PDAgroup
enabling best performance

Customer Experience in Projekten

Nur am Papier oder aktiv gelebt?

Ein Impulsvortrag von Andreas Langer & Marina Brenner

Im Kontext 2016, 09. März 2016

© PDAgroup & Network Partners 2016

Wer wir sind

Mag. Andres Langer

Partner – Product Management
PDAgroup GmbH, Innsbruck

Diplomierter systemischer Coach & Berater (ECA)

andreas.langer@pdagroup.net
+43 699 107 014 46

Marina Brenner, MA

Product Management & Consulting
PDAgroup GmbH, Innsbruck

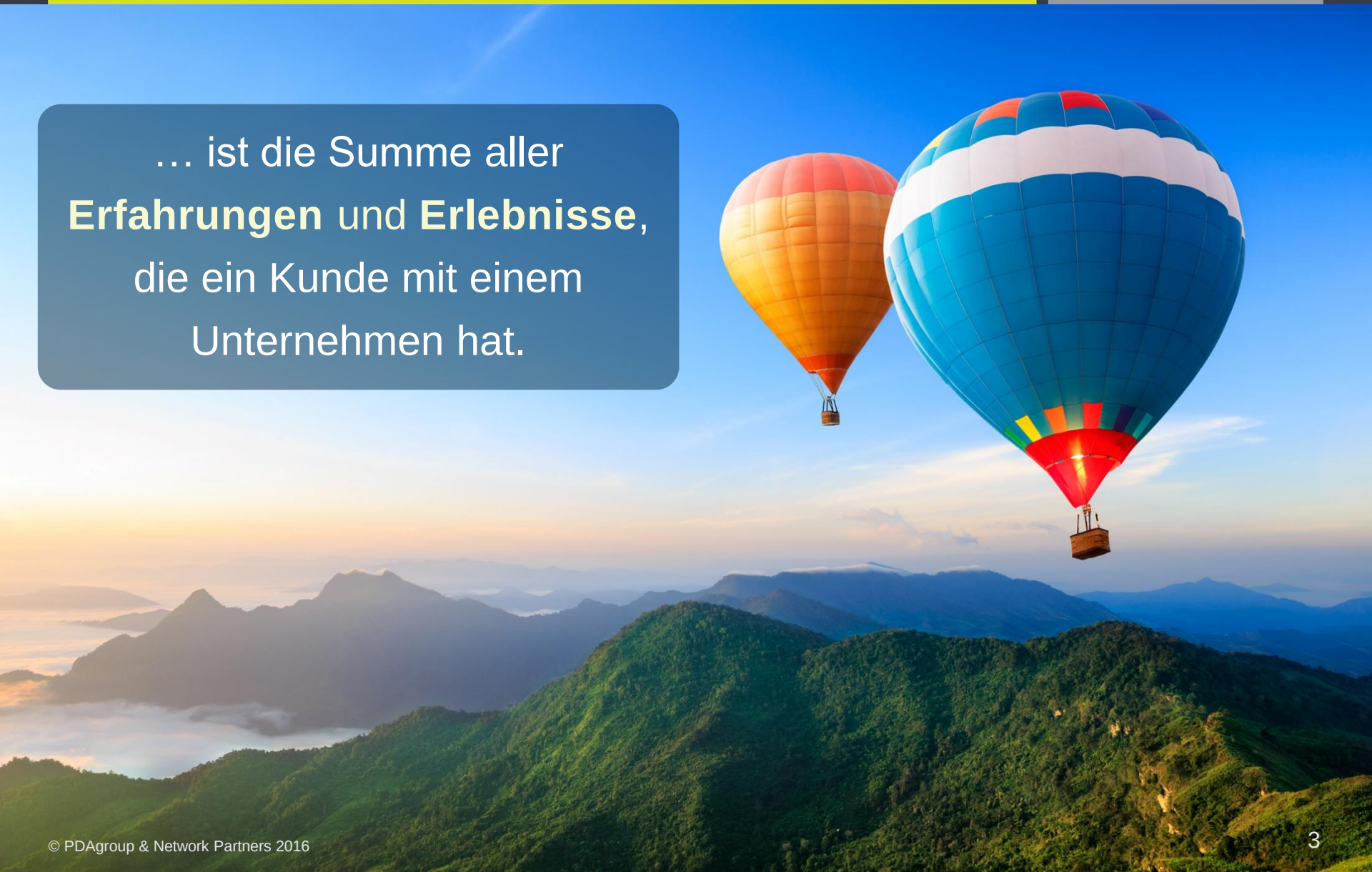
Zertifizierter Projektmanager (IPMA Level C)

