

## Kapitel 5: Projektabschluss

1. Projektabschluss: Warum?
2. Wann ist ein Projekt abgeschlossen?
3. Aufgaben am Projektende
  1. Aufgaben
  2. Projektabschluss-Sitzung und Projektabschluss-Bericht

## Kapitel 5: Projektabschluss

### 5.1 Warum soll ein Projekt systematisch abgeschlossen werden?

- Um möglichen Imageschäden rechtzeitig entgegensteuern.
- Zur Verhinderung von plötzlichen Kostensteigerungen, weil sich Projektteams noch an diversen Aufgaben festhalten.
- Zur Verhinderung von Pannen in Folgeprojekten.
- Um Teammitglieder für neue Aufgaben motivieren.
- Um den Motivationsschub bei erfolgreichen Projekten für das Unternehmen zu nutzen.

## Kapitel 5: Projektabschluss

### 5.2 Wann ist ein Projekt abgeschlossen?

- Leistung erbracht
- Alle Abnahmetests erfolgreich abgeschlossen (bspw. dokumentiert durch "Certificate of Conformity - COC")
- Alle Forderungen der Spezifikation nachweislich erfüllt
- Schulungen des Kunden durchgeführt
- Alle Kundenunterlagen übergeben
- Kosten evaluiert
  - Nachkalkulation (Kosten- und Leistungsrechnung)
  - Input für künftige Kostenschätzungen
- Projekt ausgewertet
- Anmerkung:  
Die ICB definiert nur zwei Kriterien und subsumiert die Kostenevaluation in die Projektauswertung. In ProjektManager Kapitel C10 wird dagegen argumentiert, dass sich ein Projekt viel fundierter auswerten lässt, wenn zunächst mittels Nachkalkulation die Kosten klar sind.

## Kapitel 5: Projektabschluss

### 5.3 Aufgaben am Projektende (1)

- Abnahmen, Prüfungen, Reviews
- Zielkatalog mit Ergebnissen versehen
- Kosten-, Ertrags-, und Finanzsituation
- Stakeholderanalyse mit Hinblick auf das Projektende durchführen
- Auflösung der wesentlichen Stakeholderbeziehungen
- Motivationsprobleme des Teams vor der Auflösung abschwächen
- Personalumsetzungsplanung
- Erhebung zur Kundenzufriedenheit
- Erhebung zum Klima im Projekt
- Projektabschluss-Sitzung
- Projektabschluss-Bericht
- Abschlussfest

## Kapitel 5: Projektabschluss

### 5.3 Aufgaben am Projektende (2)

- Projektabschlussitzung
  - Dokumentation der Projektergebnisse, Projektprozesse und Konsequenzen für die Nachprojektphase
  - Dokumentation von "Lessons learnt"
  - offen über Misserfolge und deren Gründe sprechen
  - Entlastung des Projektteams durch den Lenkungsausschuss
  - Feedbackrunde
- Projektabschlussbericht
  - Protokoll der Projektabschluss-Sitzung
  - Abschlussbericht zu allen Kapiteln des Projektplans
  - Abschlussbericht zu Beziehungen zum Projektumfeld
  - Abschlussbericht zu Aspekten des Projekt-Handbuchs
  - Verbesserungsvorschläge für das Projektmanagement-Handbuch
  - Konsequenzen für künftige Projekte (Lessons learnt)
  - noch zu erledigende Aufgaben

## Kapitel 5: Projektabschluss

### 5.3 Aufgaben am Projektende – Zielkatalog: Zielerreichung

Zielbeschreibung	Messkriterium / Hilfsgröße	Zielerreichungswert: Plan	Zielerreichungswert: Ist	?
<b>Steigerung Kundenzufriedenheit</b>	CLM ( Wave 33) - CS	90% Kundenzufriedenheit	<b>93,5% im Customer Service</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Mitarbeiterzufriedenheit</b>	Ergebnis Mitarbeiterumfrage / CS ) 2006	90% Mitarbeiterzufriedenheit	<b>92,25 % im Customer Service</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Zufriedenheit Projektmitarbeiter</b>	Fragebögen / Feedback	Bewertungsnote 2,5	<b>Bewertungsnote 2,2</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Einhaltung der Kosten/ Einsatzmittel bis Ende 2007</b>	Capex/ Budget/ Aufwandsplanung intern	Abweichung < 5%	<b>Abweichung &lt; 4,8%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Einhaltung Endtermin</b>	Projektplan	Überschreitung < 2 Monate	tbm	<input type="checkbox"/>
<b>Einhaltung Meilensteine</b>	Meilensteinliste	90% der Meilensteintermine	80% der Meilensteintermine	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Einführung neuer Telefonanlagen</b>	Ausfallzeiten/h	<1h/ anno	<b>kein Ausfall nach Implementierung</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Einführung der neuen Systeme</b>				
<b>Integration der neuen Funktionalitäten</b>	BWV-Vorschläge zum Thema CS-Systeme	90% Umsetzung der Vorschläge	tbm	<input type="checkbox"/>
<b>Ausfallsicherheit</b>	Ausfallzeiten/h	<1h/ anno	tbm	<input type="checkbox"/>
<b>Einführung neuer Prozesse</b>				
<b>Schnellere Bearbeitungszeit Proactive Notification (48h)</b>	Messung der Globale Bearbeitungszeit (SR- Tool)	Ziel 25%	<b>Erreichung 24,10 %</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Bookings</b>	Sendungsanmeldungen	Steigerung 2%	<b>Steigerung 2%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Preisanfragen -&gt; Bookings</b>	Sendungsanmeldungen nach Preisanfrage	Steigerung 2%	<b>Steigerung 7,5%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Calls</b>	Kundenanrufe	Steigerung 3%	<b>Steigerung 3%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Umsatz</b>	Umsatz	Steigerung 3%	<b>Steigerung 3,75%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Premiumsendungen</b>	Premiumumsatz	Steigerung 3%	<b>Steigerung 7%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Reduzierung Lost Calls</b>	ACD-Anlage/ Auswertung	<0,89%	<b>0,86%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Exportsendungen</b>	Exporte	5%	<b>7%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung der bearbeiteten Reklamationen pro Mitarbeiter</b>	SR- Tool (Mainframe)	21,5	<b>22</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Steigerung Preisanfragen</b>	Preisanfragen	2%	<b>12%</b>	<input checked="" type="checkbox"/>