



WECHSEL DES PROJEKTMANAGEMENT-TOOLS MIT GUTER ANWENDERAKZEPTANZ

Reibungsloser Umstieg bei den DEVK Versicherungen auf CA PPM (Clarity) dank intensiver Planung und kompetenter Beratung

Dass der Wechsel von einer Projektmanagement-Software auf eine neue Lösung effizient, strukturiert und reibungslos ablaufen kann, hat der Kölner Versicherer DEVK bewiesen. Ein aufwendiger Evaluierungsprozess unter der Leitung von Michael Eichten, Abteilung Projektportfoliomanagement/Projektinfrastruktur, ermittelte die beste Kombination aus optimaler Software und passendem Umsetzungspartner. So entschied man sich schließlich für die High-End-Softwarelösung CA PPM (Clarity) und betraute das auf Projektmanagement-Software spezialisierte Beratungshaus Contec-X mit der Planung, Prozessberatung, Softwarekonfiguration und Schulung.

Das Ergebnis: ein stabiles Tool, das dank individueller Anpassungen durch Contec-X die Bedürfnisse des Versicherungskonzerns vollumfänglich berück-

sichtigt und eine hohe Akzeptanz bei den Anwendern genießt.

Inzwischen ist CA PPM (Clarity) seit mehr als zwei Jahren im Einsatz und wird mit Unterstützung von Contec-X stufenweise ausgebaut.

„DEVK. Gesagt. Getan. Geholfen.“ – mit diesem zielstrebigem Markenversprechen im Gepäck hat sich die DEVK zu einem der führenden Versicherungsunternehmen Deutschlands entwickelt. Heute vertrauen rund vier Millionen Kunden mit 14 Millionen Risiken auf den visionären Versicherer, für den 2300 Vertriebspartner und 3500 Mitarbeiter im Innendienst tätig sind. Für ein Unternehmen dieser Größe ist nicht nur ein strukturiertes Projektmanagement, sondern auch ein perfektes Projektportfoliomanagement essenziell. Hierfür zeichnet die Abteilung Pro-

jektportfoliomanagement in der Zentrale in Köln zuständig.

Deren Herausforderung bestand im Jahr 2012 darin, ein neues Multiprojektmanagement-Tool zur unternehmensweiten Projektsteuerung auszuwählen und 2013 einzuführen, da der Hersteller der alten Lösung in absehbarer Zeit keinen Support mehr leisten würde. Das neue Tool sollte neben der Aufwandsplanung und Ist-Aufwandserfassung für 1000 Aufwandserfasser und 100 Projektplanungsverantwortliche auch ein Berichtswesen und damit eine effiziente Unterstützung im Tagesgeschäft bieten. In Summe waren etwa 40 Projekte, 40 Großmaßnahmen (kleinere Projekte) und ca. 400 Kleinmaßnahmen aus den Fachbereichen pro Jahr zu steuern. Zudem sollte die neue Softwarelösung das DEVK Zielbild „alles in einem Tool“ unterstützen.

Anbietersauswahl

Auf folgende Fertigkeiten achtete die DEVK:

- **Kundenorientierung:** Die DEVK suchte einen Implementierungspartner, der die Prozesse des Unternehmens versteht und die individuellen Wünsche berücksichtigt.
- **Skillprofile der Mitarbeiter:** Der ideale Partner sollte erfahrene Mitarbeiter beschäftigen, die über weitreichendes Praxis-Know-how verfügen. Anspruchsvolle technische sowie fachliche Fragen der DEVK musste der potenzielle Partner schnell und effizient beantworten können.
- **Qualität:** Der Partner musste belegen, dass er die Fähigkeiten besitzt, die komplizierte Datenmigration fehlerfrei zu bewerkstelligen.
- **Stabilität der Lösung:** Der Partner sollte in der Lage sein, trotz komplexer Strukturen eine hochstabile Lösung zu liefern, die im Alltag nützt und nicht stört.
- **Referenzen:** Der Partner sollte anhand von drei Praxisbeispielen belegen, dass er Projekte mit ähnlichen Anforderungen bereits gestemmt hat. (Anforderungen: 3–4 Ebenen und ca. 150 Elemente inkl. Meilensteinen im Projektstrukturplan, Zuordnung von 2–4 Ressourcen je Arbeitspaket, 50–60 Ressourcen insgesamt, manuelle Eingabe von Anfangs- und Endterminen, Berechnung von Anfangs- und Endterminen mittels Netzplantechnik)

