



Sanfter Übergang

Wie *arvato services* die Projektmanagement-Software *Projektron BCS* einführt

Die Einführung einer Projektmanagement-Software bietet Chancen, stellt aber auch Herausforderungen – insbesondere wenn bereits Projektmanagement-Strukturen bestehen und etablierte Softwarelösungen im Einsatz sind. Denn der Wechsel von einem System zum anderen soll unkompliziert verlaufen. Die neue Software soll sich in bewährte Projektmanagement-Prozesse einfügen und durch zusätzliche Funktionen die Projektarbeit vereinfachen.

Dr. Thomas von der Maßen und Manfred Kardaß begleiten die Einführung der Projektmanagement-Software *Projektron BCS* in der IT-Abteilung von *arvato services*. Sie berichten, wie die Software gemeinsam mit *Projektron* angepasst wurde, um einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen.

Der Auswahlprozess

„Am Anfang stand der Bedarf an einer leistungsfähigen Software zur Unterstützung des Ressourcenmanagements“, erinnert sich Dr. Thomas von der Maßen, Software Engineer und Ansprechpartner für Personalplanung und Projektmanagement im Be-

reich DC Application Development der *arvato services*. „Mitarbeiter sollten, abhängig von ihrer Auslastung in anderen Projekten oder ihren Abwesenheiten durch Urlaub, Krankheit oder Termine, Projekten zugeordnet werden können. Eine zentrale Stammdatenhaltung durch die Software sollte dabei die mehrfache Datenerfassung vermeiden. In einer umfassenden Analyse haben wir zunächst verschiedene Werkzeuge miteinander verglichen und auf ihre Anpassungsfähigkeit an unsere Anforderungen untersucht. Dabei stellte sich *Projektron BCS* als Favorit heraus.“

Mit einem breiten Funktionsangebot überzeugte *Projektron BCS*

die IT-Verantwortlichen bei *arvato services*. „Es war das Gesamtpaket bei *Projektron BCS*“, erklärt von der Maßen. „Nicht nur der ursprüngliche Bedarf an Ressourcenmanagement wurde gedeckt, sondern auch das Multiprojektmanagement, die Pflege von Kontaktdaten oder die Urlaubsverwaltung waren möglich. Schließlich entschieden wir uns, die Software im Rahmen eines Pilottests in mehreren Kundenprojekten näher zu untersuchen.“

Die Entwicklung und Wartung von IT-Systemen spielt eine entscheidende Rolle für *arvato services*. Der Spezialist fürs Kundenbeziehungsmanagement gehört zur *arva-*

to AG, dem Mediendienstleister der Bertelsmann AG. *arvato services* deckt mit weltweit mehr als 27.000 Mitarbeitern alle Bereiche der Kundenkommunikation und des Supply Chain Managements ab, von der systematischen Gewinnung und Nutzung qualifizierter Adressen, über die Beratung hinsichtlich der Entwicklung und Implementierung von Kundenbindungsprogrammen bis zur Logistik und Abwicklung von Finanztransaktionen. Unterstützt wird dieses Angebot durch IT-Lösungen. Diese beschreibt Dr. Thomas von der Maßen als „Gehirn, wo alle anderen IT-Systeme, zum Beispiel die Adressvalidierung oder das Dokumentenmanagement, zusammenlaufen“. Die zentrale Stellung, die die IT für *arvato services* einnimmt, spiegelt sich auch in den hohen Anforderungen an die Software für das IT-Projektmanagement wider.

Die Funktionserweiterungen

Als Ergebnis der sorgfältig durchgeführten Werkzeug-Evaluierung wurden Individualentwicklungen in Auftrag gegeben, die *Projektron BCS* noch besser in das Projektfeld von *arvato services* einbinden ließen. So wurde die Software um eine manuelle Fortschrittspflege erweitert, die es Projektleitern erlaubt, den Fortschritt von Projekten und Aufgaben individuell einzugeben. Des Weiteren ist der Urlaubsplan nun auch im Projektkontext verfügbar. Die umfassendste Funktionserweiterung stellte der automatische Kapazitätsabgleich dar, der die ressourcentreue Zeitplanung unterstützt und auch in die neue Version von *Projektron BCS* übernommen wurde.

