

Inhaltsverzeichnis

1 Projektablauf	2
1.1 Phasen Projektdurchführung CXM/CRM.....	3
1.2 Initialisierungsphase.....	3
1.3 Konzeptionsphase.....	3
1.4 Entwicklungs- / Installationsphase.....	3
2 Übergabe und Verwendung	4
3 Projektplan	4

1 Projektablauf

1.1 Phasen Projektdurchführung CXM/CRM

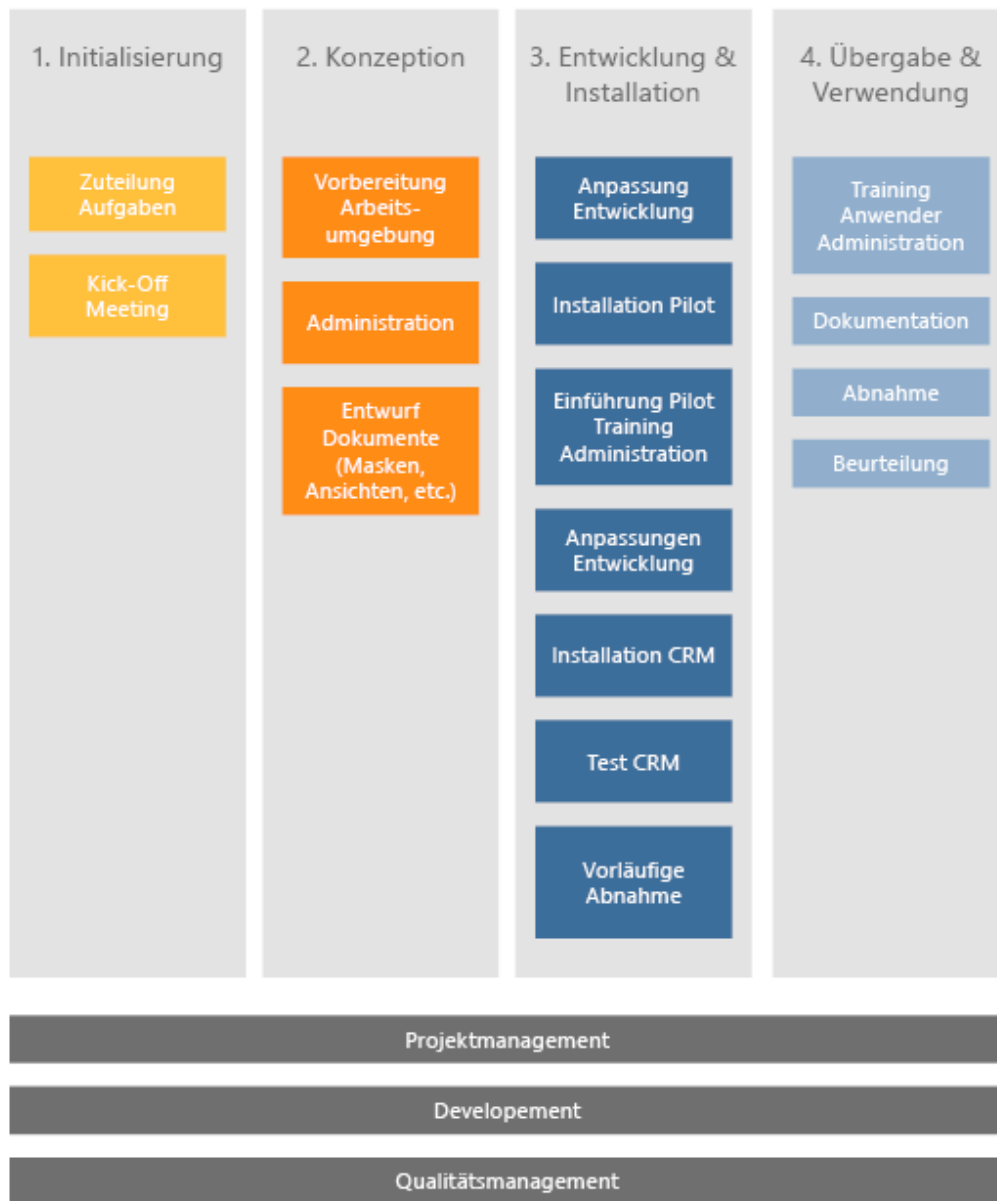
Die Projektmethodik der Gedys Intraware GmbH sieht vor, Projekte systematisch in verschiedene, zeitlich aufeinanderfolgende und phasenübergreifende Arbeitspakete oder Arbeitsschritte zu unterteilen. Für die Implementierung des Gedys CXM/CRM ergibt sich folgende Vorgehensweise:

Vereinbarung zur Auftragsvereinbarung

Gedys CXM/CRM (SaaS/Hosting-Leistung)

