



Kampagnenmanagement Tooleinführung

Das Vier-Phasen-Modell für ein erfolgreiches Implementierungsprojekt

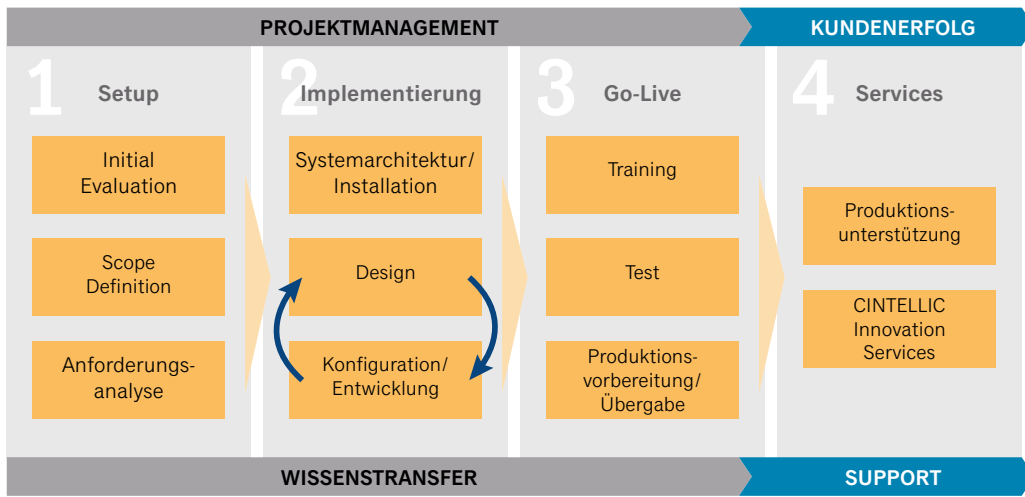
Rund 70% aller IT-Projekte werden nicht frist- oder budgetgerecht fertiggestellt oder scheitern komplett. Für Unternehmen und Konzerne ist die Tatsache nicht nur teuer, sondern wirkt sich auch negativ auf die Zukunftsfähigkeit und Innovationskraft aus.

CINTELLIC bringt sich seit Jahren erfolgreich als Implementierungspartner bei Kundenprojekten ein. Hierbei kommt häufig ein bewährtes Vier-Phasen-Modell zum Einsatz, mithilfe dessen das Augenmerk auf die phasenspezifischen Herausforderungen gelegt wird. Die Umsetzung des Modells und die erfolgskritischen Herausforderungen werden im Folgenden vorgestellt.

Mehr als 50% aller IT-Projekte, wie z.B. Kampagnenmanagement-Tooleinführungsprojekte, werden nicht frist- oder budgetgerecht fertiggestellt, knapp 20% scheitern komplett. Die angedachte Lösung wird also trotz hoher Investitionen nicht produktiv genutzt. Dies fand die Standish Group in ihrer Langzeitstudie (2015) heraus.

Die CINTELLIC Consulting Group bringt sich seit Jahren erfolgreich als Implementierungspartner bei diversen Kunden-Projekten ein. Dabei geht CINTELLIC auf die Herausforderungen der jeweiligen Projektphase ein und verhindert somit frühzeitig die Sprengung des Budgetrahmens,

Ablehnung durch den Anwender oder kurz – das Scheitern des Projekts. Dabei arbeitet CINTELLIC, je nach den Bedürfnissen des Kunden, sowohl mit klassischen Projekt-Methodiken (z.B. Wasserfall), als auch mit agilen Ansätzen (z.B. Scrum). Um sicherzustellen, dass Kampagnenmanagement-Tooleinführungsprojekte erfolgreich umgesetzt werden, verwendet CINTELLIC häufig ein Vier-Phasen-Modell. Das genaue Vorgehen in den einzelnen Phasen und die jeweils spezifischen Herausforderungen werden im Folgenden beleuchtet.



Die vier Phasen, die das Implementierungsvorgehen von CINTELLIC abbilden:

1. Setup
2. Implementierung
3. Go-Live
4. Services

1. Setup

In der Setup-Phase geht es darum, die Rahmenbedingungen und Ziele des Projekts festzulegen und die funktionalen als auch technischen Anforderungen des Kunden festzuhalten. CINTELLIC kann für das Projekt, je nach Bedarf des Kunden, IT-seitig als auch fachseitig Unterstützung bieten. Egal auf welcher Seite CINTELLIC primär unterstützt, so steht stets die Schnittstelle zwischen Fachbereich und IT im Vordergrund. Die erste Phase wird mit einem initialen Kick-off eingeleitet, der einem ersten Kennenlernen und der Entwicklung eines groben Projektplanes dient. In einem ersten Schritt führt CINTELLIC eine **initiale Bewertung** des Projektes durch. Dazu werden die Anforderungen, mögliche Lösungen, Verantwortlichkeiten und der Scope des Projekts erfasst und festgelegt.

