

## Projektmanagement oder agiles Projektmanagement?

### Wo liegt der Unterschied?

Das klassische Projektmanagement folgt einem sequenziellen Planungsansatz mit vorher festgelegten Anforderungen, während agiles Projektmanagement auf Flexibilität und iterative Anpassung setzt, um sich ändernde Anforderungen zu bewältigen.

Das häufigste verwendete agile Projektmanagement-Framework ist Scrum, das ursprünglich für die Softwareentwicklung entwickelt wurde, aber mittlerweile in verschiedenen Branchen erfolgreich angewendet wird. Scrum hilft Teams, ihre Arbeit zu organisieren, die Kommunikation zu verbessern und Produkte in kürzeren Iterationen zu liefern.

### Scrum folgt einem festgelegten Zyklus mit festgelegten Rollen:

**Product Owner:** Die Tätigkeiten eines Product Owners umfassen die Priorisierung und Klarstellung von User Stories im Product Backlog, die Kommunikation mit Stakeholdern, die Teilnahme an Sprint-Planung und -Review, die Verantwortung für das Endprodukt sowie die kontinuierliche Anpassung des Backlogs, alles mit dem Ziel, den Kundennutzen zu maximieren.

**Scrum Master:** Der Scrum Master ist dafür verantwortlich, die Selbstorganisation des Teams zu fördern und Hindernisse zu beseitigen. Er schafft Transparenz, unterstützt das Team bei der kontinuierlichen Verbesserung und fördert eine effektive Kommunikation und Zusammenarbeit. Der Scrum Master vermittelt agile Prinzipien und schützt das Team vor Störungen, während er die Einhaltung der Scrum-Richtlinien sicherstellt.

**Entwicklungsteam:** Cross-funktionale Gruppe von Personen, die das Produkt entwickeln.



### Scrum-Artefakte:

**Product Backlog:** Das Product Backlog ist eine priorisierte Liste von Aufgaben, Anforderungen und User Stories, die für die Entwicklung eines Produkts notwendig sind. Der Product Owner ist verantwortlich für die Erstellung und Pflege des Backlogs, wobei er sicherstellt, dass die wichtigsten und wertvollsten Elemente ganz oben stehen. Während der Sprint-Planung wählt das Entwicklungsteam Aufgaben aus dem Backlog aus, um im nächsten Sprint zu arbeiten.

**Sprint Backlog:** Das Sprint Backlog ist eine Auswahl von Aufgaben, die aus dem Product Backlog für einen bestimmten Sprint ausgewählt wurden. Es enthält die konkreten Aufgaben, die während des Sprints bearbeitet werden, und ist somit die Arbeitsliste des Entwicklungsteams für diesen Sprint. Die Verantwortung für das Sprint Backlog trägt das Entwicklungsteam, das während der Sprint-Planung die Aufgaben auswählt und sicherstellt, dass sie im Sprint abgeschlossen werden.

**Inkrement:** Die fertigen Teile des Produkts, die am Ende eines Sprints geliefert werden.

**Sprints:** Typischerweise 2-4 Wochen lange Zeitspannen, in denen das Team am Inkrement arbeitet.

## Scrum-Ereignisse:

**Sprint Planning:** Die Sprint-Planung ist eine regelmäßige Scrum-Veranstaltung, bei der das Entwicklungsteam und der Product Owner die Aufgaben aus dem Product Backlog für den nächsten Sprint auswählen und priorisieren. Während der Sprint-Planung werden die Ziele des Sprints festgelegt und die Aufgaben im Sprint Backlog definiert. Der Scrum Master kann die Rolle des Moderators übernehmen, indem er die Planungssitzung leitet und sicherstellt, dass sie effizient und zeitlich begrenzt ist.

**Daily Scrum:** Ein tägliches Stand-up- Meeting, bei dem das Entwicklerteam den Fortschritt und mögliche Hindernisse besprechen - max. 15 Minuten pro Tag.

**Sprint Review:** Im Sprint-Review werden den berechtigten Stakeholdern die abgeschlossenen Aufgaben präsentiert, und Feedback wird eingeholt. Während dieses Prozesses können auch neue Anforderungen oder potenzielle Aufgaben, die aus dem Feedback oder den Diskussionen hervorgehen, in das Produkt Backlog aufgenommen werden, um in zukünftigen Sprints berücksichtigt zu werden.

**Retrospektive:** Die Retrospektive ist eine regelmäßige Scrum-Veranstaltung, bei der das Team den abgeschlossenen Sprint reflektiert. Dabei werden die positiven Aspekte des Sprints hervorgehoben und mögliche Verbesserungsbereiche identifiziert. Am Ende der Retro werden konkrete Maßnahmen entwickelt, um diese Verbesserungen in zukünftigen Sprints umzusetzen.