marina.brenner@pdagroup.net
+43 699 171 820 58

© PDAgroup & Network Partners 2016

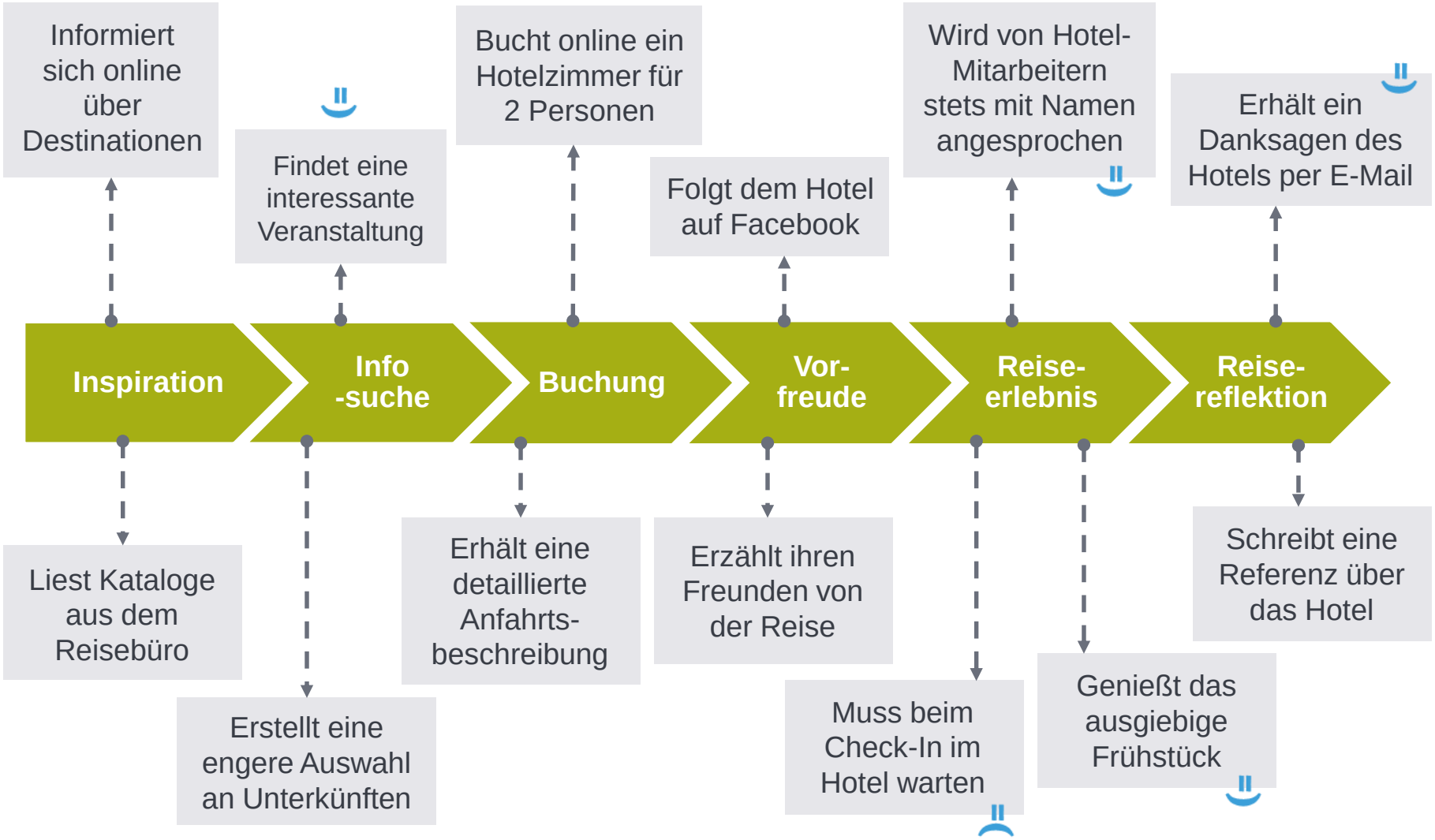
Customer Experience ist…

… ist die Summe aller **Erfahrungen** und **Erlebnisse**, die ein Kunde mit einem Unternehmen hat.



