

PRESSEMITTEILUNG

Agiles Projektmanagement spart Kosten

GATX Rail Europe (GATX) führt Cloud-CRM-Lösung ein: Kleine, schnelle Schritte statt großem, trägen Wurf

Ismaning bei München, 06.10.2016 – Schon das Wort klingt massiv: Mit „Wasserfall“ wird das klassische Vorgehen umschrieben, mit dem IT-Projekte meist in die Tat umgesetzt werden: Peinlich genau definieren die Beteiligten Anforderungen und Implementierungs-Details, halten sie im „Blueprint“ fest und segnen sie ab. Dann erst geht es ans Umsetzen. Alles in einem großen Rutsch, dem „Wasserfall“. Oft dauert dieser Prozess so lange, dass sich die Anforderungen zwischenzeitlich wieder verändert haben. Schnelleres „Go-live“ verspricht der sogenannte agile Projektansatz. Praktiziert zum Beispiel beim international tätigen Güterwagenvermieter GATX Rail Europe mit einer SAP-Hybris-Cloud-for-Sales-Lösung, die das deutsch-österreichische Beratungshaus maihiro implementiert hat.

„Vor zwei Jahren haben wir unseren Ansatz um 180 Grad geändert“, sagt Jacek Glowacki, System and Organization Architecture Manager bei GATX, „und seitdem alle IT-Vorhaben nur noch agil umgesetzt. Es fing an mit SAP FI/CO, dann kam CRM mit maihiro und jetzt sind wir im dritten agilen Projekt.“ Anfangs waren viele potenzielle Partner skeptisch, wie Glowacki berichtet. „Schon mit den beiden ersten Projekten konnten wir aber zeigen, dass die agile Methode auch bei Standardprodukten gut klappt,“ sagt Glowacki. Statt zu Beginn umfangreiche Blueprints zu erstellen, wie es in der Wasserfall-Methode gemacht werde, fasst der agile Projektansatz bei GATX die ersten Schritte unter „Quickstart“ zusammen.

Schon in dieser Phase wurden gemeinsam mit dem Fachbereich Anforderungen formuliert, die das Kundenmanagement im GATX-Geschäftsalltag benötigt. Da gibt es zum Teil sehr langfristige Beziehungen, bei denen hunderte Wagen schon über

Jahrzehnte bei einem Kunden sind. Da gibt es aber auch wechselndes Geschäft mit nur einem Wagen über gerade mal ein Jahr. „In Workshops haben wir unsere Businessprozesse mit unserem Implementierungspartner maihiro diskutiert. Die zentralen Prozessschritte klebten wir dabei ganz analog mit Post-It's an die Wand, so konnten wir sie leicht ändern und die Funktionen des Produkts optimal beschreiben.“ „Wir investieren viel Zeit, die Businessprozesse für die Lösung zu gestalten, aber viel weniger Zeit, das Ganze zu dokumentieren.“ Am Ende der initialen Quickstart-Phase wisse jeder, was die neue Anwendung leisten soll. Die Details aber würden erst in der Implementierungsphase abgesteckt. Und zwar in übersichtlichen Schritten, die aus den sogenannten Stories bestehen. Darin wird „erzählt“, was die Software leisten soll. Im CRM-Projekt war beispielsweise das „Anlegen eines Prospects“, also eines potenziellen Kunden, eine solche Story. Eine andere war, dass auch Informationen zu den Wagenflotten des Kunden bei Wettbewerbern abrufbar sein sollten.

