

End-2-End-Prozess

Maksym Mykhailych

09. September 2025

Abstract

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Motivation	5
1.2	Aufgabenstellung	5
1.3	Aufbau der Arbeit	5
2	Grundlagen	6
2.1	Unternehmenseinführung in Capgemini	6
2.1.1	Struktur und Organisation in Deutschland	6
2.2	Definition des End-2-End-Prozesses	7
2.2.1	Überblick des allgemeinen End-2-End-Prozesses	7
2.2.2	End-2-End-Prozess bei Capgemini	8
2.3	PLM-Systeme	9
2.3.1	Allgemeine Übersicht der PLM-Systeme	9
2.3.2	Vorstellung von verschiedenen Vendors	11
3	Durchführung	13
3.1	Phase 1: Kundenerwerbung	13
3.1.1	Ausgangslage und Aufgabenstellung	13
3.1.2	Anforderungen für die Erstellung der Demonstratorenübersicht	13
3.1.3	Tools-Analyse	13
3.1.4	Erstellung der Demonstratorenübersicht	13
3.2	Phase 2: Definition	13
3.3	Phase: Planung	13
3.3.1	Ausgangslage und Aufgabenstellung	13
3.3.2	Anforderungen fürs Reporting	14
3.3.3	Umsetzung des Berichtswesen...	14
3.4	Phase 4: Start	15
3.5	Phase 5: Implementierungsphase	16
3.6	Phase 6: Closure	17
4	Auswertung	18
4.1	Validierung der Anforderung	18
5	Ergebnisse und Diskussion	19
6	Ausblick	20
7	Anhang	21

1 Einleitung

Einleitender Text.

1.1 Motivation

1.2 Aufgabenstellung

1.3 Aufbau der Arbeit

Text.

2 Grundlagen

2.1 Unternehmenseinführung in Capgemini

Capgemini, mit Hauptsitz in Paris, ist ein transnationales, börsennotiertes Unternehmen, das Beratungs-, Technologiedienstleistungen und digitale Transformationslösungen anbietet. Das Unternehmen bietet eine Vielzahl von Dienstleistungen, darunter Beratung, Technologie. Mit einer Präsenz in über 50 Ländern bedient Capgemini Kunden aus diversen Branchen, einschließlich Finanzdienstleistungen, Automobilindustrie, Gesundheitswesen und Einzelhandel etc. Im Jahr 2023(Abb. 1) erzielte Capgemini einen Umsatz von 22,5 Milliarden Euro und beschäftigt weltweit etwa 340.000 Mitarbeiter.!!!!

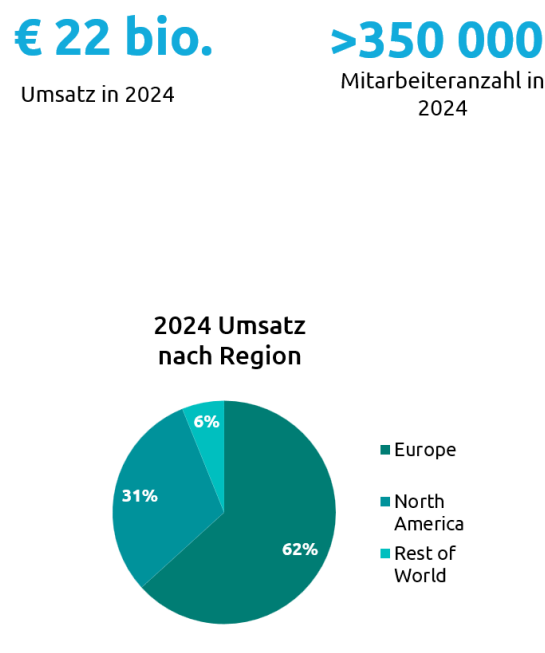


Abbildung 1: Jahresbericht von Capgemini in 2024[3]

2.1.1 Struktur und Organisation in Deutschland

Capgemini Gruppe bietet ihren Kunden eine End-to-End-IT-Transformation, die von der Umgestaltung komplexer IT-Architekturen bis hin zur Entwicklung spezifischer kleiner Funktionen reicht. In diesem Zusammenhang verfügt Capgemini über große Mitarbeiteranzahl und besteht aus mehreren Marken:

- **Capgemini Invent[5]:** Diese Sparte konzentriert sich auf die strategische digitale Entwicklung der Kunden.
- **Capgemini[4]:** Das Mutterunternehmen bietet ein breites Spektrum an Dienstleistungen, darunter IT-Beratung und Technologie-Services.