© PDAgroup & Network Partners 2016

Beispiel einer Customer Experience
Urlaubsreise



© PDAgroup & Network Partners 2016

Customer Experience ist…

Multi-Touch.

Eine Vielzahl an Kontaktpunkten mit Unternehmen und Ihren Angeboten.

Multi-Channel.

Über diverse Kommunikations-kanäle und Medien – offline und online.

Cross-Functional.

Interaktionen mit verschiedenen Funktionen und Abteilungen von Unternehmen.

© PDAgroup & Network Partners 2016

Auch in Projekten zutreffend:

Multi-Touch.

Eine Vielzahl an Kontaktpunkten mit Projektumfeld-gruppen.

Multi-Channel.

Kommunikation über diverse Kommunikations-kanäle und Medien – offline und online.

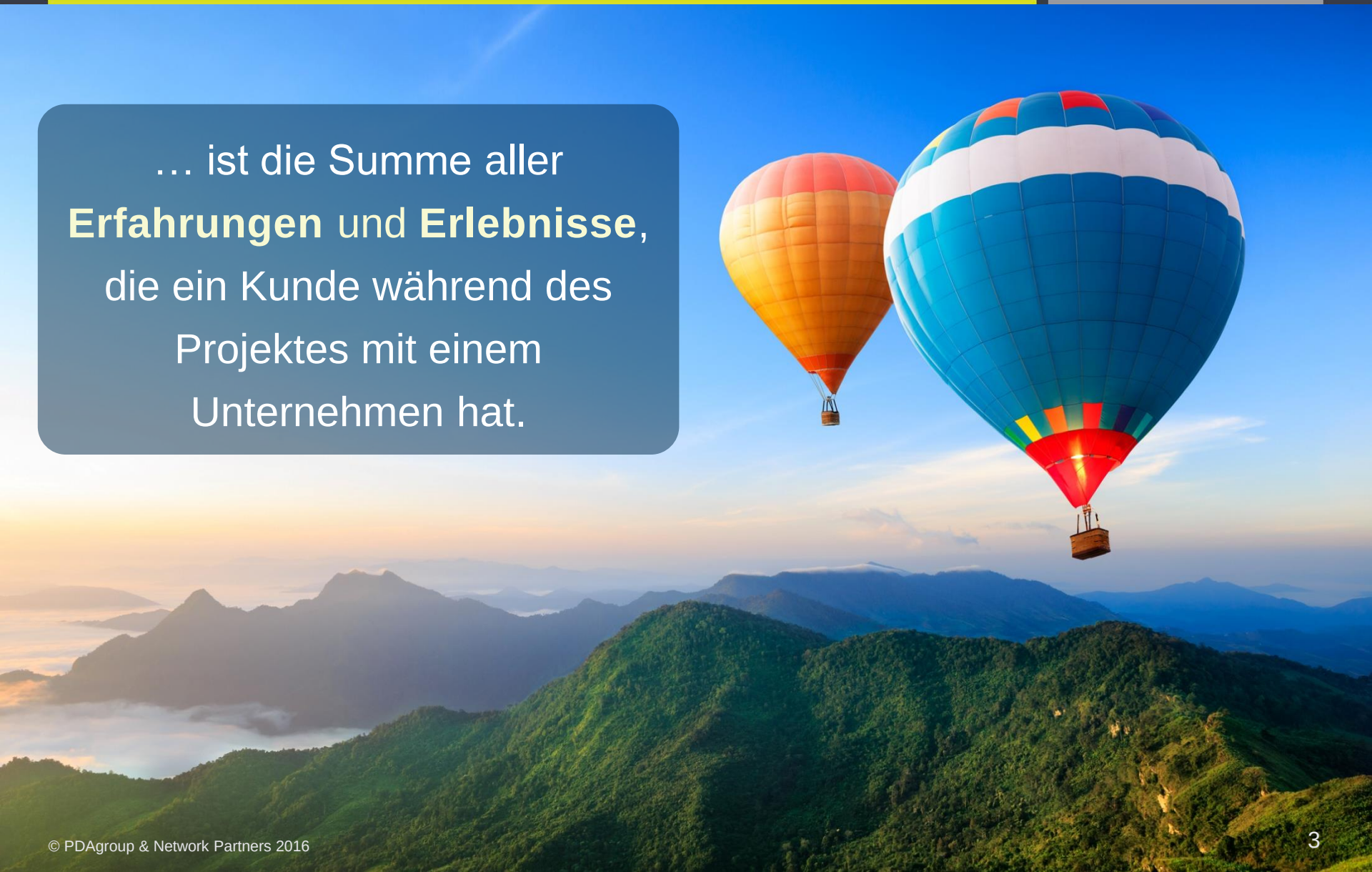
Cross-Functional.

