



## Erfolgreiches Projektmanagement bei der CRM-Einführung



### Kunde

Bosch Sicherheitssysteme GmbH

### Branche

Industrie

### Unternehmensbeschreibung

Bosch Sicherheitssysteme ist einer der weltweit führenden Anbieter von Sicherheitssystemen

### Rolle der ec4u

Die ec4u unterstützte Bosch Sicherheitssysteme im Projektmanagement durch Übernahme der Co-Projektleitung. Weiterhin brachte ec4u ihre Best-Practice-Erfahrung bei der Gestaltung von Veränderungsprozessen ein.

### Nutzen

Mit den verwendeten Methoden und Werkzeugen für ein erfolgreiches Projektmanagement und durch ein aktives Change Management wurde das CRM-Projekt zu einem Erfolg für Bosch Sicherheitssysteme.

Aufgrund des dynamischen Wachstums des Unternehmens war eine Neugestaltung der Marketing- und Vertriebsprozesse im Errichtergeschäft notwendig geworden. Diese neu erarbeiteten Abläufe sollten durch die Einführung der marktführenden CRM-Software Siebel unterstützt werden. Dabei galt es, das inhaltlich und zeitlich ambitionierte Vorhaben durch ein effektives Projektmanagement zum Erfolg zu bringen.

Bosch Sicherheitssysteme ist einer der weltweit führenden Anbieter von Sicherheitstechnologien. Die Bedeutung auf dem deutschen Markt wird durch die Tatsache veranschaulicht, dass fast jedes fünfte zu sichernde Objekt auf ein System des Unternehmens setzt.

### WACHSTUM ERFORDERTE NEUGESTALTUNG DER CRM-PROZESSE IM ERRICHTERGESCHÄFT

Im Bereich des Errichtergeschäftes bietet Bosch Sicherheitssysteme maßgeschneiderte Komplettsysteme sowie Produkte und Dienstleistungen für alle sicherheitstechnologischen Anforderungen an. Der Vertrieb für dieses umfassende Produkt- und Dienstleistungsangebot wird durch ein engmaschiges Vertriebsnetz sichergestellt. Ein konsequenter Wachstumskurs und die hohe Kundenorientierung des Unternehmens führten zu der Entscheidung, die Marketing- und Vertriebsprozesse neu zu gestalten und durch das marktführende CRM-System Siebel technisch zu unterstützen.

### PROJEKTMANAGEMENT ALS ERFOLGSFAKTOR

Die technische Konzeption und die Implementierung der Software für den Bereich Vertrieb wurde von der auf CRM-Projekte spezialisierte ec4u expert consulting ag durchgeführt. Die Dauer des Projekts wurde auf insgesamt 6 Monate angesetzt – ein ambitionierter Zeitplan, der nur durch ein effektives und konsequentes Projektmanagement realisiert werden konnte. Dabei unterstützte die ec4u die Projektleitung der Bosch Sicherheitssysteme einerseits mit bewährten ec4u Projektmanagement-Methoden und -Tools, andererseits zeichnete ec4u in der Rolle der Co-Projektleitung für den Erfolg des Vorhabens mitverantwortlich.

### CHANGE MANAGEMENT FÜR DIE GEWINNUNG DER NUTZER

Ein technisch erfolgreiches CRM-Projekt ist die Basis für den gesamtheitlichen Erfolg eines solchen Vorhabens. Gleichzeitig zeigt die Erfahrung, dass die Berücksichtigung der Anforderungen und Erwartungen künftiger Nutzer gleichermaßen wichtig ist. Aus diesem Grund

hat Bosch Sicherheitssysteme bei der Planung des Projekts großen Wert auf ein begleitendes Change Management gelegt. Mit dem aktiven Betreiben des Veränderungsprozesses wurde erreicht, dass sich die betroffenen Mitarbeiter dem Projekt gegenüber aufgeschlossen zeigten und bereit waren, die Transformation mitzugestalten. Aufgrund von Erfahrungen aus anderen Projekten konnte die ec4u Bosch Sicherheitssysteme bei der Gestaltung des Change Management-Prozesses unterstützen und so zum Erfolg des Projektes beitragen.

*„Die technische Realisierung des Projekts in dem gegebenen Rahmen stand für uns an erster Stelle. Daneben war aber auch das aktive Gestalten des Veränderungsprozesses ein wichtiger Faktor. In beiden Bereichen hat uns ec4u mit Erfolg unterstützt.“*

Dr. René Deist,  
Vice President IT & Organization,  
Bosch Sicherheitssysteme GmbH