- **Capgemini Engineering**[\[6\]](#): Ein weltweit führender Anbieter von Engineering- und F&E-Dienstleistungen, der Kunden dabei unterstützt, ihren Weg zur Intelligent Industry zu beschleunigen.
- **Sogeti**[\[7\]](#): Entwickelt, testet und schützt innovative Anwendungen für Unternehmen und stützt sich dabei auf Expertise in den Bereichen Beratung, Testen, agile und Cloud-Entwicklung sowie Cybersicherheit.

Dies sind die wichtigsten Marken von Capgemini in Deutschland. Meine Erfahrung habe ich im Mutterunternehmen von Capgemini gesammelt, wo das Unternehmen auch intern in verschiedene Abteilungen unterteilt ist. Meine Tätigkeit fand in der Abteilung statt, die paketbasierte Lösungen für Kunden anbietet.

2.2 Definition des End-2-End-Prozesses

Ein End-to-End-Prozess(End-2-End) bezeichnet den Ablauf einer Aktion vom Anfang bis zum logischen Ende. Es gibt verschiedene End-to-End-Prozesse, die in Unternehmen betrachtet werden können. Zum Beispiel ist im Bereich Human Resources der sogenannte Hire-to-Retire-Prozess relevant, in der Logistik der Supply-Chain-Prozess und im Bereich des Product Lifecycle Management (PLM) der End-to-End-Prozess des Produktlebenszyklus.

2.2.1 Überblick des allgemeinen End-2-End-Prozesses

In dieser Arbeit wird der gesamte Prozess des Projektmanagements betrachtet. Das Projektmanagement besteht üblicherweise aus fünf auf [Abbildung 2](#) gezeigten Phasen[\[18\]](#)



Abbildung 2: Phasenplan[\[18\]](#)

1. **Startphase:** In dieser Phase erfolgt die Initiierung des Projekts, wobei die grundlegenden Ziele und Anforderungen, Nachfrage definiert werden. Die strategische Ausrichtung des Projekts wird durch die Fachbereichsleiter sowie die Stakeholder festgelegt.
2. **Konzeptionsphase:** Auf Grundlage der definierten Ziele entwickeln die Fachbereichsleiter (z. B. die Leiter der Abteilungen IT, Ressourcenmanagement und HR) detaillierte Pläne und Konzepte zur Umsetzung des Projekts. In diesem Rahmen wird bestimmt, welche Mitarbeiter und Materialien erforderlich sind. Zudem wird

überprüft, ob das Unternehmen über die benötigten Fachkräfte verfügt oder ob eine externe Rekrutierung notwendig ist.

3. **Vorbereitungsphase:** In dieser Phase werden die für die Projektdurchführung erforderlichen Ressourcen und Materialien beschafft sowie die organisatorischen Strukturen eingerichtet. Dabei übernehmen insbesondere der Projektleiter, das Beschaffungsteam und die Fachbereichsleiter eine zentrale Rolle, indem sie sicherstellen, dass alle notwendigen Ressourcen bereitgestellt werden.
4. **Implementierungsphase:** Die Umsetzung des Projekts erfolgt gemäß den zuvor entwickelten Plänen und Konzepten. Während dieser Phase überwachen der Projektleiter, das Projektteam und die Qualitätssicherung den Fortschritt, um die termingerechte und qualitativ hochwertige Durchführung der Maßnahmen sicherzustellen.
5. **Abschlussphase:** Nach der Umsetzung wird das Projekt formal abgeschlossen. Dabei erfolgt eine Bewertung der Ergebnisse, und die Projektdokumentation wird erstellt. Zudem wird ein Plan zur Vermarktung des Produkts entwickelt, um eine effiziente Markteinführung und einen erfolgreichen Vertrieb sicherzustellen. Der Projektleiter, das Projektteam sowie die Stakeholder sind maßgeblich an der Evaluierung der Projektergebnisse, der Erstellung der Dokumentation und der Entwicklung der Verkaufsstrategie beteiligt.

