



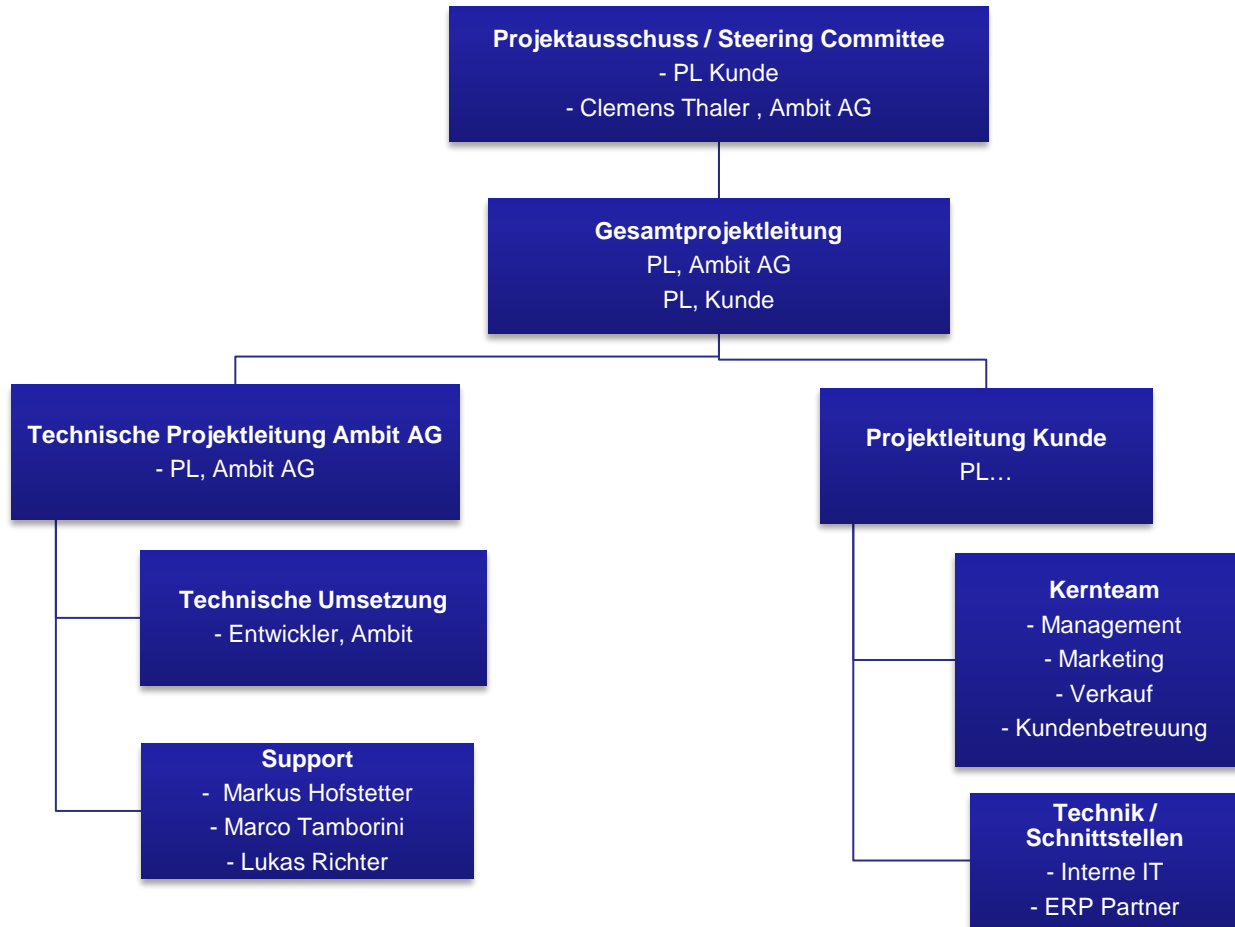
**ambit**

Customer Relationship Management

Ihr CRM Kompetenzzentrum



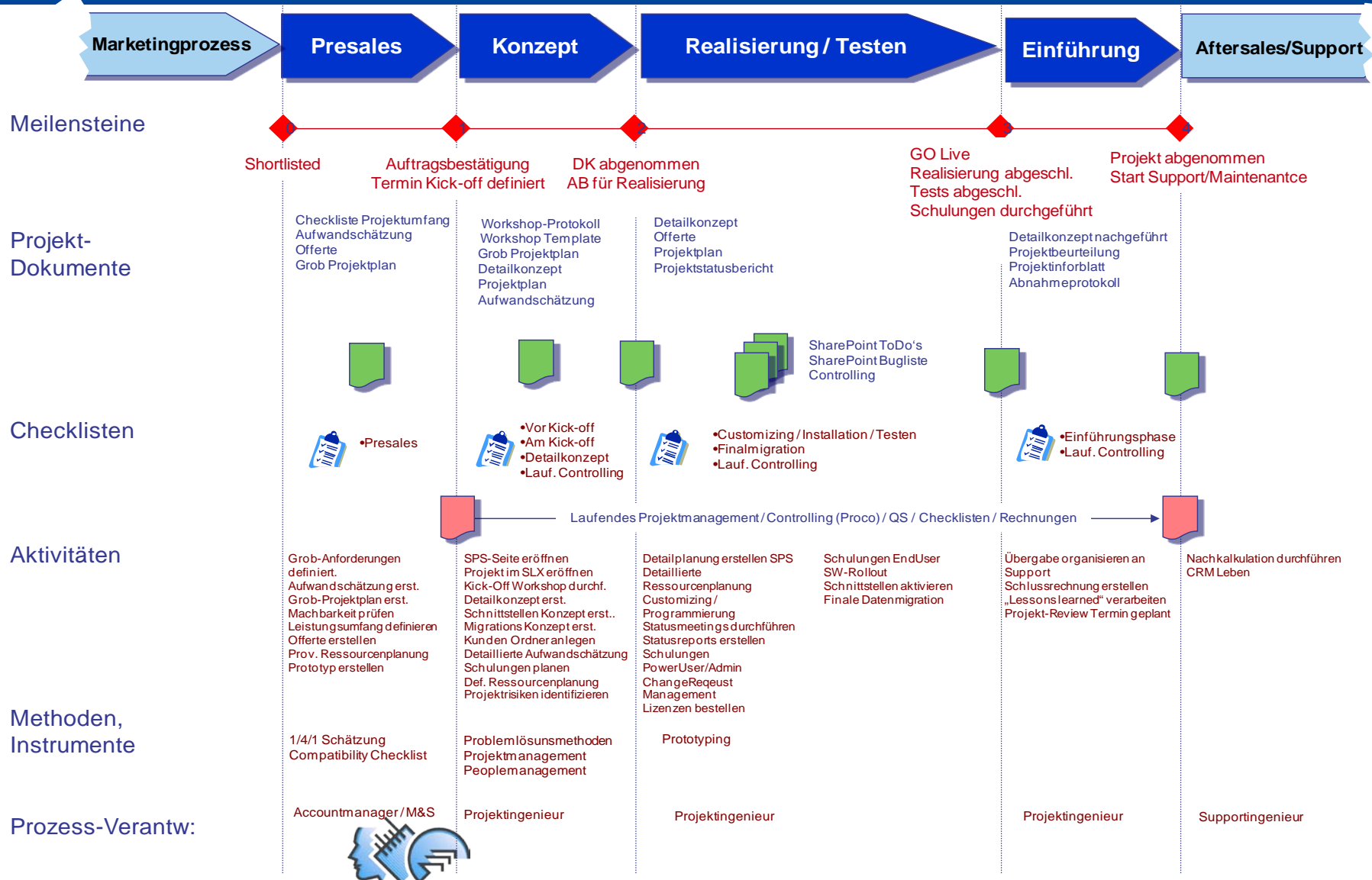
# Projektorganisation



- Projektarbeit nach internem Projekthandbuch
- Statusberichte (wöchentlich oder alle 2 Wochen für Statusmeeting) → für offene Kommunikation mit Projektleitern
- Steering Committee Meetings (alle 4-6 Wochen) → für proaktives Handeln mit Entscheidungsträgern
- Alle Tasks (interne und externe) werden auf Sharepoint publiziert → jeder Projektteilnehmer hat Zugriff auf aktuelle Tasks
- Alle Dokumente sind auf Sharepoint verfügbar → Kunde hat volle Einsicht
- QS wird mit einem Testprozess sichergestellt
- Saubere Projektabschluss mit Abnahmeprotokoll
- Codesicherung mit Sourcecode Verwaltung
- Internes Projektcontrolling für Erfassung der Aufwände



# Projektentwicklung – Ambit Prozess



## Sharepoint als zentrale Plattform für die Projektentwicklung

Homepage Dokumente und Listen Erstellen Websiteeinstellungen Hilfe Nach oben zu INT-Intertime A...

