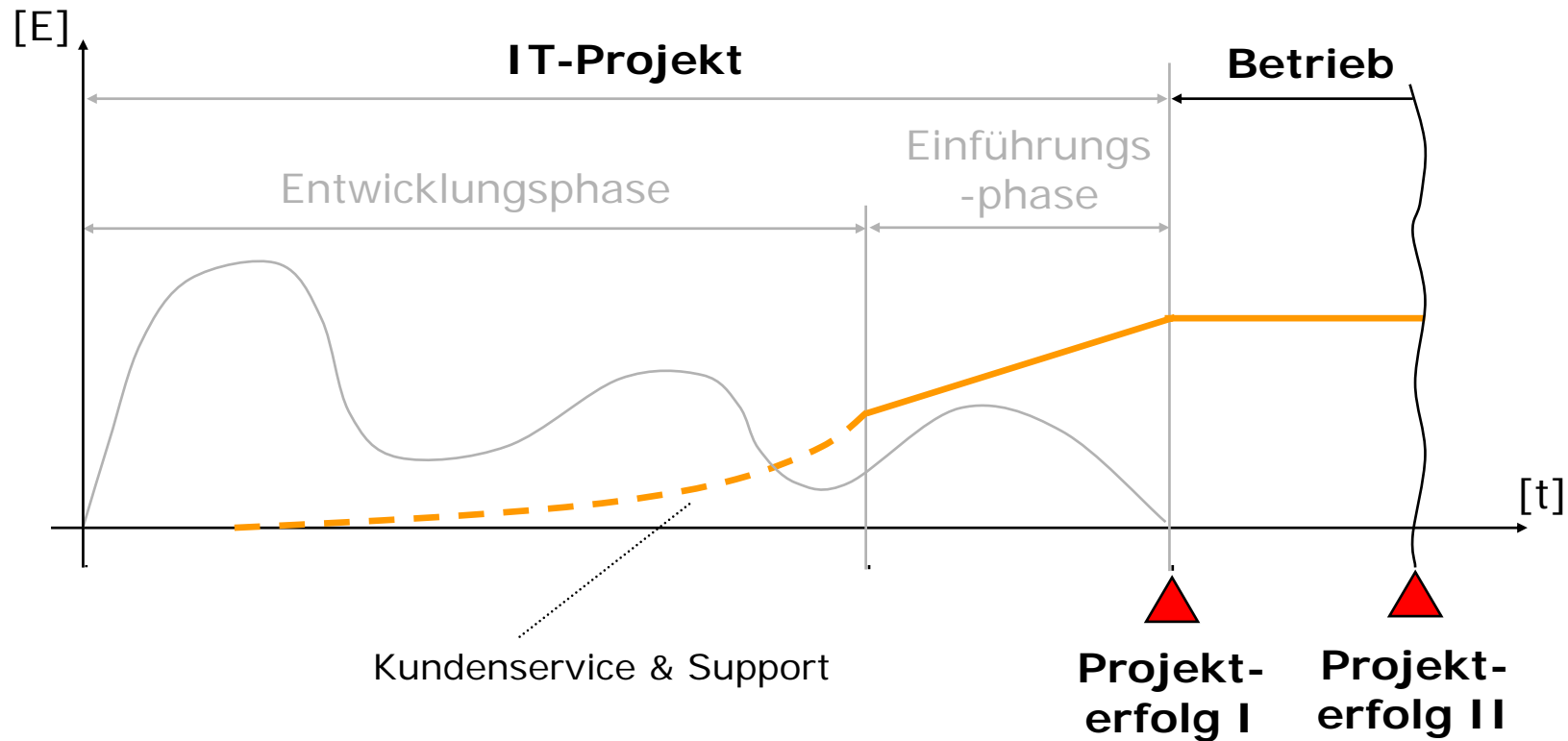
Viele **Unternehmen verlieren** innerhalb von fünf Jahren 50% ihrer **Kunden.**

Der Hauptgrund?
Zu 60% **mangelnder Kundenservice.**



Zusammenhang zwischen Kundenservice & Support und dem Erfolg von IT-Projekten

Szenario



Welche Erwartungen hat der Kunde an den Service & Support?