Involvierung von verschiedenen Funktionen und Abteilungen des Unternehmens.

© PDAgroup & Network Partners 2016

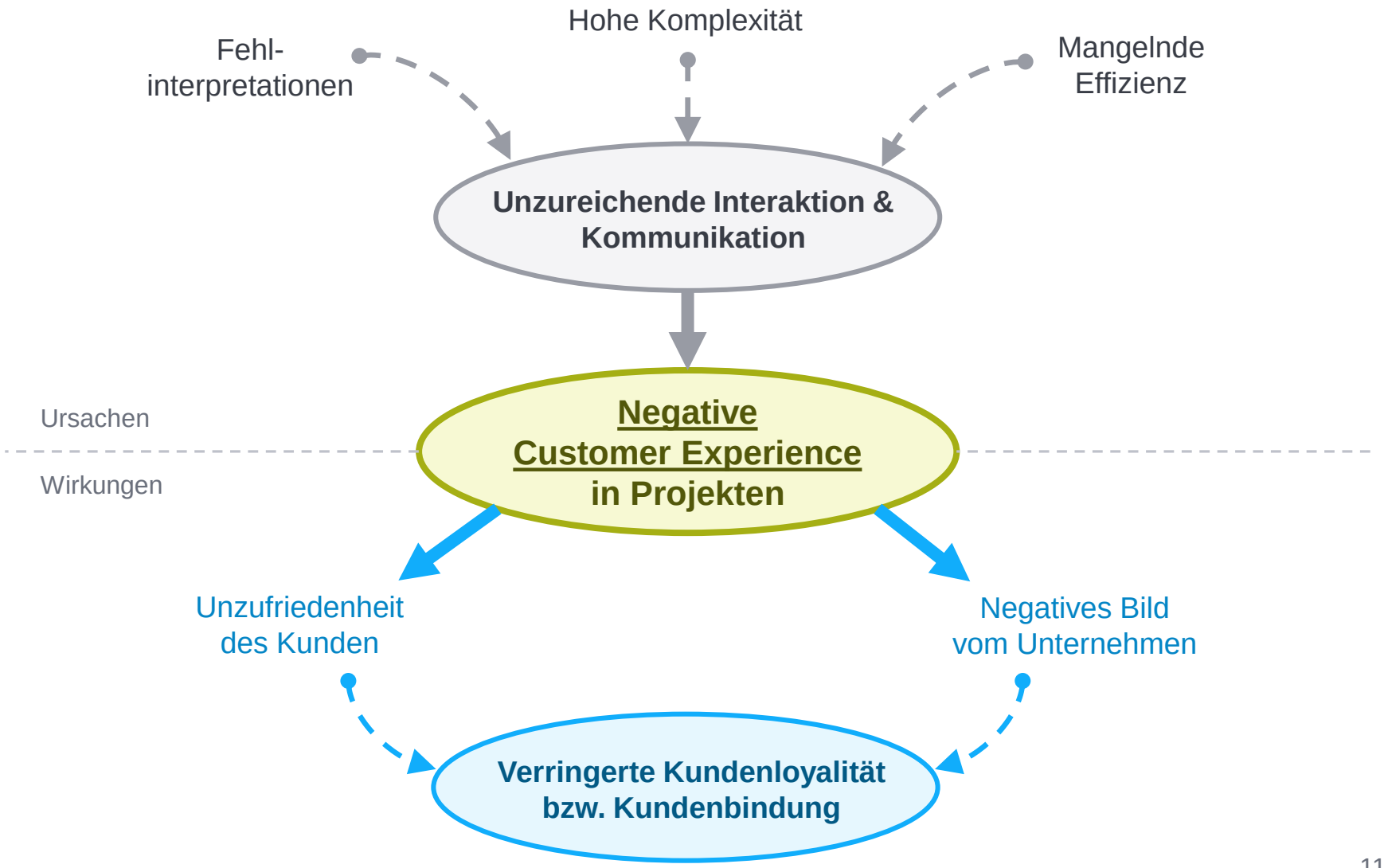
Customer Experience in Projekten ist…

… ist die Summe aller **Erfahrungen** und **Erlebnisse**, die ein Kunde während des Projektes mit einem Unternehmen hat.