INT\_M001  
Homepage Freigegebene Seite bearbeiten ▾

**Dokumente**  
Projekt Dokumente

**Bilder**

**Listen**  
BugTracking  
Kontakdaten  
ToDo's

**Diskussionen**

**Umfragen**

**Ankündigungen**  
Momentan gibt es keine aktuellen Ankündigungen. Klicken Sie auf "Neue Ankündigung hinzufügen" weiter unten, um eine neue Ankündigung hinzuzufügen.  
▢ Neue Ankündigung hinzufügen

**Projekt Dokumente**

Typ	Name	Geändert von
📁	00_Projektmanagement	Michel Müller
📁	01_Produktinformationen	Michel Müller
📁	10_Konzept	Michel Müller
📁	20_Installation	Michel Müller
📁	30_Customizing	Michel Müller
📁	40_Testing	Michel Müller
📁	50_Migration	Michel Müller
📁	60_Schnittstelle	Michel Müller
📁	70_Schulung	Michel Müller
📁	80_Abnahme	Michel Müller

▢ Neues Dokument hinzufügen

**ToDo's**

Titel	Zugewiesen an	Status	Priorität	Fällig am	% erledigt
Bereitstellen der Server Infrastruktur --> Herr Hunn	Michel Müller	Erledigt	(2) Normal		0%
VPN Zugriff	Michel Müller	Erledigt	(2) Normal		100%
Backupplan		Nicht begonnen	(2) Normal		0%
Definition von Wordvorlagen		Nicht begonnen	(2) Normal		0%
Schulungsunterlagen erstellen		Nicht begonnen	(2) Normal		0%
Datenbereinigung in Infor		Nicht begonnen	(2) Normal		0%
MS CRM Installation vor Ort	Michel Müller	Erledigt	(2) Normal		100%



# Projektentwicklung – Status Report

## Project-Status-Report

Projectinformation			
Project-Name:	MS-CRM-Phase-1	Project-Code:	INT_0001
Date:	01/04/2009	Status-Period:	Alle-2-Wochen

Project-Status	
Time-Range:	from: 1/03/2009 to: 01/04/2009
Costs	<input type="checkbox"/> -critical <input type="checkbox"/> partially-critical <input checked="" type="checkbox"/> on-schedule
Progress	<input type="checkbox"/> critical <input type="checkbox"/> partially-critical <input checked="" type="checkbox"/> on-schedule

## Übersicht-der-Aufwände

WORKPACKAGE_CATEGORY	WORKPACKAGE_NAME	Progress %	Summe von Est. Work [h]	Summe von Ad. work [h] (alle WF)	Summe von Diff. (WP)	Summe Comp (nur abgesch)
Customizing	Firma - inkl. Kennzahlen, Businesslogik und M ult	100%	9,5	9,5	0	0
	Firma - Postal atenal	100%	2	2	0	0
	Firma - Platzierungen	60%	3,25	1,5	1,75	0
	Firma - Kollektion	60%	2,75	1	1,75	0
	Firma - Ausstellungsinfomationen	50%	1,5	0	1,5	0
	Kontakt - Generelle Anpassungen inkl. Anrede	50%	6,4	0	6,4	0
	Kontakt - Funktion	50%	0,5	0	0,5	0
	Systemuser - Generell	50%	0,45	0	0,45	0
	Termin	50%	0,75	0	0,75	0
	Offerte - inkl. Filterlogik	50%	2,5	0	2,5	0
	Firma - Kundentyp	60%	0,5	0	0,5	0
	Warteschlange ID	50%	0,25	0	0,25	0
	Rollen Berechtigungen und Teams	30%	3	1	2	0
	Customizing Summe			33,35	15	18,35
Installation	1 Server und 3 Clients, Scribe	60%	16	9,5	6,5	0
	Konfiguration und Deploymentpackages	0%	10	0	10	0
Installation Summe			26	9,5	16,5	0
Interface	Testing	0%	6	1	5	0
	Schnittstellen Konzept	80%	8	5,25	2,75	0
	Firma - Platzierungen	50%	8,3	4,75	3,55	0
	Firma - Firmeninfomationen	50%	8,3	4	4,3	0

## Tasks,-Milestones

Erledigte-Aufgaben	
Task	Bemerkung
--> Installation von MS-CRM auf der Infrastruktur von Hugelshofer AG in Zusammenarbeit mit Herrn Meier	
--> Start mit Customizing	Die Basisanforderungen sind bereits umgesetzt
--> Erarbeitung des Schnittstellenkonzeptes	Conf-Call mit Herrn Müller für Besprechung und Definition des Mappings
--> Planung und Start mit der Umsetzung Data-Repository für Schnittstelle erstellt	Datarepository ist mit Grundgerüst erstellt. Die ersten Adapter sind ebenfalls in einer Basisversion erstellt.
--> Meeting mit Herrn Müller für Schnittstellen - Mapping Definition	Herr Müller wird anhand der Daten eine Offerte erstellen und auf Hugelshofer AG zukommen
--> Auslieferung Prototyp 1 ohne Daten	Prototyp 1 fertiggestellt, jedoch ohne Daten. Ein erster interner Review wurde ebenfalls durchgeführt.