- Erreichbarkeit
- Herbeiführung einer Lösung
- Verstanden werden
- Erstlösung liefern
- Einhaltung vereinbarter Reaktions- und Lösungszeiten
- Sich verantwortlich darum kümmern und nicht auf andere verweisen "... Dafür bin ich nicht zuständig..."
- Über den Fortgang/Abschluss informiert werden

„Serviceerlebnisse statt Servicefrustrationen“

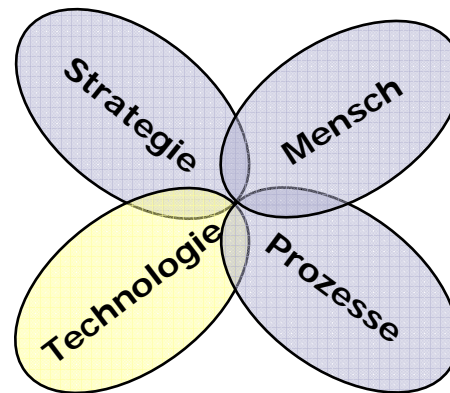
Quelle: KESS DV-Beratung

Welche Bereiche sind betroffen?

- Verankert in der Unternehmensstrategie

- Telefon
- E-Mail
- Trouble-Ticketsysteme

z.B.:  net-support

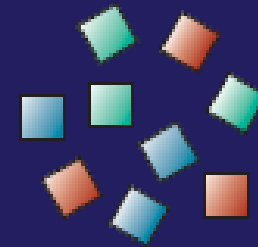


- Motiviert
- Kompetent
- Zuständig

- Serviceabläufe
- Rollen
- Kompetenzen und Verantwortlichkeiten

Extremfall...

Sieht Ihr Kundenservice auch so aus?



Zettelwirtschaft
Mehrfachbearbeitung
Fehlende Nachvollziehbarkeit
Erfolgreiche Stresssituationen
Erfolgreiches Suchen und Finden
E-Mail Chaos
Kein Controlling
Unnötig wiederholte Telefonate
Fehlende oder falsche Dokumentation
Unzufriedene Kunden

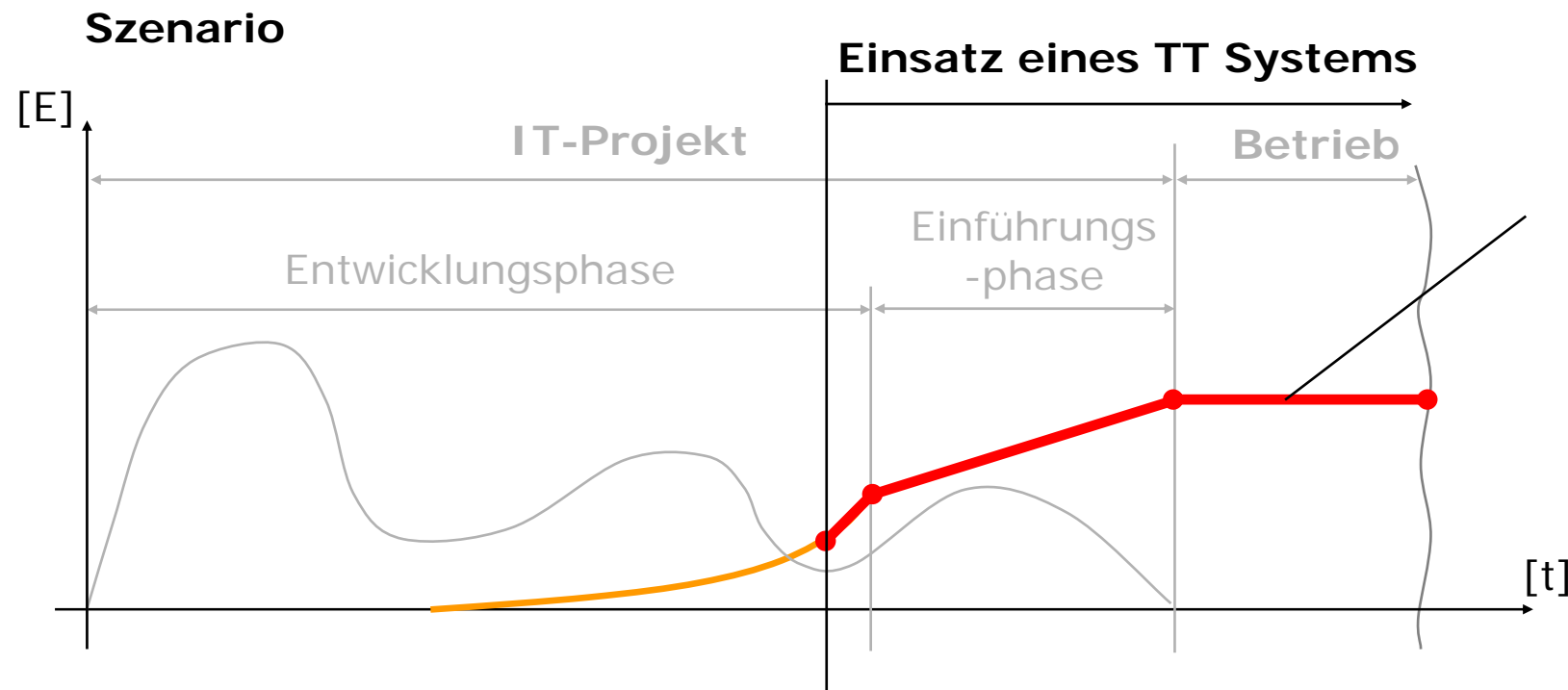
Oder doch besser so..