© PDAgroup & Network Partners 2016

Negative Customer Experience in Projekten
Ursachen & Auswirkungen

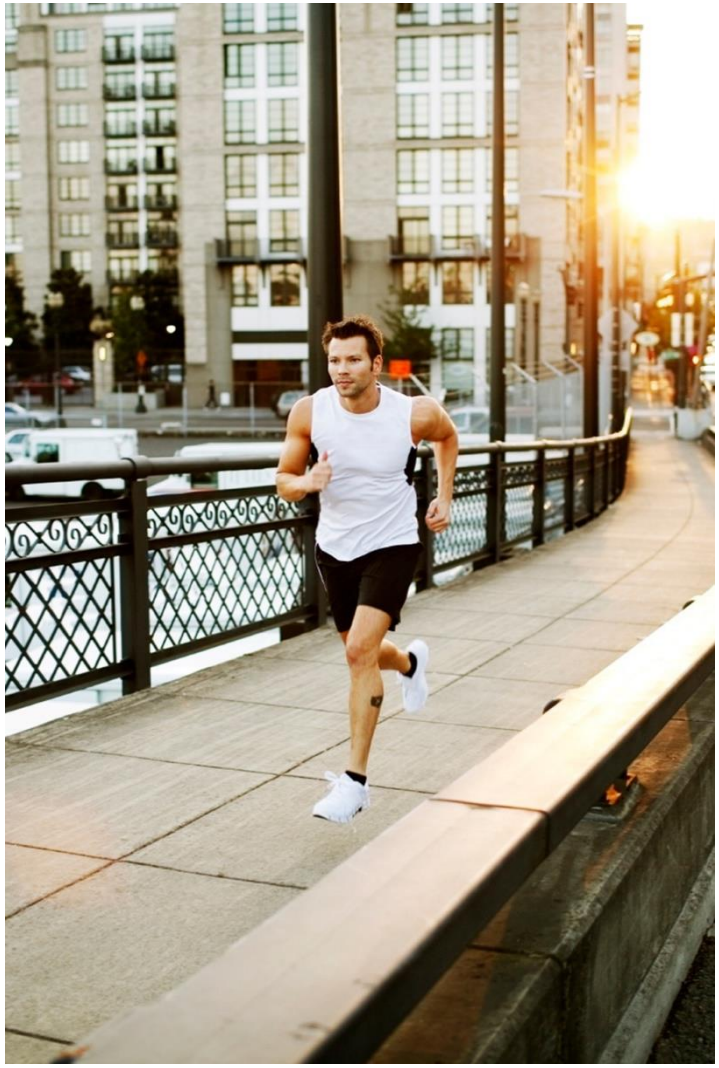


© PDAgroup & Network Partners 2016

Customer Experience methodisch erarbeiten
Customer Journey Map (CJM)