## Geplant für nächste Periode

Task	Bemerkung
--> <b>Ambit</b> Umsetzung der Schnittstelle für einen Testbetrieb	
--> <b>Ambit</b> Fertigstellen des Prototyp 2 mit Daten Zieldatum: Ende April	Ist Abhängig von Meier Consulting

## Riskmanagement

Probleme	Entschärfung	Onwert	Daten	Status
--> Keine Probleme vorhanden				
-->				

Risiko	Entschärfung	Owner	Daten	Status
--> Schnittstelle wird komplexer als ursprünglich geplant, ....	-Meeting -Ambit, Meier, Hugelshofer AG um zu schauen wie Schnittstelle vereinfacht werden könnte	Ambit/Hugelshofer AG	01.04.09	offen

# Prov. Projektplan





# Aufgaben des Kunden bei Projektumsetzung

- Mitarbeit bei Detailspezifikation, Workshop
- Validierung und Abnahme der Konzeptionen (Detailkonzept, Schnittstellenkonzept, Datenmigrationskonzept)
- Hard- und Softwarebeschaffung sowie deren Bereitstellung
- Unterstützung bei der Schnittstelle (Daten einlesen, Datenbereitstellung) → evt. durch ERP Partner
- Datenbereinigung, Sicherstellung der Datenqualität
- Mitwirkung bei den Tests (Datenmigration, Schnittstelle, Funktionen etc.)
- Softwareverteilung (MS CRM Client)
- Erstellung interner Schulungsunterlagen
- Erstellung von Briefvorlagen
- Interne Schulung (Poweruser, Enduser)
- Interne Projektleitung
- Status Meetings / Steering Committee Meetings
- Review Meetings





# Ablauf des Projektes

## Erfolgsfaktoren & Stolpersteine





Bedürfnisanalyse / Produktwahl

Phase 2 / Business Intelligence

August

September

Oktober

November

Dezember

Januar

Phase 1

Initialisierung

Analyse / Design

Implementation

Anpassungen an Masken und Businesslogik

◆ Prototyp 1

◆ Prototyp 2

◆ Final Version

Datenmigration / Datenbereinigung

Schnittstellendefinition / Realisierung

Bereitstellungsphase von Server und Clients

Testen

Schulung

Go Live



- Beratungsmandat für die Analyse der Anforderungen und Prozessdefinition durch Prof. Dr. Rainer Endl , Institutsleiter IPM-FHS
- Produktauswahl
- Workshop für die Analyse der Anforderungen (2 Tage)
- Detailkonzeption und Abnahme durch Forel Klinik
- MS CRM Installation bei IT Outsourcing Partner
- Schnittstellendefinition mit VitoData
- Start mit der Umsetzung
- Programmierung der Datenmigrations-Adapter und Beginn mit Datenbereinigung



- Auslieferung Prototyp 1
- .....Iterative Ausführung der genannten Punkte und Auslieferung von Prototyp 2 und 3
- Testing (eins-zu-eins Testfälle aus der Praxis)
- Erstellung der Schulungsunterlagen  
(durch Forel Klinik – mit Unterstützung von Ambit)
- Final Migration
- Inbetriebnahme Schnittstelle
- Schulung
- Nutzung
- Abnahme / Anpassungen
- Post Go Live und Keep Live Phase



## Erfolgsfaktoren

- Offene Kommunikation zwischen Ambit und Forel Klinik sowie IT Partner (VitoData und IT Outsourcing Partner)
- Detailliertes Detailkonzept → genaue Analyse der Anforderungen
- Projektstatusmeetings (Kosten, Fortschritt, Risiken)
- Unterstützung und Ressourcen vom Business
- Changemanagement (Änderungen und zusätzliche Anforderungen)
- Gute Unterstützung des IT Outsourcing-Partners



## Stolpersteine

- Schnittstelle → Komplexität
- Ressourcen seitens der Forel Klinik
  - Bedürfnisaufnahme
  - Interne Projektleitung
  - Datenbereinigung!
  - Schulungsunterlagen
  - Testfälle aufstellen und testen
  - Schulung



- **3 Supportmodelle → Kunde hat die Wahl**
  - Bronze (nach Aufwand)
  - Silber (Anz. Tickets)
  - Gold (inkl. Wartung) → proaktives System-Management
- **Supportabteilung in Winterthur**
  - 2-sprachig (Englisch, Deutsch), MS CRM zertifiziert
  - Enger Austausch zwischen Technik und Support
  - Internationale Erfahrung durch diverse Grossprojekte
  - Gutes Zusammenspiel mit Microsoft → Eskalation bei schwerwiegenden Problemen
- **Support Prozess - Unterstützung**
  - Ticketsystem
  - Virtuelle Kundenumgebung bei Ambit vor Ort (wenn vom Kunden erlaubt)
  - Remote Tools
  - Wenn gewünscht vor Ort Einsatz (Schulungen, Wartungen,..)