! *Der Scope des Projekts verlangt an dieser Stelle besondere Aufmerksamkeit, um in den folgende Phasen Scope-Creep (schleichende Scope-Erweiterung) und damit ausufernde Budgets und Zeitpläne zu verhindern.*

Für CINTELLIC ist es ebenfalls wichtig, frühzeitig Experten aus den Fachabteilungen und somit die Endanwender des Systems mit einzubeziehen. Ergänzend muss in dieser Phase sichergestellt werden, dass alle weiteren relevanten Stakeholder aus IT- und weiteren Fachbereichen identifiziert und eingebunden werden.

! *Übergeht man an dieser Stelle die Key User, stößt man u.U. in der Go-Live Phase auf erheblichen Widerstand.*

Die Anforderungen, Lösungen und der Scope des Implementierungsprojektes werden von den CINTELLIC-Beratern in einem **Fachkonzept festgehalten**. Um sicherzustellen, dass die Erwartungen und Anforderungen des Kunden richtig verstanden und dokumentiert werden, findet die Erstellung in enger Abstimmung und basierend auf Workshops mit dem Kunden statt. Erst nach einer Freigabe des Fachkonzepts durch den Kunden wird ein **technisches Konzept** erstellt. Das technische Konzept ist eine technische Realisierungsanweisung, die als Basis für die Entwicklungen in der zweiten Phase dient. Mit der Freigabe des technischen Konzepts, ist die Set-Up Phase erfolgreich abgeschlossen und der Übergang zur Implementierungs-Phase beginnt.

2. Implementierung

In der zweiten Phase, der Implementierungsphase, geht es darum, die Systemarchitektur einzurichten. Diese Phase schließt mit der Übergabe erster Pilotkampagnen an den Kunden ab. Aufbauend auf dem Projektgrobplan, der in der ersten Phase erstellt wurde, wird ein **Projektfineplan** erstellt. Bei der Umsetzung dieses Plans setzt CINTELLIC im Best Practice Vorgehen auf einen **agilen Ansatz**:

! *Durch einen ständigen Austausch zwischen den Entwicklern und den fachlichen Anforderern, werden Abweichungen von Anforderungen und Designwünschen frühzeitig erkannt und folglich kann diesen sofort gegengesteuert werden.*

Durch das fortlaufende Durchführen von Testläufen einzelner fertiggestellter Elemente, können ebenfalls Bugs schneller gefunden und behoben werden. Dieses Vorgehen spart Zeit und Ressourcen – im Gegensatz zu weniger agilen Herangehensweisen, bei denen in der Regel erst das Endprodukt getestet wird. Abweichungen von den Anforderungen können im letzteren Fall nicht mehr, oder nur mit erheblichem Zeitaufwand, korrigiert werden.

Ist der agile Projektfineplan erstellt, werden im Rahmen dessen, kleinere aufeinanderfolgende Arbeitspakete, sogenannte **Sprints**, definiert. CINTELLIC legt hierbei ebenfalls großen Wert auf einen **engen Austausch zwischen allen Beteiligten**: Die detaillierte Spezifikation von Aufgaben werden jeweils vor den Sprints gemeinsam erarbeitet. Ebenfalls werden in den Arbeitspaketen entwickelte Teilergebnisse gereviewt und wenn nötig adjustiert, Bugs bereinigt und schließlich das Arbeitspaket freigegeben. So ermöglicht CINTELLIC, dass die Erwartungen des Kunden passgenau abgedeckt werden können und verhindert, dass der Kunde ein fertiges Produkt erhält, ohne vorher die Möglichkeit bekommen zu haben, Teilergebnisse auf die eigenen Anforderungen hin zu prüfen.

Wenn das Kampagnenmanagement-Tool nach den Vorstellungen des Kunden initial eingerichtet ist, die übergreifende **Systemtests** erfolgreich waren und eine Dokumentation erstellt wurde, kann das Coaching der Key User und das Testen erster Pilotkampagnen im Rahmen der Go-Live Phase beginnen.

3. Go-Live

In der Go-Live-Phase werden Pilotkampagnen getestet und Schulungen mit Key Usern durchgeführt. Diese Phase ist erfolgreich abgeschlossen, wenn das System für den alltäglichen Gebrauch freigegeben ist.

In einem sogenannten **User Acceptance Test (UAT)** prüft der Kunde gemeinsam mit CINTELLIC die in der Implementierungsphase erstellte Pilotkampagnen. Hierbei geht es, im Gegensatz zum Systemtest (Implementierungsphase), nicht um einen Test auf fehlerfreie Funktionen des Kampagnentools, sondern um eine ganzheitliche, prozessuale Anforderungsüberprüfung. Ist eine der zu Beginn definierten Anforderungen noch nicht ganz nach den Vorstellungen des Kunden umgesetzt, werden hier noch kleine Anpassungen durchgeführt sowie bei Bedarf in der Dokumentation angepasst.