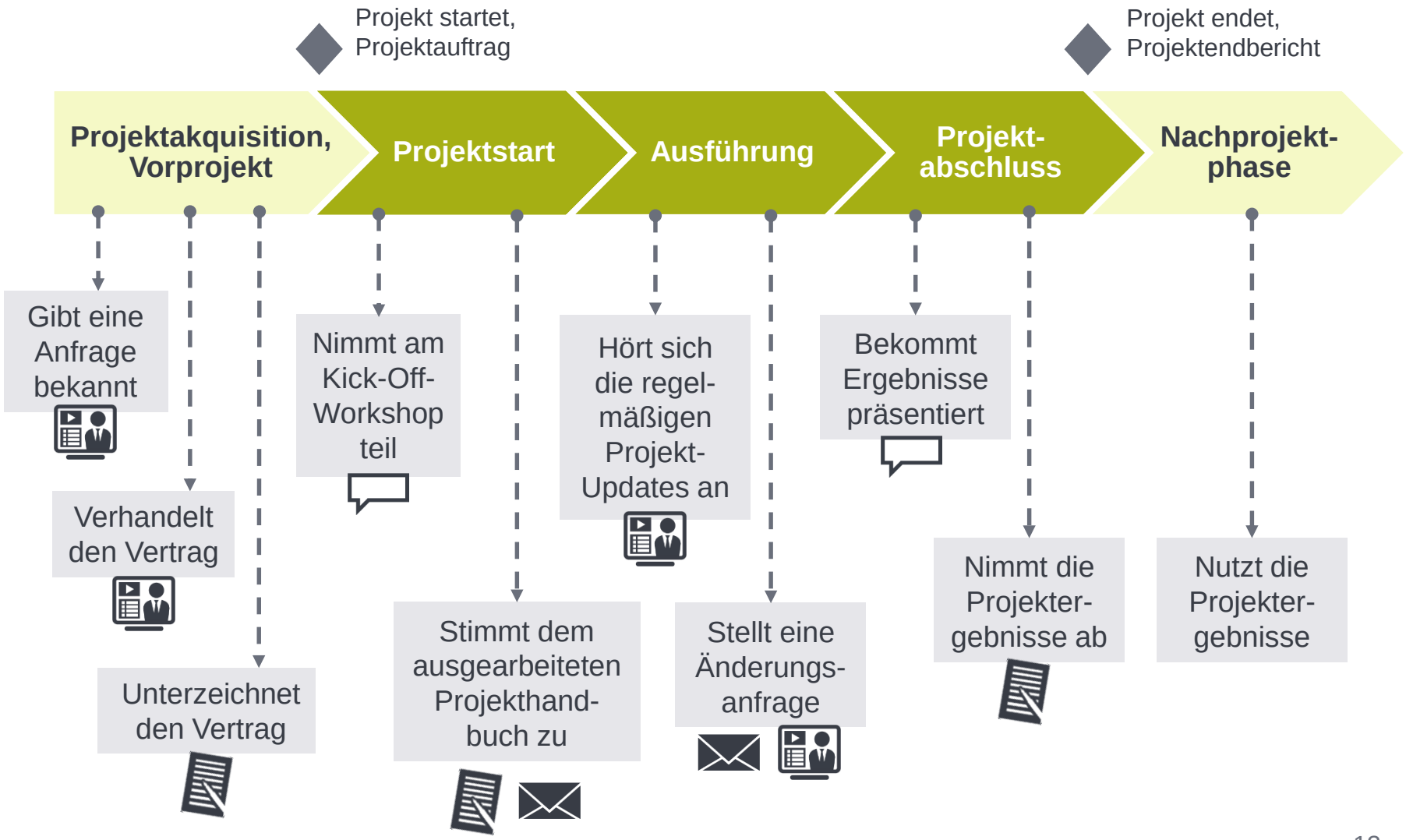
Customer Journey Mapping…

- ist eine ganzheitliche Beschreibung und Darstellung
- der Ereignis- und Erlebniskette von Kunden
- bei der Interaktion mit einem Produkt oder Service eines Unternehmens
- über einen bestimmten Zeitabschnitt
- aus der Perspektive der Kunden.



