

INHALT

GELTUNGSBEREICH

ZWECK

ABKÜRZUNGEN

REFERENZIERTE UNTERLAGEN

MITGELTENDE UNTERLAGEN

START UND ENDE

INPUTS

OUTPUTS

DARSTELLUNG

KENNWERTE UND METRIKEN

GELTUNGSBEREICH

Gilt für alle Produkte und Lösungen, die von Kapsch CarrierCom AG entwickelt und/oder vertrieben werden.

ZWECK

Darlegung der Aufgaben, Tätigkeiten und Verantwortungen um ein Produkt/eine Lösung umzusetzen, ins Portfolio der KCC aufzunehmen und bis zum Ende des Life Cycles zu betreuen. Der Life Cycle umfasst alle Produkt-/Lösungsaktivitäten ausgehend von Strategie, Produkt- oder Lösungsidee bis zum Lebensende und dem Entfernen vom Markt.

ABKÜRZUNGEN

BL	Bereichsleiter (CS bzw. Services)
BOM	Business Opportunity Manager
BSL	Budgetstellenleiter
CM	Contract Manager
CSD	Customer Solution Director / Customer Service Director
CSM	Customer Solution Manager / Customer Service Manager
CLM	Cluster Manager
KAM	Key Account Manager
LCM	Legal and Contract Management
MF	Marketing Marktforschung
MM	Marketing Manager
PAM	Partner Manager
PJM	Projekt Manager
PPM	Partner Product Manager
RM	Risk Management
SA	Solution Architect
SDM	Service Department Manager
SOM	Sourcing Manager
TS	Trend Scout
TSM	Technical Service Manager
vGF	Virtuelle Geschäftsführung der jeweiligen Accountgruppe
EOL	End of Life

REFERENZIERTE UNTERLAGEN

PB BOP	Business Opportunity Process
PB ENT-SW	Entwicklung Software
PB ENT-HW	Entwicklung Hardware
PB DEL	Development Environment & Lab
PB PJM	Project Management
PB REM	Release Management
PB TES	Testing

MITGELTENDE UNTERLAGEN

Strategie	
-----------	--

START UND ENDE**Start**

Beauftragung für die Umsetzung von Kundenanforderungen (Aufwandschätzung) oder Bewertung einer Lösungsidee aus vorgelagerten Prozessen (z.B. [PB BOP](#)) → "[Business Opportunity Process](#)"

Ende

Ordnungsgemäßer Ablauf

Entfernen aus dem Portfolio und vom Markt nehmen → Kommunikation zum Kunden

Abbruch

kein Abbruch vorgesehen, kontinuierlicher Prozess

INPUTS

- > KCC Strategie
 - ♦ aktuelles Produkt-/Lösungsportfolio
- > Produkt-/Lösungsidee

Idee an **CSM** → Innovation → **BOP** (Business Opportunity Process) – Verantwortlich: **TS**
- > Kundenanforderung

von Account (KAM, AD) oder Kunde an **CSM** → **SA/TSM** oder **PPM** bzw. **TSM/SDM**
- > Markt
 - ♦ MAFO **TS** oder **CSM**
 - ♦ Gremien **CLM/SDM** und **TS**
 - ♦ Normungsgremien **SA**
 - ♦ Forschungseinrichtungen (FTW) **CLM**