Die Contec-X GmbH, der man schlussendlich das Projekt übertrug, konnte in allen Punkten überzeugen und damit in der konsolidierten Bewertung den Pitch für sich entscheiden.

„Zu jenem Zeitpunkt nutzten wir für Bedarfsmanagement, Projektmanagement, Projektkostenverwaltung und Staffing unterschiedliche Systeme“, erklärt Michael Eichten. „Unser Wunsch war es, ein Tool zu finden, welches all diese Handlungsfelder im gewünschten Umfang abbildet und somit auch den Herausforderungen der Zukunft gewachsen ist.“

Auswahl ist Teamarbeit

Projektleiter Michael Eichten ging strategisch an diese große Aufgabe heran: Er setzte ein mehrphasiges, hocheffizientes Evaluationsverfahren auf, das Anbieter und Tools nach einem Punktesystem bewertete und am Ende die objektiv beste Kombination aus Softwarelösung und Umsetzungspartner liefern würde. Das Kernteam des Auswahlprojekts bestand aus sechs Mitarbeitern der Abteilung Projektportfoliomanagement. Weitere Benutzergruppen, z. B. Ist-Aufwandserfasser, Projektleiter, Ressourcenmanager, Multiprojektcontroller, Mitarbeiter der Fach- und IT-Bereiche sowie der

Betriebsrat, wurden in bestimmten Phasen der Anbietersauswahl mit einbezogen. „So konnten wir von vornherein ein Höchstmaß an Transparenz sicherstellen und im Projektverlauf die Wünsche vieler Stakeholder berücksichtigen. Nur wenn man alle Parteien an einen Tisch holt, werden am Ende alle mit der Lösung zufrieden sein“, ist sich Michael Eichten sicher. „Darum war es mir ein wichtiges Anliegen, viele potenzielle Anwender frühzeitig zu involvieren.“

Der Evaluierungsprozess: mehrstufig zum optimalen Anbieter

Nach einer fundierten hausinternen Anforderungsaufnahme, die in drei Halbtages-Workshops die Ansichten von 30 Vertretern der oben genannten Nutzergruppen ermittelte, führten Michael Eichten und seine Kollegen eine Marktsondierung durch. „Auf diese Weise wollten wir den Anbieter ermitteln, dessen PM-Tool in den von uns benötigten Funktionsbereichen den höchsten Reifegrad aufwies“, so

Eichten. Am Ende standen elf Anbieter auf der Liste, die allesamt den Kriterienkatalog erfüllten.

Dieser beinhaltete neben funktionalen Anforderungen (z. B. projektübergreifende Auswertungen, zentraler Ressourcenpool, Soll-Ist-Vergleiche und Trendanalysen) auch nichtfunktionale Aspekte wie Möglichkeit der Offlinenutzung per Notebook, gute Usability, Flexibilität bei der Veränderung der Benutzeroberflächen und das Vorhandensein einer deutschsprachigen Community im Internet. „Der letzte Punkt mag banal klingen“, sagt Michael Eichten. „Eine deutsche Community ist jedoch Gold wert. Für unsere alte Lösung gab es keine Community, und mir hat der Austausch mit anderen Anwendern und Verantwortlichen sehr gefehlt. Nur indem man von anderen lernt, kann man das eigene PM-Tool immer besser machen.“

Mit den elf verbleibenden Anbietern führten Michael Eichten und seine Kollegen einen jeweils zweistündigen Webcast durch, der anschließend vom DEVK Team bewertet wurde. Im Vorfeld dieses Benchmarks erhielt jeder Anbieter den Kriterienkatalog sowie einen detaillierten Leitfaden, der die thematischen Schwerpunkte des Webcast vorgab.