© PDAgroup & Network Partners 2016

Beispiel einer CJM für Projekte
Schematische Darstellung



© PDAgroup & Network Partners 2016

Customer Journey Maps für Projekte
Möglicher Aufbau

Emotionen, Wünsche, Ängste

Projektakquisition, Vorprojekt	Projekt-start	Ausführung	Projekt-abschluss	Nach-projekt-phase

Aktionen des Kunden

Interne Prozessschritte

Involvierte Personen

Techn. Systeme, Medien, Dokumente

© PDAgroup & Network Partners 2016

Customer Journey Maps für Projekte
Was beinhaltet sein kann

Emotionen, Wünsche, Ängste	Freut sich über den guten Fortschritt ☺	Habe mir das anders vorgestellt ☹			
	Projektakquisition, Vorprojekt	**Projekt-start**	**Ausführung**	**Projekt-abschluss**	**Nach-projekt-phase**
Aktionen des Kunden	Hört sich die Projekt-updates an	Stellt eine Änderungs-anfrage			
Interne Prozesse	Erstellung Projektfort-schrittsbericht	Präsentation Zwischen-ergebnis	Bewertung/ Analyse der Änderung	Änderung in Projektplänen	
Involvierte Personen	Projektteam-mitglieder	Projekt-leiter	Projekt-leiter	Projektteam-mitglied	
Systeme, Medien, Dokumente	Projektfort-schrittsbericht	Web-Konferenz-Lösung	Projektän-derungsantrag	Projekt-pläne	

© PDAgroup & Network Partners 2016

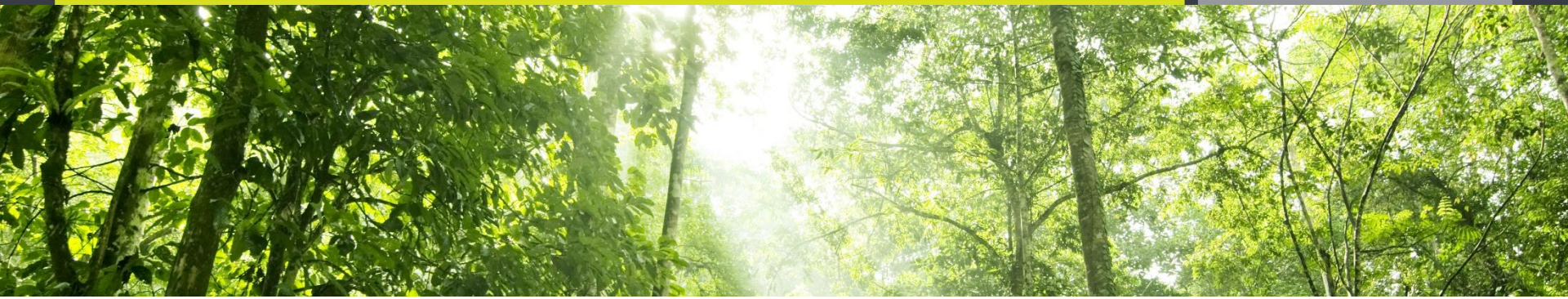
Customer Journey Mapping im Projektmanagement
Einsatzmöglichkeiten

Einsatzmöglichkeiten für Projektleiter

- **Beim Projekt-Kick-Off:**
  - Gemeinsam mit dem Team Kundenkontaktpunkte und -interaktionen für die Dauer des Projektes definieren
  - „Playback“ mit Kunden zur Validierung – ggfs. Adaptionen notwendig (was will der Kunde?!)
  - Ziel: Gute Projektkommunikation von Anfang an
- **Während der Projektlaufzeit:**
  - Bei auftretenden Kommunikationsproblemen mit Kunden oder relevanten Umwelten das Problem & Grundursache zu analysieren und Lösungen zu finden
  - Ziel: Gemeinsame Lösungsfindung mit Beteiligten bei Kommunikationsdefiziten
- **Zur Reflektion nach dem Projekt:**
  - Zur Analyse der Kommunikationsfähigkeiten im Projektteam
  - Ziele: Identifikation der Stärken, Schwächen und Lessons Learned

© PDAgroup & Network Partners 2016

Gemeinsam Innovation schaffen!
Design Thinking **LIVE** erleben.