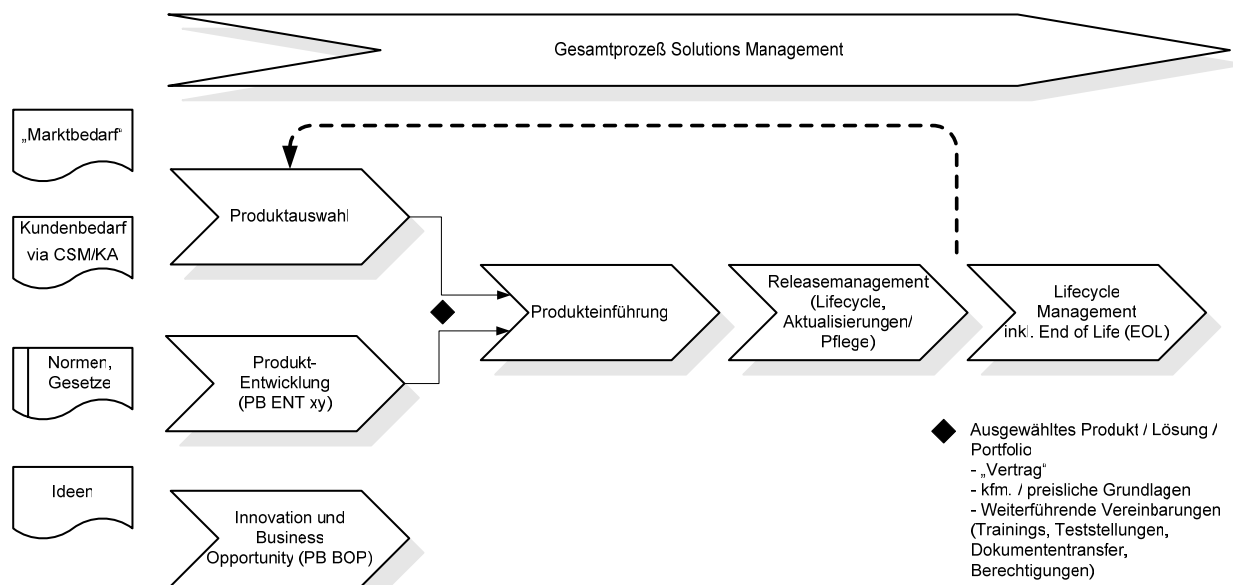
von diesen über **CSM** in diesen Prozess
- > Partner / Lieferanten über **SA/TSM** und **PPM** (weitere über PAM, CM, SOM)
 - ♦ Produkte / Lösungen
 - ♦ Patente

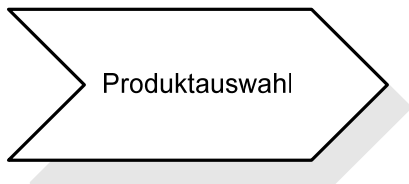
- > Kundenprozess / Account Review
 - ◆ Kunden Anforderung / Bestellung
 - ◆ Weiterentwicklung des Kunden (z.B. Systemablöse, neue Services, EOL, ..)

Input über **CSM via CSD**

OUTPUTS

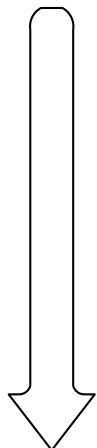
- > Solutions Portfolio
- > Input für Lösungs-,Produkt- und Markt-Strategie
- > Product Life Cycle Management / Planung EOL
- > Input für **PB BOP**

