

Kunden- und Produktmanagement.

Kundenorientierung macht Ihre IT für das Business unentbehrlich.

Die Zeit ist reif für eine IT, die Ihre Kunden wie Kunden behandelt!



Im Grunde genommen hat die IT eines Unternehmens immer den Zweck, eine prompte, maßgeschneiderte und hochwertige Bedienung von Kunden zu ermöglichen. Allerdings erfüllt die IT diesen Zweck meist nur mittelbar, d. h. durch Unterstützung der Geschäftsprozesse, Bereitstellung von Daten und Informationen etc., die das Unternehmen zu wettbewerbsfähigem, effizientem Agieren befähigen. Die unmittelbare Kundenorientierung dagegen ist in vielen Bereichen ausbaufähig – es ist noch viel Potenzial vorhanden, mit dem die IT zur Wertsteigerung des Unternehmens beitragen kann. Mithilfe des IBM Beratungsbausteins 'Kunden- und Produktmanagement' beraten wir Sie zu folgenden Themen:

- *Aufbau geeigneter Prozesse an der Schnittstelle zu Ihren Kunden*
- *kundengerechtes und -orientiertes Management Ihrer IT-Produkte und -Services*
- *Integration der Kunden-Schnittstelle in Ihre Entwicklungs- und Betriebsabläufe*
- *organisatorische Gestaltung von Kunden- und Produktmanagern und anderer betroffener Stellen*
- *Aufbau von geeigneten Tools und Hilfsmitteln des Kunden- und Produktmanagements*
- *Möglichkeiten und Chancen, den Wertbeitrag der IT zum Geschäftserfolg mittel- und langfristig zu steigern*

Dabei unterstützen wir Sie beim Design einer individuellen, kundenspezifischen Lösung sowie bei der Implementierung und anschließenden Einführung.



In dem IBM spezifischen, methodischen Ansatz für Problemlösungen, der zu praxisnahen Arbeitsschritten führt, steckt Erfahrung aus einer Vielzahl von Projekten. Für die Entwicklung von Kunden- und Produktmanagement haben sich folgende Projektschritte bewährt:

- *Ist-Analyse*
- *Soll-Definition*
- *Maßnahmenplanung*

Ist-Analyse.

Als wichtige Grundlage für die weitere Projektarbeit wird der Rahmen des Projektes abgestimmt und so ein gemeinsames Verständnis über Ziel, Inhalt und Gültigkeitsbereich erzielt. Eine genaue Analyse Ihrer Kundenschnittstelle und Ihres Produktmanagements im Rahmen eines Assessments gibt Aufschluss darüber, inwieweit Kundenorientierung in Ihrem System bereits verankert ist und was man optimieren könnte. Dabei verschaffen wir Ihnen einen objektiven und umfassenden Überblick, indem wir neben den Entscheidungsträgern im Management und den Prozessbeteiligten auch Ihre Kunden selbst einbeziehen.



Soll-Definition.

Auf der Basis von 'Best Practice'-Modellen wird ein geeigneter Kunden- und Produktmanagement-Prozess abgestimmt, der auf Ihre speziellen Bedürfnisse optimal zugeschnitten und reibungslos in Ihre Prozesslandschaft integriert werden kann. Die Konzeption von geeigneten Werkzeugen und Hilfsmitteln inklusive des Soll-Konzepts für den Produktkatalog sorgt für eine effiziente Prozessunterstützung. Durch die Einbettung der Prozesse in die Aufbauorganisation und die Definition bzw. Abstimmung tangierter Stellen (z. B. Kundenmanager, Produktmanager) wird die Grundlage für eine spätere, erfolgreiche Einführung geschaffen.

Maßnahmenplanung.

Auf der Basis der Ist-Analyse und Soll-Definition wird Ihr individueller Handlungsbedarf im Rahmen einer Gap-Analyse konkretisiert und nachvollziehbar begründet. Die entscheidungsrelevanten Parameter für die empfohlenen Maßnahmen ermitteln, bewerten und berücksichtigen wir, indem wir einen entsprechenden Business Case erstellen. Darüber hinaus werden 'quick wins' identifiziert, die Sie in die Lage versetzen, schnell sichtbare Verbesserungen zu erzielen.

Bezüglich der Kundenorientierung sind natürlich die Anforderungen Ihrer Kunden für die Gestaltung der IT-Dienstleistungen richtungweisend. Ein wesentlicher Baustein ist dabei die Einführung eines eindeutigen Ansprechpartners, eines sogenannten 'Single Point of Contact', an der Schnittstelle zwischen System und Kundschaft, wodurch eine deutlich professionellere Betreuung möglich wird. Und was das Produktmanagement betrifft, so wird durch die Umsetzung der Maßnahmen die Effizienz des Planungs- und Entwicklungsprozesses signifikant erhöht.



Welche Vorteile bietet Ihnen Kunden- und Produktmanagement mit IBM?

- *Professionalisierung der Kundenschnittstelle*
- *Verbesserung der Effizienz*
- *Je nach individueller Situation können Einsparung von bis zu 20–30% des IT-Projektbudgets realisiert werden.*



Das Wichtigste in Kürze.

Viele IT-Organisationen sind nach wie vor sehr technikorientiert und werden von ihren Klienten in puncto Kundenfreundlichkeit und -orientierung eher schlecht bewertet. Wenn Sie in dieser Hinsicht Handlungsbedarf sehen, können Sie durch die Einführung eines effektiven und effizienten Kunden- und Produktmanagements eine wesentliche Voraussetzung für mehr Kundenorientierung Ihrer IT schaffen. Dadurch werden Sie von Ihren Kunden als langfristiger Partner akzeptiert und tragen so maßgeblich dazu bei, die Geschäftsziele zu erreichen. Da die Maßnahmen die Effizienz des Systems spürbar steigern, können Sie Ihr Projektbudget unter Umständen erheblich entlasten.

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und das e-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

© Copyright IBM Corporation 2003
Alle Rechte vorbehalten.

Ihre Ansprechpartner zum Thema Kunden- und Produktmanagement

Deutschland
Winfried Asam
IBM Global Services
Telefon: +49 89 4504 2290
E-Mail: winfried.asam@de.ibm.com



Schweiz
Lukas Mülle
IBM Global Services
Telefon: +41 58 333 6754
E-Mail: lukas.mulle@ch.ibm.com