Jedes Projekt unterscheidet sich in Zielen, Inhalten und Dauer. Dennoch ist der Projektablauf meist ähnlich strukturiert. Typischerweise umfasst er die folgenden Phasen: Initiierung, Planung, Durchführung, Überwachung und Abschluss. Diese allgemeinen Phasen ermöglichen eine systematische und effiziente Projektabwicklung, unabhängig von den spezifischen Unterschieden zwischen den Projekten[19].

2.2.2 End-2-End-Prozess bei Capgemini

Capgemini ist zwar ein Beratungsunternehmen, das keine eigenen Produkte entwickelt, sondern andere Unternehmen unterstützt. Aus diesem Grund unterscheidet sich das Projektmanagement und die Projektphasen von denen in Industrieunternehmen. In Abbildung 3 sind die folgenden 6 Projektphasen definiert [19]:

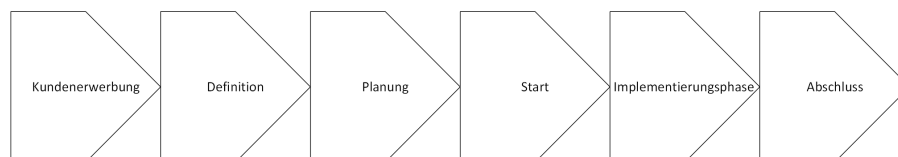


Abbildung 3: Phasenplan bei der Beratungsunternehmen [19]

1. **Kundengewinnung:** In dieser Phase bemüht sich die Vertriebsabteilung von Capgemini, neue Projekte zu akquirieren. Dabei werden verschiedene Strategien eingesetzt, wie die Demonstration der Fachkompetenz von Capgemini in relevanten Bereichen, die Hervorhebung erfolgreicher Referenzprojekte und die Präsentation von Innovationen auf Messen. Zusätzlich werden potenzielle Kunden durch gezielte Marketingmaßnahmen und persönliche Kontakte angesprochen, um das Vertrauen in die Fähigkeiten von Capgemini zu stärken.
2. **Definition:** In dieser Phase versucht Capgemini, den Bedarf des Unternehmens zu definieren. Außerdem wird der Vertrag diskutiert und ausgearbeitet, um die Rahmenbedingungen und Erwartungen klar festzulegen.
3. **Planung:** In dieser Phase wird das Projekt detailliert geplant. Es wird festgelegt, wie viel Zeit für die Durchführung des Projekts benötigt wird und welche Rollen und Ressourcen erforderlich sind. Das Staffing-Team wählt entsprechend qualifizierte Mitarbeiter aus, um die Projektanforderungen zu erfüllen.
4. **Start:** In dieser Phase versucht das gebildete Team, das Problem zu definieren und eine ausführliche Lösung zu erarbeiten. Dies umfasst die Erstellung eines detaillierten Zeitplans sowie die Festlegung der Verantwortlichkeiten für die einzelnen Aufgaben.
5. **Implementierungsphase:** Dies ist die zeitlich umfangreichste Phase, in der alle Pläne in die Realität umgesetzt werden. Jeder Mitarbeiter führt seine spezifischen Aufgaben aus, um die Projektziele zu erreichen.
6. **Abschluss** Auch als sogenannte Abschlussphase bekannt, in der alle organisatorischen und finanziellen Fragen zwischen dem Unternehmen und Capgemini geklärt werden.

2.3 PLM-Systeme

Das Auto ist heutzutage ein unverzichtbarer Begleiter des Menschen, der ihn bei der schnellen Fortbewegung unterstützt. Aus der Sicht eines Ingenieurs jedoch ist es auch eine komplexe Maschine, die aus Hunderttausenden von Einzelteilen besteht, die effizient verwaltet werden müssen. In diesem Zusammenhang entstand zu Beginn des 21. Jahrhunderts ein neues Paradigma in Fertigungsunternehmen: das Product Lifecycle Management (PLM). PLM ermöglicht es Unternehmen, ihre Produkte während des gesamten Lebenszyklus zu überwachen und zu steuern. Das ist eine der wichtigsten Aktivitäten der Fertigungsunternehmen[15].