Wichtig ist an dieser Stelle, dass der in der Setup-Phase definierte Scope dabei nicht überschritten wird, um Budget und Kostenüberschreitungen zu verhindern.

Key User, also Kampagnen- und Selektionsmanager, erhalten an dieser Stelle **Schulungen** und Trainings mit dem neuen Kampagnenmanagement-Tool.



Wichtig ist hierbei, die Key User abzuholen und zu begleiten, um mögliche Unsicherheiten und Skepsis gegenüber der Neuerung abzubauen.

Nach dem Abschluss der Schulungen und dem UAT wird das System, in Absprache mit dem Kunden, live geschaltet. CINTELLIC unterstützt den Übergang in den laufenden Betrieb und stellt durch die Definition und Dokumentation von Prozessen und Verantwortlichkeiten sicher, dass dieser reibungsfrei verläuft.

Anschließend folgt der sogenannte **Hyper Care**. Hier steht CINTELLIC für Rückfragen und mögliche Probleme zur Verfügung. Wichtig dabei sind insbesondere die Prozesse an den **Schnittstellen** des Kampagnenmanagement-Tools im Auge zu behalten, um bei eventuellen Fehlern schnell eingreifen zu können und einen einfachen Übergang in das neue Kampagnenmanagement-Tool zu verwirklichen.

4. Services

In der Service-Phase geht es darum, den Kunden bei der Anwendung und Operationalisierung des neuen Kampagnenmanagement-Tools zu unterstützen, sowie das System mit innovativen Ideen stetig weiterzuentwickeln. Mit dieser Phase unterstützt CINTELLIC bei Bedarf somit auch über das eigentliche Projekt hinaus das Tagesgeschäft des Kunden und sorgt mit einem Closed-Loop-Ansatz für Optimierungen und letztendlich Umsatzsteigerung.

Die agilen und klassische Elemente des Vier-Phasen-Modells und die besondere Aufmerksamkeit auf phasenspezifische Herausforderungen, sind nur zwei der Erfolgs-Faktoren von CINTELLIC bei der Einführung eines Kampagnenmanagement-Tools: Durch die einzigartige Kombination aus technologischer IT-Kompetenz und fachlichem Knowhow kann CINTELLIC sicherstellen, dass alle Beteiligten auf einer Linie arbeiten.

Insbesondere das tiefe Verständnis von Schlüsseltechnologien aus dem IT-Umfeld erlaubt es, eine direkte Kommunikation zu den Entwicklern aufzubauen, um so die systemseitige Umsetzung der fachlichen Anforderungen zu gewährleisten.

Zahlreiche erfolgreich abgeschlossene Projekte bei Klienten aus unterschiedlichen Branchen und mit unterschiedlichen Anforderungen zeigen, dass CINTELLIC seit Jahren erfolgreich als Implementierungspartner fungiert.

CINTELLIC begleitet auf Wunsch ebenfalls die Kampagnenmanagement-Toolauswahl und leistet operative Unterstützung – die Schritte also, die der Tool-Implementierung vor bzw. nachgestellt sind.

Ihre Mehrwerte:

- Transparente Projektarbeit
- Integration von Entwicklung und Konzeption
- Gewährleistung der fachlichen Anforderungsumsetzung

Unsere Leistungsversprechen:

- Langjährige Erfahrung in der partnerschaftlichen Implementierung
- Tiefes technologisches Wissen
- Zertifizierte Scrum-Master

**von Annika Hoffmann
CINTELLIC Consulting Group**

Ansprechpartner



Dr. Jörg Reinnarth
Geschäftsführer
CINTELLIC Consulting Group
joerg.reinnarth@cintelllic.com



Stephan Klöckner
Senior Manager
CINTELLIC Consulting Group
stephan.kloeckner@cintelllic.com

Über CINTELLIC

Die 2010 gegründete CINTELLIC Consulting Group ist eine auf digitales Kundenmanagement spezialisierte Unternehmensberatung, die ihre Klienten vom ersten Konzept bis zur Umsetzung in der Praxis ganzheitlich begleitet. An den Standorten in Bonn, Frankfurt/Main und München arbeiten mehr als 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu den Klienten zählen DAX-Konzerne, führende mittelständische Unternehmen und insbesondere zahlreiche sogenannte „Hidden Champions“ mit den Branchenschwerpunkten Banken und Versicherungen, Telekommunikation, IT, Medien, Unterhaltung, Handel, E-Commerce, Versorger und Logistik.

www.cintelllic.com

#jointheteam

CINTELLIC befindet sich auf Wachstumskurs. Vielleicht mit Ihnen? Jetzt Stellenanzeigen entdecken und bewerben!

<https://www.cintelllic.com/stellenangebote/>

Cintelllic GmbH
Remigiusstraße 16
53111 Bonn
t +49 228 92 18 20
info@cintelllic.com
www.cintelllic.com