Diese Stories liefern das Szenario für die Implementierung. Glowacki: „Wir achten darauf, dass es nicht länger als fünf bis sieben Arbeitstage dauert, eine solche Story in der Software umzusetzen. Ist sie umgesetzt, wird sie gleich von der Fachabteilung getestet“. Genau hier liege der große Unterscheid zur klassischen Wasserfall-Methode, betont Glowacki. Zwar war die Quickstart-Phase mit zwei Monaten beim CRM-Projekt durchaus intensiv. Aber das habe sich gelohnt, denn in der Implementierungsphase habe man kaum noch Anpassungsbedarf gehabt. Zudem sei der Schulungsaufwand deutlich geringer, denn die Fachabteilungen lernten das Produkt sehr früh kennen. Und weil regelmäßig - alle zwei Wochen - Feedback vom Testen kommt, könne man auch Fehlentwicklungen frühzeitig verhindern. Glowackis Fazit: „Das minimiert Implementierungsrisiken und spart dadurch eindeutig Kosten“.

Eine solche Vorgehensweise erfordert einen Partner, der sich darauf einlässt, tief in die Geschäftsprozesse des anwendenden Unternehmens einzutauchen. Genau darauf ging maihiro frühzeitig ein. Johannes Friess, Business Unit Manager bei GATX, betont, dass sich „die maihiro-Berater schon vor Angebotslegung intensiver als die Konkurrenz mit dem Geschäftsmodell von GATX auseinandergesetzt haben“. Zudem „hat man schon zu

diesem Zeitpunkt erkennen können, wie das Tool später aussieht“. Agiles Projektmanagement braucht eben auch agile Beteiligte.

Das zahlte sich aus: „Für uns ist ganz zentral, dass wir nun systematisch alle Geschäftschancen und Kontakte erfassen können. Dies hängt nicht nur an einzelnen Mitarbeitern, sondern ist als zentrales Informationsmanagement etabliert. So können wir heute die gesamte Organisationsstruktur des Kunden abbilden.“ Das hilft den 50 Nutzern der vier Hauptstandorte von GATX Rail Europe in Österreich, Polen, Deutschland und Frankreich, ihre rund 200 internationalen Kunden umfassend zu betreuen. Dazu wird es künftig gehören, die Kundenkontaktfrequenz zu erhöhen und zwar so, „dass wir zur rechten Zeit beim Kunden sind“. Gerade langfristige Beziehungen wollen gut gepflegt sein.

Gut möglich, dass bald schon CRM und ERP-System stärker miteinander verschmelzen, um auch alle Vertragsunterlagen komplett, aktuell und zu jedem Kundengespräch parat zu haben. Sicher ist jedenfalls, dass das auch ein „agiles“ Projekt werden würde.

Über maihiro

maihiro unterstützt als Beratungshaus Unternehmen dabei, Kunden gezielt zu gewinnen und nachhaltig zu entwickeln. Als Spezialist für Customer Relationship Management (CRM), Customer Engagement und Commerce begleitet maihiro seine Kunden in Marketing, Vertrieb und Service durchgängig von der Strategieentwicklung über die Konzeption und Implementierung bis zum Betrieb. Im Jahr 2000 von Bernd Hesse, Uwe May und Mark Roes gegründet, beschäftigt die Unternehmensberatung mit Sitz in Berlin, Hamburg, Ismaning bei München und Wien heute 140 festangestellte Mitarbeiter. 2014 hat das Beratungshaus den „Top Consultant“-Award erhalten und wurde als eines der wachstumsstärksten Unternehmen mit dem Bayerischen Wirtschaftspreis „Bayerns Best 50“ ausgezeichnet. 2015 erreichte maihiro erstmals die Top 10 des Top100-Wettbewerbs der innovativsten mittelständischen Unternehmen. Im Juni 2016 war maihiro der erste SAP-Partner der DACH-Region, der mit der „SAP Recognized Expertise for Sales, Service and Marketing Cloud Solutions“ ausgezeichnet wurde. www.maihiro.com

Kontakt

Anke von Behm
Öffentlichkeitsarbeit
maihiro GmbH
Osterfeldstr. 86
85737 Ismaning bei München
Tel.: +49 89/89 085-121
anke.von.behm@maihiro.com
www.maihiro.com