2.3.1 Allgemeine Übersicht der PLM-Systeme

Product Lifecycle Management (PLM) bezeichnet die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus eines Produkts – von der Idee und Entwicklung über die Produktion und Nutzung bis hin zur Entsorgung oder zum Recycling. PLM kann sowohl ein einzelnes Produkt als

auch das gesamte Produktportfolio eines Unternehmens verwalten[15]. Der Produktlebenszyklus kann aus mehreren Phasen bestehen, die jedoch in fünf Hauptphasen(Abb. 4) zusammengefasst werden können:

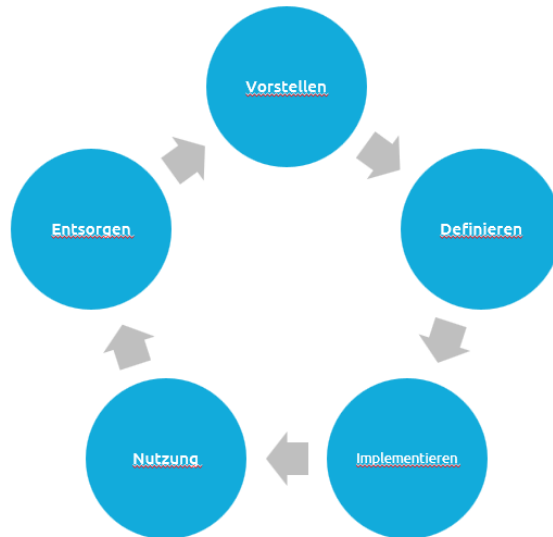


Abbildung 4: Product Lifecycle Management[15]

- **Vorstellen:** In dieser Phase wird das Produkt geplant. Das Unternehmen analysiert die Marktbedingungen sowie die voraussichtlichen Kosten für die Entwicklung des Produkts.
- **Definieren:** Hier wird die Entstehung des Produkts ausführlich geplant. Es wird ein Design skizziert, die Materialien für die Produktion werden festgelegt und andere technische Spezifikationen werden definiert.
- **Implementieren:** In dieser Phase beginnt die eigentliche Produktion des Produkts. Prozesse wie Montage, Qualitätskontrolle und Lieferkettenmanagement werden eingeführt.
- **Nutzen:** Das Produkt wird auf dem Markt verkauft und von den Kunden genutzt. Während dieser Phase stehen Kundenzufriedenheit, Wartung, Updates und Weiterentwicklungen im Fokus. Unternehmen sammeln Kundenfeedback, analysieren Leistungsdaten und bieten Support- oder Garantieprogramme an. Produktverbesserungen oder neue Versionen können aus dieser Phase hervorgehen.
- **Entsorgen:** In dieser Phase wird das Produkt vom Markt genommen. Unternehmen entwickeln Strategien für Recycling bzw. umweltfreundliche Entsorgung.

Ich möchte hier auch als ein Beispiel mit z.B. PLM von Iphone hinzufügen, was denkt ihr dazu?

In einem Unternehmen liegt die Verantwortung für ein Produkt in den verschiedenen Phasen seines Lebenszyklus bei unterschiedlichen Abteilungen. Während in der frühen Phase des Produktlebenszyklus das Marketing eine zentrale Rolle spielt, übernimmt in der Entwicklungsphase primär die Konstruktions- und Ingenieurabteilung die Verantwortung. In späteren Phasen, insbesondere während der Nutzung des Produkts, sind der Kundenservice und die Wartungsabteilung maßgeblich involviert. Heutzutage kann die Produktion auch in verschiedenen Ländern stattfinden.

Aus diesem Grund treten Unternehmen bei der Entwicklung des Produkts auf mehrere Probleme, wie den Verlust der Kontrolle, was zu einer sinkenden Qualität führen kann. Zudem gibt es möglicherweise keine Möglichkeiten, das Produkt an verschiedenen Standorten zu fertigen[15].

Ein Product Lifecycle Management (PLM)-System kann diesen Herausforderungen entgegenwirken, indem es eine zentrale Plattform für die Verwaltung und den Austausch produktbezogener Daten bietet. Durch die Standardisierung von Prozessen und eine einheitliche Datenbasis ermöglicht PLM eine effizientere Zusammenarbeit zwischen den Fachabteilungen, verbessert die Nachverfolgbarkeit von Produktänderungen und unterstützt fundierte Entscheidungsprozesse über den gesamten Lebenszyklus hinweg[12].