Die ressourcentreue Zeitplanung berücksichtigt sowohl die Auslastung der Mitarbeiter als auch Angaben zur Maximalauslastung. Schon im Aufwandsplan zeigt *Projektron BCS* die Auslastung und freie Kapazitäten der Projektmitarbeiter an. So können Aufwände freien Ressourcen zugewiesen oder zu nicht



In dem komplexen Dienstleistungsportfolio von *arvato services* spielen IT-Lösungen eine wichtige Rolle.

ausgelasteten Mitarbeitern umgeschichtet werden. Um Ressourcenkonflikte aufzulösen, wählt der Anwender in der Zeitplanung den Menüpunkt „Ressourcentreue Terminplanung“. Mit welcher Kapazität Mitarbeiter in einem Projekt einsetzbar sind, hängt von ihrer Auslastung ab. Diese berücksichtigt nicht nur die Mitarbeit in anderen Projekten, sondern auch Termine, Grundlast und Urlaub. Zudem kann eine Ober-

Nach welcher Reihenfolge *Projektron BCS* beim Kapazitätsabgleich Aufgaben abarbeitet und Vorgänge verschiebt, legt der Anwender anhand von Prioritätsregeln fest. Eine Priorität könnte zum Beispiel der Vorrang einer Aufgabe sein oder auch der mit der Aufgabe verbundene Aufwand. So lässt sich auch verhindern, dass eine Aufgabe mit vielen Nachfolgern vorschnell verschoben wird und infolgedessen zahlreiche abhän-

Ressourcentreue Terminplanung

Diese Aktion berechnet einen Terminplan unter Berücksichtigung der freien Ressourcen. Es wird ein ausgewähltes oder das aktuelle Projekt verwendet.

Prioritätsregeln: Wenig Aufwand zuerst
 Anzahl der direkten Nachfolger
 Anzahl der Mitarbeiter-Zuordnungen
 Anzahl der abhängigen Mitarbeiter-Zuord.
 Frühestes Start-Datum

Anzahl oder Nachfolger
 Viel Aufwand zuerst
 Aufgabenpriorität

Start-Datum: 13.09.07

TD Aufwände ...: nicht berücksichtigen.

OK Abbrechen

In welcher Reihenfolge *Projektron BCS* beim Kapazitätsabgleich Aufgaben abarbeitet und Vorgänge verschiebt, legt der Anwender durch Angabe von Prioritätsregeln fest.

grenze festgelegt werden, bis zu der eine Ressource in einem Projekt eingeplant werden darf. Diese Maximalauslastung verhindert, dass bei der ressourcentreuen Terminplanung ein Mitarbeiter stärker eingeplant wird, als vorgesehen ist, auch wenn er theoretisch mehr Zeit zur Verfügung hätte. Die Lösung unterstützt so den Anspruch, dem Multiprojektmanagement hinsichtlich projektbezogener Ressourcenzuteilung gerecht zu werden.

gige Vorgänge ebenfalls umgeplant werden müssen. Sollen Start- und Endtermine bestimmter Aufgaben unverändert bleiben, können Vorgänge fixiert werden. Diese Funktion verhindert, dass festgelegte Abgabetermine oder Zwischenpräsentationen verschoben werden. Einen Überblick über die ressourcentreue Zeitplanung nach dem Kapazitätsabgleich bietet ein Gantt-Diagramm, das Terminverschiebungen sofort sichtbar macht.



Dr. Thomas von der Maßen (arvato services): Wir wollten nicht nur den idealen Zeitrahmen für ein Projekt abstecken, sondern ihn auch mit den realen Kapazitäten und Engpässen abgleichen können.

