

# Fallbeispiel: Mangelnde Unterstützung

Freie Universität Berlin - Institut für Informatik

## Seminar Praxis der Projektleitung

Tilman Walther  
walther@inf.fu-berlin.de

Folien unter <http://www.tilman.de/uni/sose05/projektleitung/Fallbeispiel.pdf>

# Vorlauf

Die Geschäftsführung beabsichtigt, durch Neugestaltung der Geschäftsprozesse die Auftragsbearbeitung zu beschleunigen.

Hierfür soll ein Konzept erstellt werden.

# Vorlauf

Nach zwei Monaten wird das Konzept mit einer entsprechenden Entscheidungsvorlage präsentiert.

Bestandteil des Konzeptes ist ein Pilotbetrieb, der „durch die IT-Abteilung zu unterstützen ist“ .

Das Konzept wird angenommen und ein entsprechendes Projekt aufgesetzt und gestartet.

# Problem

Bereits in der Entwicklungsphase steht ein Ansprechpartner aus der IT-Abteilung zur Verfügung, der sich hilfsbereit und motiviert zeigt.

Jedoch kommt er bei der Vorbereitung des Pilotbetriebs einigen Aufträgen nicht nach: Der Testserver wird nicht termingerecht beschafft, der Betrieb des Produktivsystems nicht organisiert, Hilfskräfte nicht bereitgestellt, ...

# Problem

Was tun?

# Interessen der beteiligten Parteien

## Projektleitung

- muss den Zeitplan einhalten
- kann nicht für die Fehler anderer geradestehen

# Interessen der beteiligten Parteien

## Geschäftsführung

- möchte Ergebnisse sehen
- ist nur in letzter Instanz für personelle Probleme zuständig

# Interessen der beteiligten Parteien

## IT-Leitung

- ist sicherlich nicht an zusätzlichen Problemen interessiert
- möchte MA evtl. nicht von anderen Tätigkeiten entbinden

# Interessen der beteiligten Parteien

## IT-Mitarbeiter

- ???

# Lösungsansatz

## Schritt 1

Da die eigentliche Ursache des Problems unbekannt ist, sollte der erste Schritt das Gespräch mit dem Mitarbeiter aus der IT sein.

Verläuft dies ergebnislos oder liegt die Ursache in einem anderen Bereich, sollte entsprechend weiter verfahren werden.

# Lösungsansatz

## Schritt 2

Ist der Mitarbeiter überlastet, nicht klar dem Projekt zugeordnet, oder auch einfach unzuverlässig, wird der nächste Schritt wohl der Dialog mit seinen Vorgesetzten in der IT-Abteilung sein.

Es ist hierbei sicherlich von Vorteil, dass ein konkretes Projekt läuft, für das man Ressourcen einfordern kann - ABER:

Die „Unterstützung durch die IT-Abteilung“ ist nicht klar umrissen worden - dadurch entsteht evtl. ein zu großer Spielraum für die versprochenen Leistungen.

# Lösungsansatz

## Schritt 3

Löst der Dialog mit der IT-Abteilung das Problem nicht auf Dauer, muss die Geschäftsleitung klare Vorgaben für die Zusammenarbeit verabschieden.

Bei allen Schritten muss sicherlich auf klare Festlegung der einzelnen Parteien gedrungen werden, um das Projekt wieder handhabbar zu machen.