

# Rollen, Verantwortlichkeiten und Kommunikation

Problemkreise und Lösungsvorschläge

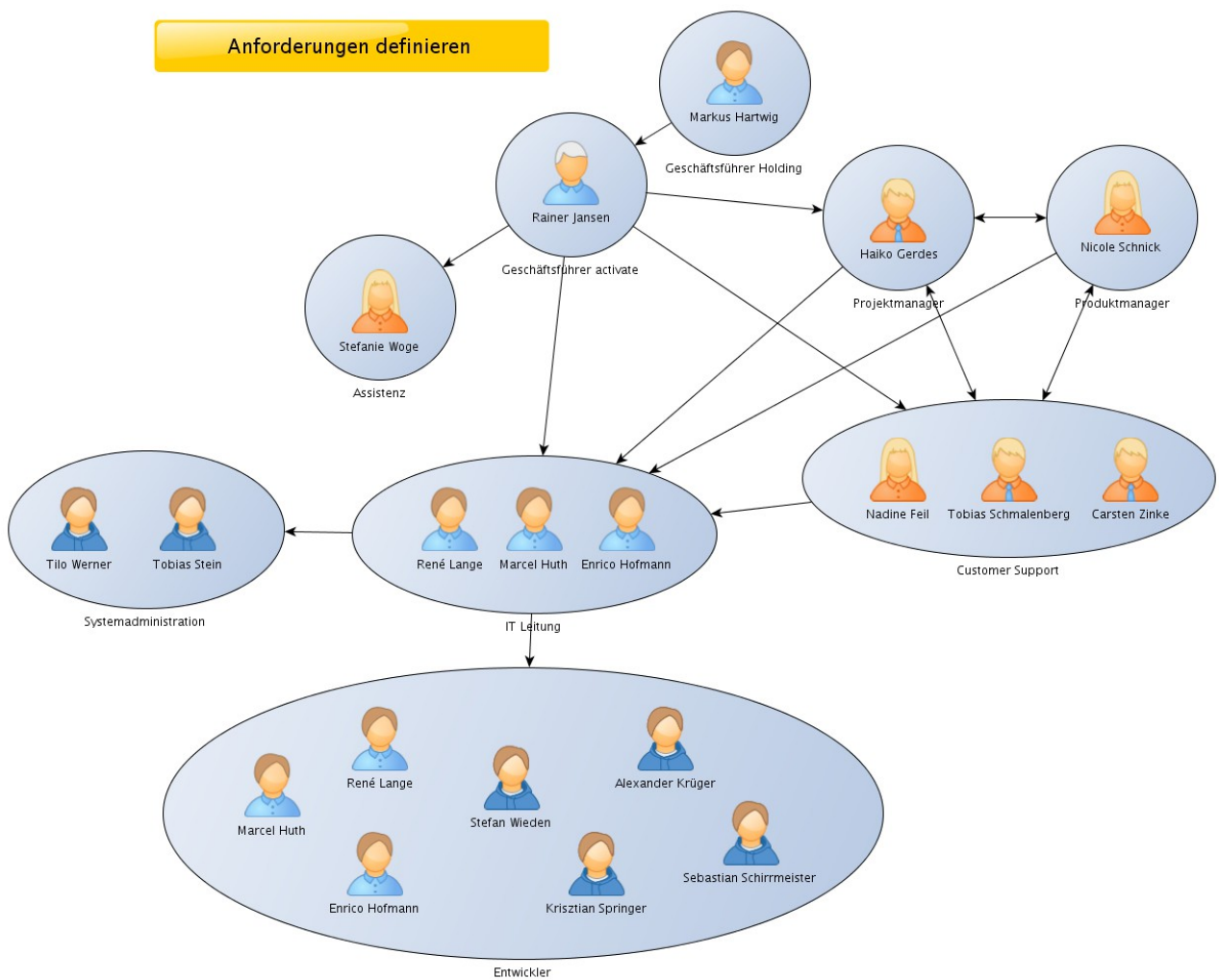
## Inhaltsverzeichnis

Rollen.....	2
Aktuelle Problemkreise.....	3
Lösungsansatz.....	3
Verantwortlichkeiten.....	4
Geschäftsführer.....	4
Assistenz der Geschäftsführung.....	4
Projektmanager.....	4
Produktmanager.....	4
Support.....	5
Leitung IT.....	5
Entwicklung.....	5
Administration.....	6
Änderungsvorschläge.....	7
Offene Punkte.....	7

# Rollen

Folgende Rollen sind im neuen Organigramm verankert:

- Geschäftsführer
- Assistenz der Geschäftsführung
- Projektmanager
- Produktmanager
- Support
- Leitung IT
- Entwicklung
- Administration



## **Aktuelle Problemkreise**

Folgende Problemkreise sind momentan bekannt und benannt:

- Der Produktmanager ist kaum in das operative Geschäft involviert
- Der Support und der Projektmanager tauschen sich zu wenig über die Kundenanforderungen aus
- Kunden bekommen Anforderungen zu Terminen zugesagt, die Anforderung fällt dann aber vom Tisch und taucht erst wieder auf wenn der Kunde nachfragt.
- Der einzelne Entwickler weiß nicht genau was er zu tun hat, weil die Menge an Arbeiten unübersichtlich geworden ist
- Es gibt kaum qualifiziertes Controlling über die erledigten Aufgaben und die Qualität der Aufgaben, aber auch nicht über Quantität und Effizienz der Mitarbeiter

## **Lösungsansatz**

Der generelle Lösungsansatz für die Problemkreise ist eine klare Definition eines Organigramms und eine Aufteilung der Verantwortlichkeiten, mit denen dann die Rechte und Pflichten klarer umrissen sind.