Dr. Thomas von der Maßen schildert den Vorteil der neuen Funktion: „Mit der ressourcentreuen Zeitplanung ist *Projektron* auf eine Anforderung von uns eingegangen, die uns sehr wichtig war. Wir wollten nicht nur den idealen Zeitrahmen für ein Projekt abstecken, sondern ihn auch mit den realen Kapazitäten und Engpässen, die jedem Projektmanager bestens bekannt sind, abgleichen können. Das macht die Erweiterung möglich.“

Die Zusammenarbeit mit *Projektron*, in der die individuellen Anpassungen gemeinsam vorgenommen wurden, bewertet der Software Engineer positiv: „Die Zusammenarbeit war sehr vorbildlich. *Projektron* ist uns stets entgegengekommen und wir erhielten immer ein zeitnahe Feedback.“

Die Funktionserweiterungen waren Teil der Maßnahmen, die einen reibungslosen Wechsel zu *Projektron BCS* ermöglichen sollten. „Die Herausforderung“, erläutert von der Maßen, „bestand darin, einen möglichst sanften Übergang von unserer alten Arbeitsweise mit *MS Project* und *Excel*-Listen zu *Projektron*

BCS zu schaffen. Die Funktionen, die wir zu schätzen gelernt haben, sollten weiter möglich sein und natürlich erwarteten wir auch eine erhebliche Aufwandsreduktion.“

Die Pilotphase

Drei Pilotprojekte wurden ausgewählt, in denen die Arbeit mit *Projektron BCS* getestet wurde. Manfred Kardaß von *Beckmann & Partner CONSULT*, im Einsatz bei *arvato services* als Entwickler, Systemanalyst und Projektleiter, erklärt, wie die Testphase in den Pilotprojekten ablief: „Alle Projekte wurden bei uns bis auf Stundenbasis geplant. Dazu gab es eine Projektplanvorlage, welche sich in einer Vielzahl von Anwendungsprojekten als „Best Practice“ erwiesen hat und kontinuierlich weiter verbessert wurde. Diese Vorlage ist nun in *Projektron BCS* hinterlegt und wird als Ausgangsbasis für jede Projektplanung verwendet.“

Die erste Runde der Pilotphase wurde nach sechs Wochen abgeschlossen. Danach gab es eine umfangreiche Auswertung und Feedbackgespräche mit den Projektleitern. So konnten frühzeitig Informationen gesammelt werden, die die zukünftige Einführung der Software erleichtern. Derzeit werden vor allem die Projektplanung, das Ressourcenmanagement und die Kontaktdatenverwaltung von *Projektron BCS* genutzt. Das Projektcontrolling, das Dokumentenmanagement und das Support-System werden als Pluspunkte bewertet und sind für eine zukünftige Nutzung angedacht. Dies gilt auch für das Skills-Management, das gerade für die Planung von IT-Projekten wichtig ist, in denen Mitarbeiter mit speziellen Qualifikationen eingesetzt werden.

Dr. Thomas von der Maßen und Manfred Kardaß schätzen an der Software ihre Funktionsfülle bei gleichzeitig guter Performanz, dass alle Daten in einer Software verfügbar sind und Abwesenheiten in der Einsatzplanung berücksichtigt werden. „Der Aufwand für die Datenkon-



Manfred Kardaß (Beckmann & Partner CONSULT): Pilotprojekte wurden bis auf Stundenbasis geplant – die etablierte Projektplanvorlage in *Projektron BCS* hinterlegt.

solidierung war vorher aufgrund der dezentralen Verwaltung in mehreren Werkzeugen ungleich höher“, resümiert von der Maßen. Auch mit der Unterstützung durch *Projektron* ist er zufrieden: „Beim Support fühlen wir uns sehr gut aufgehoben. Unsere Fragen und Wünsche werden schnell und verlässlich beantwortet.“

Fazit

Die Einführung einer Projektmanagement-Software ist chancenreich, aber auch herausfordernd. *arvato services* begegnete dem mit einem gründlichen Auswahlprozess im Vorfeld und einer Pilotphase, die weitere Erkenntnisse brachte. *Projektron* erleichterte die Einführung durch individuelle Anpassungen und Funktionserweiterung der Software, die auf das Projektumfeld von *arvato services* eingingen. Beide Aspekte, die sorgfältige Vorbereitung im Unternehmen und das Eingehen auf spezielle Anforderungen durch den Softwareanbieter, machten einen sanften Übergang zu *Projektron BCS* möglich.

Anne-Kerstin Tschammer,
Projektron GmbH