2.3.2 Vorstellung von verschiedenen Vendors

Auf dem Markt existieren viele verschiedene PLM-Systeme, auch sogenannte PLM-Vendors. Dies sind Unternehmen, die spezialisierte Softwarelösungen entwickeln, die auf unterschiedliche Branchen, Unternehmensgrößen und Anforderungen zugeschnitten sind. Sie bieten Product Data Management (PDM)-Software an, um technische produktbezogene Inhalte zu erfassen, zu pflegen und zu verwalten. Diese Inhalte definieren die Produktspezifikationen und -designs sowie die zulässigen Produktkonfigurationen[9]. Im Jahr 2023 wuchs der globale Markt für Product Lifecycle Management und Engineering (PLM)-Software auf nahezu 28,4 Milliarden US-Dollar, was einem Wachstum von 9,6% entspricht. Die zehn größten Anbieter hielten einen bedeutenden Marktanteil von 85,7%, wobei Dassault Systèmes mit 17,1% führend war. Hier sind die Top-10 PLM-Vendors im Jahr 2023 auf dem Markt[17]:

- 1. Dassault Systèmes**
- 2. Autodesk**
- 3. Synopsys**
- 4. Siemens Digital Industries Software**
- 5. Cadence Design Systems**
- 6. PTC**

7. **Hexagon**
8. **ANSYS**
9. **Altair**
10. **Bentley Systems**

Capgemini bietet die Implementierung von PLM-Systemen für ihre Kunden an und arbeitet dabei mit vier Anbietern zusammen: Dassault Systèmes, PTC, Siemens Digital Industries Software und Aras. Wie schon erwähnt, bieten diese Unternehmen zunächst zentrierte PDM-Softwarelösungen.

- **Dassault Systèmes[16]:** Ein französisches Softwareunternehmen, das sich auf 3D-Design, Simulation und (PLM) spezialisiert hat. Es wurde 1981 gegründet und ist bekannt für seine 3DEXPERIENCE-Plattform, die in verschiedenen Industrien wie Luft- und Raumfahrt, Automobil und Medizintechnik eingesetzt wird.
- **PTC(Parametric Technology Corporation)[8]:** Ein US-amerikanisches Unternehmen mit Sitz in Boston, das 1985 gegründet wurde. PTC bietet Softwarelösungen für CAD (Creo), PLM(Windchill) und IoT (ThingWorx) an. Besonders stark ist PTC in der digitalen Transformation und der Integration von Augmented Reality (Vuforia) in industrielle Prozesse.
- **Siemens Digital Industries Software[14]:** Ein Tochterunternehmen von Siemens mit Sitz in Plano, Texas, das sich auf 3D- und 2D-PLM-Software spezialisiert hat. Eine der wichtigsten PLM-Lösungen von Siemens ist Teamcenter, das als zentrale Plattform für Produktdaten- und Prozessmanagement fungiert.
- **Aras[1]:** Ein amerikanischer Entwickler und Herausgeber von Produktentwicklungssoftware, insbesondere Aras Innovator. Das Produkt wird für PLM und andere Zwecke verwendet.

Capgemini bietet umfassende Beratungs- und Implementierungsdienste für spezifische PLM-Systeme an, die auf die individuellen Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden zugeschnitten sind.

3 Durchführung

3.1 Phase 1: Kundenerwerbung

3.1.1 Ausgangslage und Aufgabenstellung

3.1.2 Anforderungen für die Erstellung der Demonstratorenübersicht

3.1.3 Tools-Analyse

3.1.4 Erstellung der Demonstratorenübersicht

3.2 Phase 2: Definition

3.3 Phase: Planung

Die Phase ist der Wichtigste. Hier ist das Projekt mit den Kunden definiert und langfristige Ziele festgestellt. Jetzt muss das Unternehmen Capgemini diese Ziele umsetzen. Dafür wählt Staffing die Mitarbeiter mit verschiedenen fürs Projekt benötigten Rollen aus[19].

3.3.1 Ausgangslage und Aufgabenstellung

Wie in der Einleitung erwähnt, handelt es sich bei Capgemini um ein sehr großes IT-Beratungsunternehmen mit einer komplexen Struktur. Leistungskennzahlen (KPIs) werden üblicherweise als Instrumente zur Orientierung verwendet, um die Zielerreichung eines Unternehmens zu bewerten. In einem Unternehmen, das nach einem alternativen Paradigma strukturiert ist, könnten gängige KPIs jedoch weniger geeignet sein. Aufgrund der abweichenden Strukturierung des Unternehmens könnte es schwierig sein, einheitliche Leistungsindikatoren zu etablieren, die für alle Beteiligten gleichermaßen sinnvoll und aussagekräftig sind[2].

