

Projektmanagement - Die Brücke zwischen Kunden und Vertrieb

Michael Horlebein
Senior Vice President
Head of ID Solutions
Veridos GmbH

Wien, 15. Oktober 2015



Projektmanagement - Die Brücke zwischen **Wunsch und Wirklichkeit**

Michael Horlebein
Senior Vice President
Head of ID Solutions
Veridos GmbH

Wien, 15. Oktober 2015





Wer kennt das nicht: unrealistische Kundenanforderungen oder Vertriebszusagen?

Wie gelingt es aber dem Projektmanagement, vor diesem Hintergrund die Projekte erfolgreich abzuschließen?

Was können wir bereits in der Akquisitionsphase beachten?

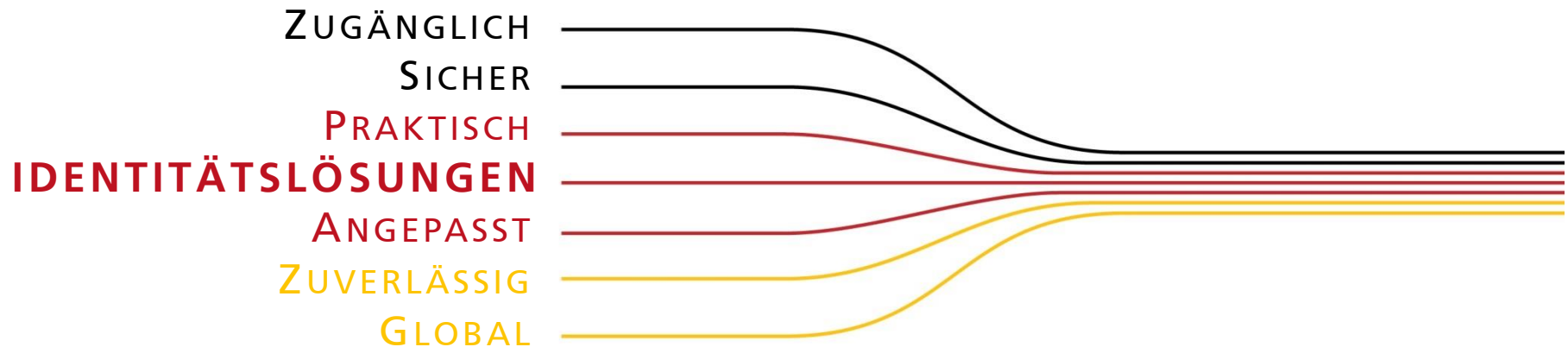
Welche Methoden führen auch in der Projektphase zum Erfolg?

- Die Veridos GmbH – Identity Solutions by Giesecke & Devrient and Bundesdruckerei
- Was verstehen wir unter unrealistischen Kundenanforderungen oder Vertriebszusagen?
- Erfolgreiche Methoden und Strategien im Projekt
- Schlussfolgerung

Wer ist Veridos?

Unternehmensleitbild

Veridos ist ein äußerst vertrauenswürdiger und innovativer Identitätslösungsanbieter und die erste Wahl für staatliche Stellen, wenn es um den Identitätsschutz ihrer Bürger geht.



Wie arbeitet Veridos? ePassport-Systeme

Anwendungsbereich

Komfortabler, stressfreier Grenzübertritt mit verifizierter Form der Identifizierung unter Verwendung von international in hohem Maße anerkannten elektronischen Reisedokumenten.

Herausforderung

Ausstattung für die intelligente Grenzverwaltung und elektronische Reisepässe der dritten Generation.

Lösung

Veridos deckt die gesamte Wertschöpfungskette für Pässe ab – von Papier bis hin zu eGates, mit Kundendienst und Wartung sowie garantierter Leistung (Disaster Recovery).

Wie arbeitet Veridos? eID-Systeme

Anwendungsbereich

Höhere Sicherheit durch verifizierte Identifizierungsverfahren.

Herausforderung

Nationale Register – von papiergebundenen bis hin zu elektronischen Varianten – als zentralisierte abgesicherte Systeme.

Lösung

Unsere schlüsselfertige Komplettlösung umfasst elektronische Chipkarten, ein umfangreiches Personalisierungssystem, begleitende IT-Kompetenz, Infrastruktur für Datenerhebung und -überprüfung, Kundendienst, Wissenstransfer und Wartung.

Was sind unrealistische Kundenanforderungen oder Vertriebszusagen?