Kundenservice von morgen bedeutet...



- **Aktive Kundeneinbindung durch eine Webschnittstelle**
- **Eindeutige Zuteilung von Aufgaben**
- **Kategorisierung und Priorisierung von Aufgaben**
- **Durchgängige Dokumentation bis zur Lösung**
- **Abwicklung der Kommunikation über einen Kanal**
- **Suchen und Finden von Anfragen und Inhalten**
- **Gezielter Einsatz und Steuerung von Ressourcen**
- **Ausschöpfen von Verbesserungspotenzialen**
- **Zufriedene Servicemitarbeiter und Kunden**
- **Instrument zur Kundeneinbindung**

Der richtige Zeitpunkt für den Einsatz von Trouble-Ticketsystemen



Service und Support mit einem **Trouble Ticket System** passiert oft nicht ausreichend, zufriedenstellend für den Kunden und frühzeitig.



Optimaler Kundenservice mit Trouble-Ticket Systemen

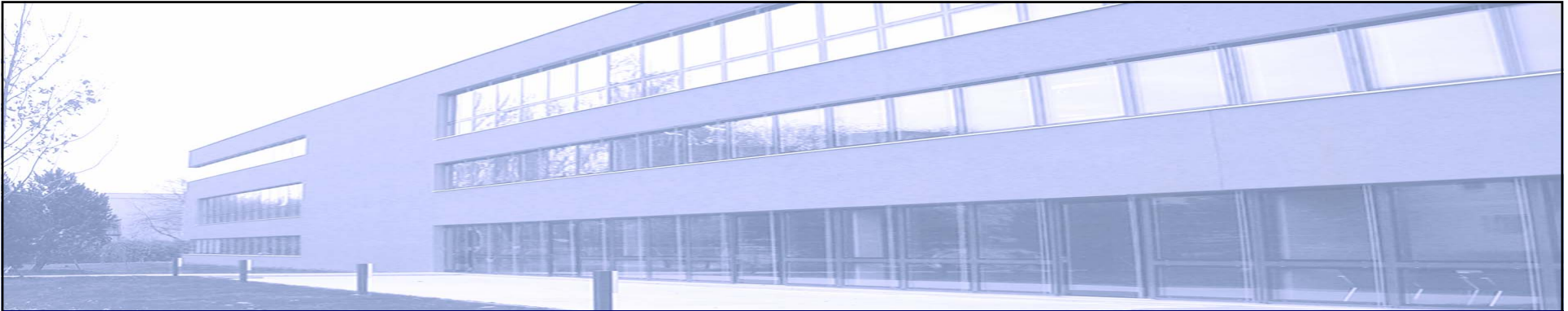
 **net-support** in fünf Minuten

Lösung zur Unterstützung einer
verbesserten Kundeneinbindung

<http://net-support.shift2net.at/>

Fazit

1. Zusammenhang zwischen Service und Support und dem Erfolg von IT-Projekten dargestellt
2. Unsere ganzheitliche Sichtweise auf den Projekterfolg in IT-Projekten
3. Optimale Technologische Unterstützung des Kundenservice wird durch Trouble Ticket Systeme gewährleistet
4. net-support ist als intuitiv zu bedienendes, kostengünstiges Werkzeug verfügbar



Für Fragen stehen wir gerne zur Verfügung!

Kontakt:

Know-Center GmbH
Inffeldgasse 21a
A-8010 Graz
www.shift2net.at
www.know-center.at/wbs



Ansprechpartner:



Mag. Bernhard Gissing
Leiter Web Based Services
Tel: +43 (0)316 873 9280
Fax: +43 (0)316 873 9252
bgissing@know-center.at

Ansprechpartner:



Mag. Alexander Stocker
Sales Consultant
Tel: +43 (0)316 873 9280
Fax: +43 (0)316 873 9275
astocker@know-center.at

**Vielen Dank
für
Ihre Aufmerksamkeit !**



Dr. Werner Schachner
Geschäftsführer

SUCCON
Schachner & Partner KEG
Inffeldgasse 21a
8010 Graz
Austria

SUCCON

MANAGEMENT- UND
ORGANISATIONSENTWICKLUNG

T. +43.316 873 9270
F. +43.316 873 9252
M. +43.699 11239023
schachner@succon.at