Sie stehen immer wieder vor komplexen Problemen?
Sie wollen innovativere Ideen entwickeln?

Lernen Sie das Potenzial von Design Thinking in unserem 2-stündigen Workshop kennen und lassen Sie sich von der Innovationsmethode begeistern!
Nach einer kurzen Einführung, tauchen Sie direkt in das Design Thinking ein und durchlaufen einmal den gesamten Prozess! Es erwartet Sie viel Interaktion und Spaß! Lernen Sie mehr über Ablauf, Methoden und die Philosophie.

Nächster Termin:
7. April 2016

Jetzt anmelden & Design Thinking LIVE erleben:
event.pdagroup.net/designthinking

© PDAgroup & Network Partners 2016

Ihre Fragen!

PDAgroup
enabling best performance

Rennweg 1, P.O. Box 199
6020 Innsbruck, Austria
Tel/Fax: +43 (0)512 56 90 07
office@pdagroup.net
www.pdagroup.net

Follow us online:

© PDAgroup & Network Partners 2016

Copyright PDAgroup GmbH
All rights reserved

English:

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of PDAgroup GmbH. The information contained herein may be changed without prior notice.

All other product and service names mentioned and associated logos displayed are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

The information in this document is proprietary to PDAgroup GmbH. This document is a preliminary version and not subject to your license agreement or any other agreement with PDAgroup GmbH. This document contains only intended strategies, developments, and functionalities of the PDAgroup® product and is not intended to be binding upon PDAgroup GmbH to any particular course of business, product strategy, and/or development. PDAgroup GmbH assumes no responsibility for errors or omissions in this document. PDAgroup GmbH does not warrant the accuracy or completeness of the information, text, graphics, links, or other items contained within this material. This document is provided without a warranty of any kind, either express or implied, including but not limited to the implied warranties of merchantability, fitness for a particular purpose, or non-infringement.

PDAgroup GmbH shall have no liability for damages of any kind including without limitation direct, special, indirect, or consequential damages that may result from the use of these materials. This limitation shall not apply in cases of intent or gross negligence.

The statutory liability for personal injury and defective products is not affected. PDAgroup GmbH has no control over the information that you may access through the use of hot links contained in these materials and does not endorse your use of third-party Web pages nor provide any warranty whatsoever relating to third-party Web pages

German:

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch PDAgroup GmbH nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

In diesem Dokument erwähnten Namen von Produkten und Services sowie die damit verbundenen Firmenlogos sind Marken der jeweiligen Unternehmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum von PDAgroup GmbH. Dieses Dokument ist eine Vorabversion und unterliegt nicht Ihrer Lizenzvereinbarung oder einer anderen Vereinbarung mit PDAgroup GmbH. Dieses Dokument enthält nur vorgesehene Strategien, Entwicklungen und Funktionen des PDAgroup® - Produkts und ist für die PDAgroup GmbH nicht bindend, einen bestimmten Geschäftsweg, eine Produktstrategie bzw. -entwicklung einzuschlagen. PDAgroup GmbH übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen in diesen Materialien. PDAgroup GmbH garantiert nicht die Richtigkeit oder Vollständigkeit der Informationen, Texte, Grafiken, Links oder anderer in diesen Materialien enthaltenen Elemente. Diese Publikation wird ohne jegliche Gewähr, weder ausdrücklich noch stillschweigend, bereitgestellt. Dies gilt u. a., aber nicht ausschließlich, hinsichtlich der Gewährleistung der Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie für die Gewährleistung der Nichtverletzung geltenden Rechts.

PDAgroup GmbH übernimmt keine Haftung für Schäden jeglicher Art, einschließlich und ohne Einschränkung für direkte, spezielle, indirekte oder Folgeschäden im Zusammenhang mit der Verwendung dieser Unterlagen. Diese Einschränkung gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

Die gesetzliche Haftung bei Personenschäden oder die Produkthaftung bleibt unberührt. Die Informationen, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Material enthaltenen Hotlinks zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von PDAgroup GmbH, und PDAgroup GmbH unterstützt nicht die Nutzung von Internetseiten Dritter durch Sie und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internetseiten Dritter ab.

Alle Rechte vorbehalten.