Ein erster Schritt ist die Schaffung einer IT-Leitung, um die Abarbeitung der Aufgaben in der Entwicklung zu kanalisieren und den Entwicklern mehr Unterstützung zu bieten.

## **Verantwortlichkeiten**

Die einzelnen Rollen, welche im Organigramm definiert wurden, haben folgende Verantwortlichkeiten:

### ***Geschäftsführer***

- Bringt Anforderungen ein, interne oder von Kunden Kundenanforderung spricht er mit Support und Projektmanager ab, interne streut er so ein.
- Kann priorisieren und hat de facto für alles Vetorecht.
- Ist die letzte Eskalationsstufe bei Problemen.
- Sollte über alle Probleme informiert werden.
- Sollte idealerweise in geringem Maße in das operative Geschäft involviert sein.

### ***Assistenz der Geschäftsführung***

- In unserem Fall vor Allem buchhalterische Aufgaben, Assistenzarbeit, Arbeitszeitenabrechnung u.A.

### ***Projektmanager***

- Bringt Anforderungen ein, bespricht Projekte mit dem Kunden.
- Plant Anforderungen und definiert sie so aus, das in der Umsetzung keine größeren Fragen mehr auftreten.
- Sollte sich in allen größeren Anforderungen und Projekten mit Support und Produktmanager absprechen. Bei kleinen Sachen muss nur informiert werden.
- Übernimmt Anforderungen der GF und plant sie aus (Aus der Idee ein Konzept machen).
- Holt sich das Wissen gegebenenfalls von der Entwicklung.
- Ist erste Eskalationsstufe bei Problemen mit externen Kunden oder Partnern.
- Ist in den globalen Priorizierungsprozess involviert.
- Kann bei Problemen direkt auf die Entwickler zugreifen (Hotfix-Workflow)

### ***Produktmanager***

- Bringt Anforderungen ein
- Plant interne Anforderungen (üblicherweise vor Allem Features) und definiert sie so aus, das in der Umsetzung keine größeren Fragen mehr auftreten.
- Übernimmt Anforderungen der GF und plant sie aus (Aus der Idee ein Konzept machen).
- Holt sich das Wissen gegebenenfalls von der IT-Leitung.

- Sollte sich in allen größeren Anforderungen und Projekten mit Support und Projektmanager absprechen.
- Ist in den globalen Priorizierungsprozess involviert.

## **Support**

- Bringt Anforderungen ein, üblicherweise Kundenwünsche oder Fehlermeldungen (Kunde oder intern)
- Meldet dem Projektmanager und der Geschäftsführung Featurewünsche, wenn sie größere Projekte werden könnten.
- Sollte sich in allen Anforderungen und Projekten mit Projektmanager und Produktmanager absprechen.
- Ist in den globalen Priorizierungsprozess involviert.
- Kann bei Problemen direkt auf die Entwickler zugreifen (Hotfix-Workflow)

## **Leitung IT**

- Nimmt Anforderungen von Projektmanager, Produktmanager und Support entgegen und verteilt die Aufgaben an die Entwickler.
- Stellt Rückfragen und achtet darauf, dass die Anforderungen vollständig definiert worden sind. Fehlendes Wissen und Anforderungen werden dabei aktiv vom Anforderer oder der Entwicklung eingeholt.
- Stellt selbst interne Anforderungen
- Spricht mit Kunden technische Details ab
- Übernimmt Anforderungen der GF und plant sie aus (Aus der Idee ein Konzept machen).
- Ist in den globalen Priorizierungsprozess involviert.
- Kann bei Problemen direkt auf die Entwickler zugreifen (Hotfix-Workflow)
- Eskaliert Probleme in Richtung der Anforderungssteller

## **Entwicklung**

- Bekommt Arbeiten zugewiesen und arbeitet diese ab. Die Art der Abarbeitung (Leitfaden) wird noch gesondert kommuniziert.
- Meldet Ideen oder interne Anforderungen an die IT-Leitung
- Spricht technische Details ggf. direkt mit Ansprechpartnern bei Kunden ab (von Programmierer zu Programmierer)
- Gibt Rückmeldung zu Arbeitsständen
- Eskaliert bei Problemen an IT Leitung

## ***Administration***

- Bekommt Arbeiten zugewiesen und arbeitet diese ab
- Stellt selbst interne Anforderungen oder meldet Ideen oder interne Anforderungen an die IT-Leitung
- Spricht technische Details ggf. direkt mit Ansprechpartnern bei Kunden ab (von Programmierer zu Programmierer)
- Gibt Rückmeldung zu Arbeitsstränden
- Eskaliert bei Problemen an IT Leitung