DARSTELLUNG

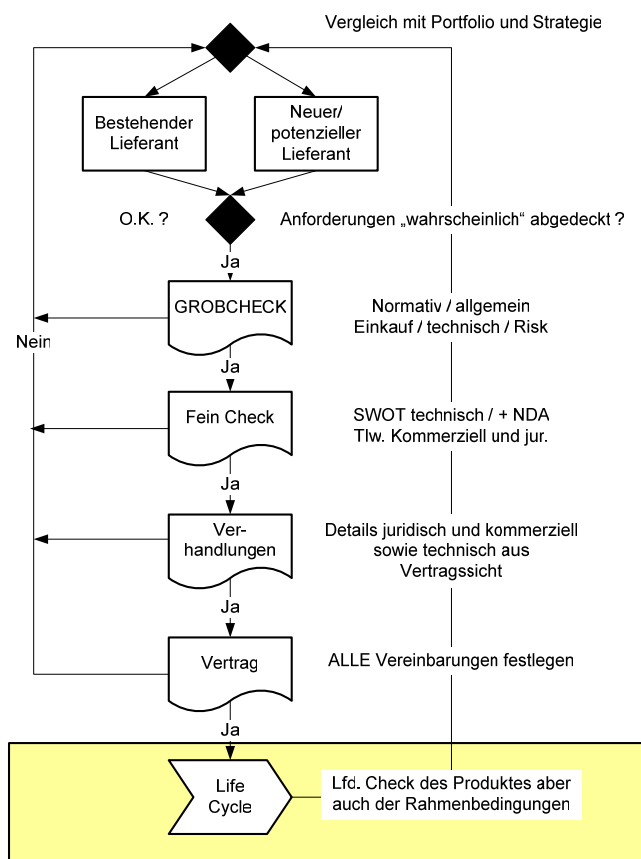
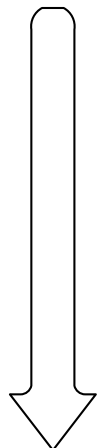


ANFORDERUNGEN vs. Markt / Lieferant

Indirekter Bedarf
INNOVATIONS
getrieben



Direkter /
konkreter Bedarf
BEDARFS
getrieben



Tätigkeiten

Partner- / Lieferantenauswahl

> Evaluierung

- Technischer Check z.B. mittels „SWOT“ abhängig von Volumen, Priorität und Komplexität (Checkliste) inkl. ev. Folgekosten, SUV, ... (LEAD: CS (ggf. Services): CLM und SA; Nahtstelle zu Einkauf wg. grober Lieferantenauswahl -> Support durch CSM, Abstimmung in vGF wenn notwendig)
- Normative Grundlagen (EU-Basis und Richtlinien, Gesetze) z.B. CE-RL, EAG-VO(ROHS-RL, WEEE-RL), Zerlegeanleitungen, ISO9001/14001, Firmenstandort in EU wg. Inverkehrbringung, etc. (LEAD: Bereich Carrier Solutions mit SOM (Basis Lieferanteninfo) und LCM)

D

SA /
TSM,
CSM

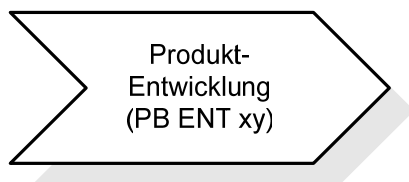
M

PPM,
PAM
(steuert
LCM,
SOM,
RM an)

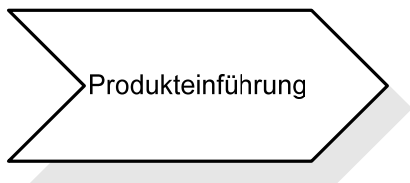
Info an

CLM,
CSD,
SDM,
BL (bei
Bedarf)

- | | |
|--|--|
| | |
| | |
| | |

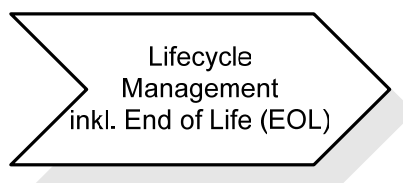
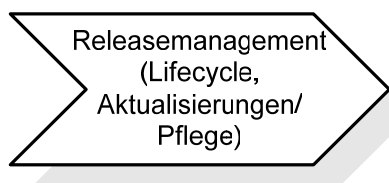


Tätigkeiten	D	M	Info an
Konzeption > technische und kommerzielle Überlegungen zu potentieller Lösung > aktuelles Lösungs-Portfolio > Interne Kooperation durch Einbeziehung von weiteren PPM's > Erarbeiten von potentielltem Kundennutzen	SA, PPM	CSM, KAM, TSM	CLM, CSD, SDM, vGF
Solutions Development > Evaluierung der umzusetzenden Lösung ♦ gemeinsam mit Kunde, Partner > Sicherstellung der kommerziellen und rechtlichen Grundlagen mit Partner vor Beginn der Entwicklung (nach Ende der Konzeptionsphase) > Projektmanagement (PB PJM) ♦ Entwicklung / Test (PB ENT xy, PB TES, PB TEL,)	SA SA PJM SA	SA, PPM, CSM PAM, PPM	PJM PJM