Abfrage im Plenum:
Wer kennt unrealistische Kundenanforderungen oder Vertriebszusagen?

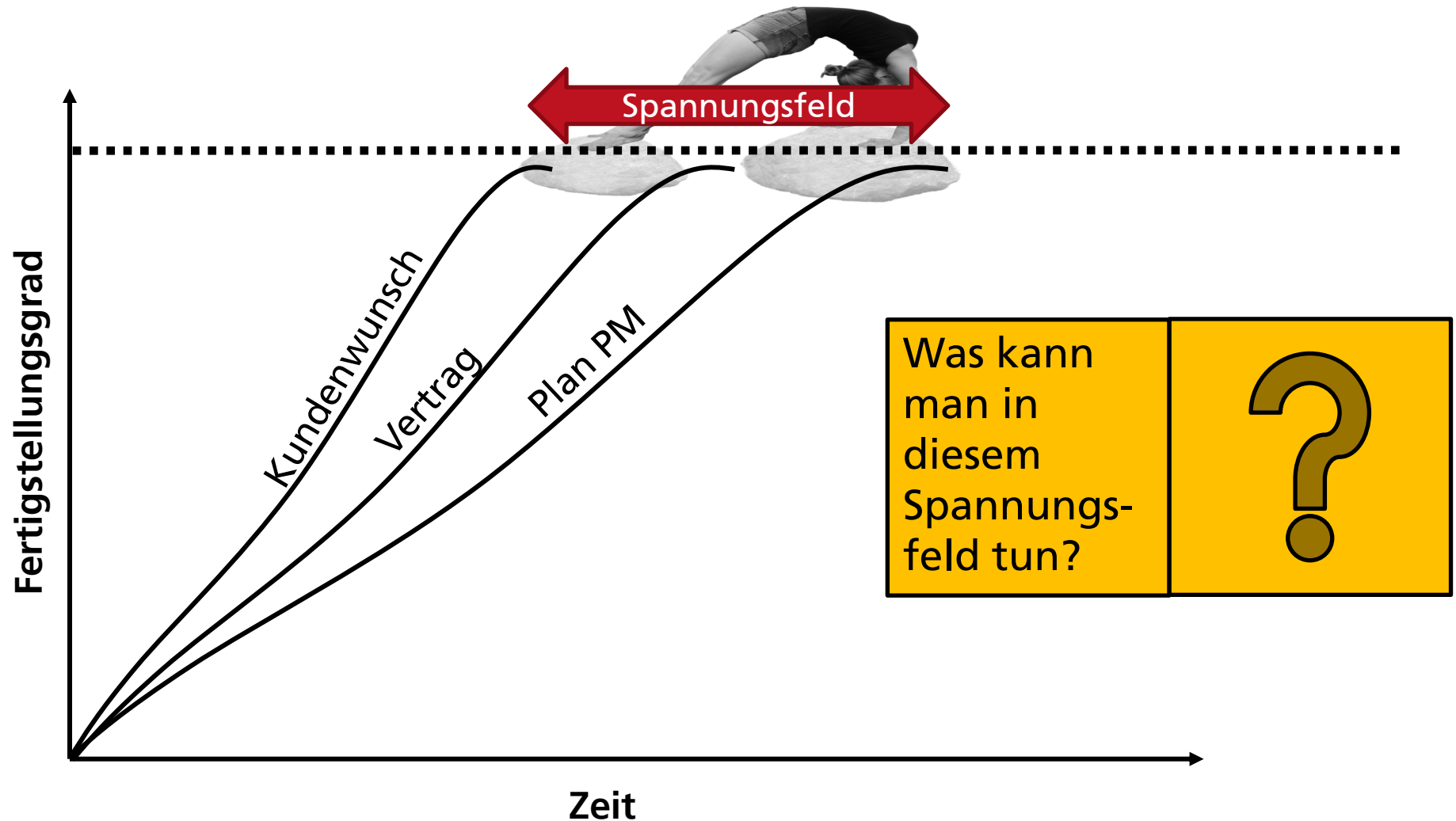
Zusagen auf unrealistische Kundenforderungen sind Aussagen, Bestätigungen, Versprechen, Einwilligungen, Zusicherungen ...