Leistungskennzahlen (KPIs) werden häufig in finanzielle und nicht-finanzielle Kategorien unterteilt. Dieses Prinzip wird auch bei Capgemini angewandt und ist insbesondere für ein IT-Beratungsunternehmen von Bedeutung, da es sowohl interne Mitarbeiter als auch Consultants beschäftigt. Consultants, die direkt beim Kunden tätig sind, generieren in der Regel höhere Umsätze und sind daher mit höheren finanziellen KPIs verbunden. Im Gegensatz dazu tragen interne Mitarbeiter nicht direkt zur Umsatzgenerierung bei und weisen entsprechend niedrigere finanzielle KPIs auf, wobei ihre Leistung jedoch in anderen nicht-finanziellen Kategorien bewertet wird. Daher hat Capgemini eine Vielzahl von KPIs entwickelt, die die Leistung der Mitarbeiter aus unterschiedlichen Perspektiven betrachten und analysieren[10].

Das Management von Capgemini strebt eine klare und übersichtliche Darstellung aller KPIs an. Derzeit sind die in einer Excel-Datei gespeicherten KPIs unstrukturiert und erfordern manuelle Berechnungen, was die Effizienz verringert und potenziell zu Fehlern führen kann. Um diesem Problem entgegenzuwirken, ist es sinnvoll, einen visualisierten und automatisierten Bericht zu erstellen. Ein solcher Bericht sollte es ermöglichen, die KPIs auf verschiedenen Ebenen zu analysieren und darzustellen.

3.3.2 Anforderungen fürs Reporting

Eine solche Darstellung lässt sich mithilfe von Business-Intelligence-Tools wie Power BI [11] oder Tableau [13] realisieren. Obwohl Tableau im Bereich der Datenvisualisierung über fortschrittlichere Funktionen verfügt, bevorzugt Capgemini den Einsatz von Power BI. Dies liegt an dessen nahtloser Integration mit anderen Microsoft-Produkten sowie den vergleichsweise niedrigeren Kosten.

3.3.3 Umsetzung des Berichtswesen...

3.4 Phase 4: Start

3.5 Phase 5: Implementierungsphase

3.6 Phase 6: Closure

4 Auswertung

4.1 Validierung der Anforderung

5 Ergebnisse und Diskussion

6 Ausblick

7 Anhang

Literatur

- [1] Aras. An application platform for modern product lifecycle management, 2025.
- [2] Ismo Aro. Using digital dashboards and kpis for visually managing a consulting company with shared ownership. 2023.
- [3] Capgemini. Full-year 2024 results, 2024.
- [4] Capgemini. Muttersunternehmen capgemini, 2024.
- [5] Capgemini. Unternehmensmarke capgemini invent, 2024.
- [6] Capgemini. Unternehmensmarke capgemini engineering, 2024.
- [7] Capgemini. Unternehmensmarke sogeti, 2024.
- [8] Parametric Technology Corporation. Companies that make products the world relies on, rely on ptc, 2025.
- [9] Gartner. Plm software in discrete manufacturing industries reviews, 2024.
- [10] Magnus Kald and Fredrik Nilsson. Performance measurement at nordic companies. *European Management Journal*, 18(1):113–127, 2000.
- [11] Microsoft. Power bi, 2025.
- [12] Fatih Öztürk and Adem Kayar. Product lifecycle management in smart factories: industry 4.0 applications. In *Proceedings of 10th international symposium on intelligent manufacturing and service systems. Istanbul/Turkey*, 2019.
- [13] Salesforce. Ptableau, 2025.
- [14] Siemens Digital Industries Software. Transform the everyday with software from siemens, 2025.
- [15] John Stark. *Product lifecycle management*. Springer, 2011.
- [16] Dassault Systèmes. Was ist dassault systèmes?, 2025.
- [17] Apps Run the World. Top 10 plm and engineering software vendors, 2024.
- [18] H. Timinger. *Modernes Projektmanagement: Mit traditionellem, agilem und hybridem Vorgehen zum Erfolg*. Wiley, 2024.
- [19] Christoph Wegmann and Holger Winklbauer. *Projektmanagement für Unternehmensberatungen*. Springer, 2006.