Spreu vom Weizen trennen

„Und hier trennte sich die Spreu vom Weizen, salopp gesagt“, so Michael Eichten. „Wir hatten die Anbieter aufgefordert, ihr Tool im Hinblick auf für uns besonders relevante Themen wie Ist-Aufwandserfassung, Projektsteuerung, Soll-Ist-Abgleich und Berichtswesen vorzustellen. Zudem baten wir



Michael Eichten
Projektportfoliomanagement
bei DEVK

SUCCESS STORY

sie darum, sich zu den Kriterien des Katalogs vorab schriftlich zu äußern. Doch nur ein Bruchteil der Anbieter machte sich diese Mühe! Es war schon erstaunlich, dass viele ihr ‚Standard-Vertriebs-Repertoire‘ abspulten, ohne ansatzweise unsere Wünsche zu respektieren.“

Die Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse war für Michael Eichten jedoch elementar. „Ich sehe das als Gradmesser für die Wertschätzung des jeweiligen Anbieters gegenüber uns als potenziellem Kunden. Wir wollten definitiv keinen Partner an unserer Seite, der nicht auf unsere Wünsche eingeht.“

EinederAusnahmenwardieContec-X GmbH aus München, die sich auf die Implementierung der Projektmanagement-Software CA PPM (Clarity) spezialisiert hat. „Contec-X hatte sich entsprechend unserer Anforderungen explizit vorbereitet und punktete mit dem enormen Erfahrungsschatz. Man merkte sofort, dass unsere Gesprächspartner ‚alte Hasen‘ sind, die wirklich genau wissen, wovon sie sprechen. Eine Antwort wie ‚da muss ich mal beim Hersteller in den USA nachfragen‘, gab es bei Contec-X nie, ganz im Gegensatz zu anderen Anbietern.“

Hochspezialisiertes Know-how machte den Unterschied

Der gute Eindruck von Contec-X bestätigte sich in der nächsten Bieterunde, für die nur die vier besten Webcast-Teilnehmer zugelassen wurden. In einer vierstündigen Tool-Live-Demo in der DEVK Zentrale in Köln sollten die Anbieter bestimmte Funktionen vertieft darstellen – und Contec-X war

dieser Anforderung gewachsen. „Ich bin ganz ehrlich: Es gab auch andere Tools, die uns funktional überzeugten“, sagt Michael Eichten. „Aber wir hatten nicht den Eindruck, dass die jeweiligen Anbieter fähig gewesen wären, ihr PM-Tool entsprechend unserer Vorstellungen maßzuschneidern und eine lückenlose Datenmigration zu gewährleisten. Das eingespielte Team von Contec-X war jedoch in der Lage, unsere Anforderungen zu reflektieren und konnte sehr überzeugend darlegen, wie ein Umstieg auf CA PPM (Clarity) erfolgreich vonstattengehen kann. Unser Sorgenkind, das Thema Datenmigration, hat Contec-X von Anfang an ernst genommen und aufgezeigt, wie die hauseigenen Experten eine hohe Qualität bei der Datenübernahme erzielen.“

Auch der darauf folgende Besuch bei einem Referenzkunden von Contec-X sowie die Erstellung eines Prototypen bestätigten, dass die DEVK mit dem Münchner Beratungshaus Contec-X den idealen Partner mit passender Softwarelösung gefunden hatte.

Die Implementierung: Akribie zahlt sich aus

Nachdem der Auswahlprozess acht Monate in Anspruch genommen hatte, wurden für die unternehmensweite Umsetzung knapp zwölf Monate veranschlagt, davon zwei Monate für Testläufe vor dem Rollout. Die Einführung erfolgte termingerecht im Januar 2014.