Gegenstand der Verarbeitung	Art der Daten	Kreis der Betroffenen	Zweck
Implementierung und Betrieb des Gedys CXM/CRM in der Cloud: Bereitstellung der cloudbasierten Lösung inklusive Datenspeicherung und -sicherung. Zugriff im Rahmen des Supports, der Wartung und Systemkonfigurationen und -aktualisierungen sowie Anpassungen der CXM/CRM-Software, inkl. Revisionsmanagement Schnittstellenverwaltung Berichtswesen und Monitoring Zugriffskontrollen und Authentifizierung	Alle Daten, die im Rahmen Nutzung der CXM/CRM-Software durch den Auftraggeber verarbeitet werden, insbesondere: Kunden-/Lieferanten-/Mitarbeiterstammdaten Kommunikationsdaten Kontakt-/ Kundennummer Vertragsstammdaten Kundenhistorie Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten Vertriebsdaten	Alle Betroffenen, deren Daten im Rahmen der GEDYS-Systeme durch den Auftraggeber verarbeitet werden, insbesondere: Kunden Partner Interessenten Lieferanten Ansprechpartner der Kunden/ Partner /Interessenten/ Lieferanten Beschäftigte/ Mitarbeitende	Unterstützung bei Implementierung, Konfiguration, Programmierung, Fehlerbehebung und Support, Wartung und Update des Systems

Projektablauf CXM/CRM



Projektablauf CXM/CRM

1.2 Initialisierungsphase

Inhalt dieser Phase sind die Einrichtung der Projektorganisation (Prüfung der zur Verfügung stehenden Ressourcen, Benennen der Projektbeteiligten und Zuweisung von Aufgaben und Verantwortung), die Aufstellung und die Festlegung eines Terminplanes, sowie die Durchführung einer Startsituation (Kickoff-Meeting).

1.3 Konzeptionsphase

Das Ergebnis aus der Initialisierungsphase wird mit Hilfe eines Planungstools als Arbeitspakete in einem Projektplan festgehalten. Hierbei wird versucht, sich bei den einzelnen Arbeitspaketen an den vorgegebenen Punkten aus dem Angebot / Auftrag zu halten.

Hinzu kommt die Vorbereitung der Arbeitsumgebung mit allen administrativen Komponenten. Datenbanken werden auf den entsprechenden Servern eingerichtet und administrativ bearbeitet. Die entsprechend zur Anwendung kommenden Masken und Ansichten werden grob konzipiert

1.4 Entwicklungs- / Installationsphase

In dieser Phase werden die einzelnen Funktionen nach den Vorgaben aus der Funktionsbeschreibung, die für das jeweilige Projekt erstellt wurden, entwickelt.

In regelmäßigen Projektsitzungen werden die Fortschritte des Projekts besprochen.

Sind die wichtigsten Masken / Dokumente / Ansichten mit ihren Grundfunktionen fertig, kommt es jetzt zu einer Pilotinstallation beim Kunden.

Dem Kunden wird damit ein Prototyp zur Verfügung gestellt. Dieser Prototyp enthält bereits alle geforderten Masken mit den gewünschten Änderungen und Anpassungen. Die dahinterliegenden Funktionen sind vollständig in dem Rahmen der definiert wurde.

Im Zuge der Pilotinstallation findet die vorläufige Einweisung der zuständigen Personen (Projektleitung, Administration) statt. Der Kunde ist damit in der Lage, die Grundfunktionalität und das Masken-Design zu testen und zu prüfen. Etwaige Änderungen und Korrekturen können somit bereits im Vorfeld vorgenommen werden.

Parallel dazu wird die Entwicklung weitergeführt. Während des Projekts ist es grundsätzlich erstrebenswert, einige (je nach Größe des Projekts) Projektsitzungen mit dem Kunden durchzuführen.

Sind die Entwicklung und die interne Testphase abgeschlossen, erfolgt die endgültige Installation beim Kunden. Die Testphase beginnt. Etwaige Fehler oder Korrekturen werden via Fehler-DB dokumentiert und korrigiert. Eine vorläufige Abnahme findet statt.

2 Übergabe und Verwendung

Nach Abschluss der vorher beschriebenen Phasen erfolgt die Abnahme des Gesamtsystems. Je nach Wunsch findet die Übergabe der Projektdokumentation, sowie die Durchführung noch ausstehender Trainings für Power- und End-User, sowie für Administratoren statt. Das Projekt endet neben der schriftlichen Abnahme mit einer nach Punkten bewerteten Beurteilung des Projekts durch den Kunden.

3 Projektplan

Der Projektplan (Anlage) zeigt die einzelnen Arbeitspakete und die Dauer für dessen Verwirklichung. Die endgültige Terminierung mit Trainings, Rollout, etc., findet nach Auftrag und Absprache mit dem Kunden in einem nachfolgenden Plan statt. Diese Planung erfolgt in einem Meeting mit dem Kunden.