Tätigkeiten	D	M	Info an
Know How Aufbau > ausgehend von KCC Strategie > unter Berücksichtigung von Marktforschung, Trends, Gremien, Normung, etc. > Know How Aufbau initiieren > Schulungs-Vorbereitung initiieren (z.B. Anstoß für Trainingsabteilung, etc.)	CLM/ SDM	SA, TSM, (PPM, TS, CSM, MF)	BL, BSL, Training
Präsentation > Aufbereitung > Durchführung ♦ intern ♦ bei potentiellen Kunden	CSM, SA / TSM	SA, TSM, KAM	CSD
Überleitung (Trigger) von „Produkt Marketing“-Aktivitäten > Aufbereitung und Erstellung von Sales Material > Erstellung von Lösungs-Präsentationen	SA	TSM, CSM, KAM, MM	CSD
Solutions Portfolio Management > Aufnahme in Portfolio (Cluster, KCC) > Cluster-Übergreifende Kommunikation und Präsentation > Know How Weitergabe intern > Unterstützung der CSM und der Accounts bei Kundenveranstaltungen, Messen, etc. > kontinuierlicher Abgleich mit KCC Strategie	BL CS BL CS, SA BL CS	CSD, CSM	CLM, SDM, BL SERV, BOM

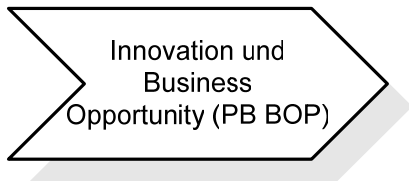
> Marktbeobachtung und Maßnahmen daraus ableiten ♦ ggf. Auslöser für den Business Opportunity Prozess (PB BOP) (dieser steuert wiederum den Strategie Prozess an)	BL CS, SA		
Partner Product Portfolio Management > Know How Weitergabe intern > Unterstützung der CSM und der Accounts bei Kundenveranstaltungen, Messen, etc. > Unterstützung der Partner bei deren potentiellen Kunden > Aufnahme unserer Lösung in Portfolio des Partners anstreben	CLM	PPM, SA, PAM	CLM, SDM, BL CS, BL SERV



Die prinzipiellen Vorgehensweisen zu „Releasemanagement“ sind in der Prozessbeschreibung PB REM enthalten (speziell Inhalt und Umfang der Releases). Das „Loadbuilding“ ist in der Prozessbeschreibung PB DEL festgelegt.

Ergänzend dazu sind hinsichtlich Solutions Management folgende Aktivitäten durchzuführen:

Tätigkeiten	D	M	Info an
Solution Life Cycle Management / Partner Product Life Cycle Management > Betreuung der Lösung bis EOL ♦ Fehler- und Problembehebung ♦ Weiterentwicklung der Lösung ♦ Aktualisierung der Produkt-Dokumentation > Betreuung der Partner Produkte bis EOL > Phase Out Konzept (EOL vorbereiten) > Maßnahmen nach EOL (ggf. neue Produkte auswählen = Input für Konzeption)	SA / PPM / SDM	TSM, CSM, SA / PPM	CSM, TSM



Die prinzipiellen Vorgehensweisen zur „Entwicklung“ neuer Lösungen bzw. Produkte für neue Märkte und bestehende Kunden unter Berücksichtigung der Strategie sind in der Prozessbeschreibung [PB BOP](#) festgelegt.

KENNWERTE UND METRIKEN

AUSGABENÜBERSICHT

Ausgabe:	01
Datum:	2006-01-18
Änderungen:	Erstausgabe
Änderungsgründe:	keine