Viel Zeit nahm sich Contec-X, um die Prozesse der DEVK von Grund auf zu verstehen, um diese dann in der neuen Plattform abbilden zu können. „Das ist Contec-X hervorragend gelungen“,

meint Michael Eichten. „An einigen Stellen konnten wir in Zusammenarbeit mit Stefan Demmelmeir in seiner Rolle als Seniorberater und Projektleiter von Contec-X unsere Prozesse sogar noch verbessern. Beispielsweise haben wir die Berichtsmeilensteine bei der Projektbeantragung standardisiert und somit schon vor der eigentlichen Implementierung einen echten Mehrwert geschaffen.“

Datenmigration ist Fleiß- und Kopfarbeit

Bevor Daten migriert werden können, ist eine Menge Vorarbeit nötig. „Unter der Leitung von Contec-X analysierten wir das alte PM-Tool Feld für Feld und legten damit den Grundstein für eine bedarfsgerechte Integration aller Funktionen in das neue Tool CA PPM (Clarity)“, erklärt Michael Eichten. Dies sei sehr arbeitsintensiv gewesen, habe jedoch maßgeblich zur erfolgreichen Datenübernahme beigetragen.

„Dass Standard- und Bewegungsdaten vollständig in das neue System übernommen werden und immer noch die gewohnten Informationen liefern, ist ein absolutes Muss“, berichtet Robert Drees, Clarity Seniorberater bei Contec-X. „Um dies zu bewerkstelligen, ist die Transformation vieler Daten notwendig – und dafür braucht man Geduld, fachliches Know-how und nicht zuletzt die Fähigkeit, Prozesse als großes Ganzes betrachten zu können. Als Spezialanbieter für Projektmanagement-Software besitzen wir genau diese Fertigkeiten.“

Die Datenmigration an sich konnte schlussendlich über Standardschnittstellen abgewickelt werden.

Auf einen Blick

Diese Punkte sprachen aus Sicht der DEVK für CA PPM (Clarity):

- **Großer Funktionsumfang:** Dank modularem Aufbau kann die Software den gesamten Projektlebenszyklus abdecken. Somit ist man schon jetzt für die in Zukunft geplante Überführung von Projektmanagement, Bedarfsmanagement und Staffing-Management in ein Tool gerüstet.
- **Vielfalt an Schnittstellen:** Standardmäßig vorhandene Schnittstellen erlauben eine strukturierte und fehlerminimierte Datenmigration vom alten System in CA PPM (Clarity).
- **Gute Usability:** CA PPM (Clarity) erlaubt eine zielgruppenorientierte Bedienung durch Usergruppen. Für das Gros der Anwender, die nur ihre Wochenpläne verwalten müssen, genügt eine kurze Einführung in die intuitiv bedienbare Verwaltungsoberfläche. Das fördert nicht nur die Akzeptanz beim Anwender, sondern spart zudem Schulungskosten.
- **Einfaches Customizing:** Die DEVK kann die Software ohne externe Unterstützung anpassen, z. B. visuelle Seitengestaltung, Integration von „Quicklinks“, SEPA-Anpassung.
- **Fortschrittliches Reporting:** Quantitative Projektberichte werden auf Knopfdruck erzeugt. Zudem ist eine automatisierte Berichtsverteilung, z. B. auf Monatsbasis, möglich.
- **Überzeugender Support:** Der Implementierungspartner Contec-X bewies tiefgreifendes Fachwissen, Schnelligkeit und Klarheit bei der Beantwortung von Fragen.
- **Deutsche Community:** Ein Erfahrungsaustausch mit anderen Anwendern verschiedener Branchen ist durch User Group Meetings gegeben.

Einfache Konfigurierbarkeit trifft fortschrittliches Reporting

Als große Stärke von CA PPM (Clarity) sieht Michael Eichten die von Haus aus eingebaute Konfigurierbarkeit. „Um die Bedienung der Software noch weiter zu vereinfachen, haben wir eigenständig sogenannte Quicklinks integriert.