- ... die nicht „mutwillig“ zugestanden werden
- ... die notwendig sind, damit der Auftrag gewonnen werden kann
- ... die auf idealen oder optimalen Randbedingungen basieren
- ... die Top Down gemacht werden
- ... die eine Verzögerung auf Kundenseite bereits antizipieren
- ... die eigentlich alle Mitbewerber machen

... und die dadurch das Projektmanagement fordern.

Somit ergibt sich folgendes Spannungsfeld für das Projektmanagement...

Das Spannungsfeld im PM am Beispiel Fertigstellungsgrad



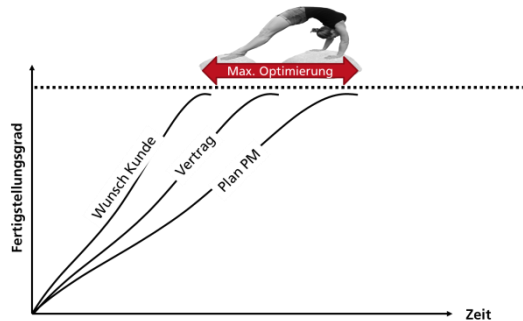
Übersicht erfolgreicher Methoden und Strategien

- ...in der Akquisition
- ...in der Projektphase
- ...in beiden Phasen

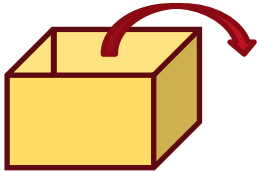


Wordle™

Übersicht der Methoden und Strategien Akquisition



“Bewusstes Overcommitment“, aber nur in Kombination mit geeigneten Mitwirkungspflichten des Kunden



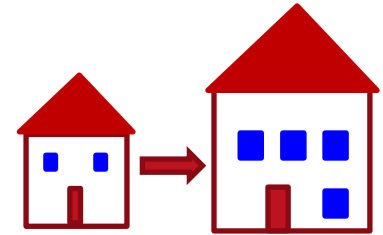
“Out-of-the-box“ vs. “Bottom-Up“ Planung



Projektstart schon vor Vertragsunterschrift
(Start der „Langläufer“)

Wichtige Voraussetzungen:

- Vertrieb, Projektmanagement und Technik sind EIN Team
- Commitment aller Beteiligten einholen
- Projektmanager unterschreibt Kostenplan und Zeitplan



“Scope creep” vermeiden durch Change-Request Prozess



Das eigentliche Problem des Kunden herausfinden
(Was steckt hinter den unrealistischen Forderungen?)



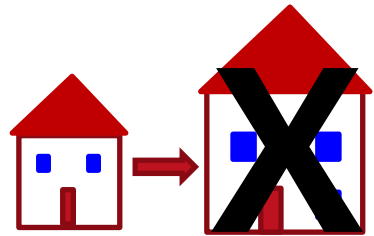
Unklare oder vage Formulierungen zum Vorteil nutzen

Wichtige Voraussetzungen:

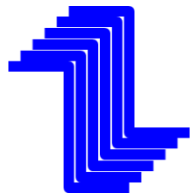
- Kontinuierliche Abstimmung mit dem Kunden
- Kompetentes und nachhaltiges Vertragsmanagement
- Team Motivation bei schwer oder kaum zu erreichenden Zielen



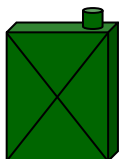
Phasenkonzept (geschicktes Scoping ermöglicht früheren Start für den Kunden)



Kontinuierlicher Prozess: „Managing Expectations“ von allen Stakeholdern



Überprüfen, ob neben Wasserfallmodell auch andere Vorgehensweisen möglich sind (z.B. Parallelisierung)



„Reserven“ kennen und kontinuierlich fortschreiben

- Unrealistische Kundenanforderungen sind Realität
- Es gibt aber Methoden und Strategien, diesen zu begegnen
- So wie es kein gleiches Projekt gibt, so werden die gleichen Methoden und Strategien bei verschiedenen Projekten nicht gleich funktionieren oder einfacher...

... jede Brücke ist einzigartig!



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

„Mein Anliegen ist, dass unsere Lösungsprojekte erfolgreich akquiriert und umgesetzt werden. Dazu setzt Veridos erfahrene Teams ein, die Ende zu Ende denken und die Brücken zwischen Kundenwunsch und Realität bauen.“

Michael Horlebein

Senior Vice President

Head of ID Solutions

Veridos GmbH – Identity Solutions by Giesecke & Devrient
and Bundesdruckerei

<mailto:michael.horlebein@veridos.com>