Dabei handelt es sich um Icons, die den Anwender direkt zu den wichtigsten Inhalten führen, ganz ohne umständliche Navigation durch das Hauptmenü. Auf diese Idee kam ich durch die Clarity User Group. Es ist sehr vorteilhaft, dass wir diese Anpassungen selbstständig inhouse erledigen können, da sich so die laufenden Kosten reduzieren lassen.“

Auch das Reporting von CA PPM (Clarity) erfüllt alle Wünsche der DEVK. In Anbetracht der großen Anzahl an externen Mitarbeitern schätzt man vor allem die automatisierte Berichtsverteilung: Einmal pro Monat erhält jeder Mitarbeiter automatisch einen Monatsbericht, der die geleisteten Stunden pro Projekt aufzeigt. „Die Arbeit von externen Mitarbeitern, die uns ihre Leistungen auf Stundenbasis in Rechnung stellen, lässt sich damit sehr transparent nachvollziehen.“

„Der Aufwand hat sich gelohnt!“

Nach einer rund einjährigen Stabilisierungsphase erfolgt nun der schrittweise Ausbau des Funktionsumfangs von CA PPM (Clarity): 2015 wurde die Kostenplanung integriert, für 2016 sind die Implementierung von Staffing- und Ressourcenmanagement sowie die Integration einer Schnittstelle zu SAP FI/CO geplant. Anschließend sollen Bedarfsmanagement und Portfoliomanagement in CA PPM (Clarity) überführt werden.

Zusammenfassend stellt Michael Eichten fest: „Der Aufwand bei der Tool-Auswahl hat sich gelohnt! CA PPM (Clarity) überzeugt im Tagesgeschäft in puncto Funktionalität und Stabilität. Zugleich haben wir dank des mehrstufigen Auswahlprozesses mit Contec-X den richtigen Partner gefunden, der sich ganz pragmatisch auf unsere Anforderungen eingelassen hat. Uns wird große Wertschätzung entgegengebracht. Bei unserem früheren Anbieter waren wir nur einer von vielen Kunden. Bei Contec-X sorgt man sich vorzüglich um unsere ‚Wehwehchen‘ und tut alles dafür, dass das Projekt erfolgreich wird.“ ■

DEVK

Mit ihrer 130-jährigen Unternehmensgeschichte zählt die DEVK zu den bis heute erfolgreichen traditionellen Versicherungsgesellschaften in Deutschland. Sie wurde 1886 gegründet als Selbsthilfeeinrichtung von Eisenbahnern unter dem Namen „Sterbekasse der Beamten und Arbeiter im Bezirke der Königlichen Eisenbahndirektion zu Breslau“. Seither hat sich die DEVK zu einem leistungsstarken, modernen Versicherungskonzern entwickelt. Ein wichtiger Meilenstein in der Geschichte des Unternehmens war die Öffnung für Privatkunden in den 1970er-Jahren. Damit wurde die Basis geschaffen für weiteres Wachstum. Heute vertrauen rund vier Millionen Kunden mit 14 Millionen Risiken in allen Sparten auf die DEVK. Weitere Informationen unter www.devk.de

Contec-X GmbH

Contec-X fokussiert sich zu 100 Prozent auf Projektmanagement-Software und bietet Beratung und Umsetzung aus einer Hand. Basis der Lösungen ist immer eine Standardsoftware – CA PPM (Clarity) oder Daptiv™ PPM. Contec-X ist zertifizierter Premium Partner von CA Technologies Inc. und Changepoint ULC. Zu den Kunden von Contec-X zählen Unternehmen wie Airbus Group Bank, Deutsche Börse, DEVK, Gruner + Jahr, Lufthansa, MAN, LVM, Mainova, Markant, PERI, Schott, SPAR, swb, Testo u. a. Weitere Informationen unter www.contec-x.de und www.ca-clarity.com.