## Transparenz und Anpassung:

Scrum basiert auf **Transparenz und Inspektion**. Das Team soll regelmäßig den Fortschritt überprüfen und den Prozess anpassen, um Verbesserungen vorzunehmen.

Scrum fördert die **Zusammenarbeit und Selbstorganisation** des Teams, um die besten Lösungen zu finden und Hindernisse zu beseitigen.

Scrum bietet viele Vorteile, darunter die **Flexibilität**, Änderungen während des Entwicklungsprozesses zu berücksichtigen, eine **bessere Kommunikation** und eine **erhöhte Kundenzufriedenheit**. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass Scrum eine klare Rollenverteilung und Arbeitsweise erfordert, um effektiv zu sein. Es ist auch wichtig, dass alle Beteiligten, einschließlich der Stakeholder, die Prinzipien und Praktiken von Scrum verstehen und akzeptieren.

## Erfahrungen nutzen

Die isacon AG ist Ihr erfahrener Partner für agile Projektplanung und -umsetzung. Wir freuen uns auf den Austausch, um maßgeschneiderte Lösungen für Ihre spezifischen Anforderungen zu entwickeln. Unsere Experten unterstützen Sie bei der Umsetzung Ihrer Projekte im Scrum-Framework, um von dessen Vorteilen umfassend zu profitieren.





## Ganzheitliche Kundensicht durch Scrum: Ein Anwendungsfall für 360-Grad-Erfolg

**Ziel:** Implementierung einer 360-Grad-Kundensicht, um den Kundensupport zu optimieren und die Servicequalität zu steigern.

**Herausforderung:** Das Unternehmen hat Schwierigkeiten, effizient auf Kundenanfragen zu reagieren und personalisierten Support anzubieten, da Kundendaten in verschiedenen isolierten Systemen gespeichert sind.

**Lösung:** Durch die Implementierung einer 360-Grad-Kundensicht sollen alle relevanten Kundendaten integriert werden, um den Support-Mitarbeitern einen umfassenden Überblick über jeden Kunden zu verschaffen. Dies ermöglicht eine schnellere und personalisierte Unterstützung.

**Challenge:** Bei dem Anwendungsfall "Verbesserung des Kunden-Supports und der Servicequalität" durch die Implementierung einer 360-Grad-Kundensicht könnten verschiedene Herausforderungen auftreten. Unter anderem folgende:

- **Datensicherheit und Datenschutz:** Die Speicherung und Verarbeitung sensibler Kundendaten erfordert strenge Maßnahmen zum Schutz der Privatsphäre und die Einhaltung geltender Datenschutzgesetze wie der DSGVO. Die Daten müssen sicher und vertraulich behandelt werden.
- **Datenintegration:** Kundeninformationen können aus verschiedenen Quellen stammen, darunter CRM-Systeme, soziale Medien, Transaktionssysteme, usw. Die Integration dieser Datenquellen kann technisch anspruchsvoll sein.
- **Datenqualität:** Die Datenqualität ist entscheidend. Unsaubere oder fehlerhafte Daten können die Effizienz der Kundensicht und die Qualität des Kundensupports beeinträchtigen.
- **Kundensicht-Oberfläche:** Die Entwicklung einer benutzerfreundlichen und effizienten Kundensicht-Oberfläche, die den Bedürfnissen der Support-Mitarbeiter entspricht, kann eine Herausforderung darstellen.
- **Schulung und Akzeptanz:** Die Schulung der Support-Mitarbeiter, um die neue Kundensicht effektiv zu nutzen, und die Sicherstellung, dass sie die neuen Prozesse akzeptieren, sind entscheidend für den Projekterfolg.
- **Technische Anforderungen:** Die Infrastruktur und die technischen Ressourcen müssen den Anforderungen des Projekts gerecht werden, was möglicherweise zusätzliche Investitionen erfordert.

Die Agilität der Scrum-Methode bietet eine **effiziente Lösung** für die Bewältigung der vielfältigen Projektherausforderungen. Die Dauer und Anzahl der Sprints entwickeln sich **dynamisch** während des Projekts, und das Scrum-Team überwacht den Fortschritt und passt sich **flexibel** an, um auf Veränderungen und Realitäten des Projekts zu reagieren. Agilität gewährleistet, dass das Projekt stets den sich wandelnden Anforderungen und Herausforderungen **gerecht** wird.

## Ergebnis

Durch die Implementierung einer **360-Grad-Kundensicht** werden Support-Mitarbeiter in der Lage sein, schnell auf Kundenanfragen zu reagieren, personalisierte Unterstützung anzubieten und die Servicequalität zu steigern. Dies führt zu einer **verbesserten Kundenzufriedenheit** und einer **langfristigen Kundenbindung**, was letztendlich zu Umsatzsteigerungen führen kann. Die Verwendung des Scrum-Frameworks ermöglicht eine schrittweise und iterative Entwicklung, um sicherzustellen, dass die Lösung den Bedürfnissen der Organisation und ihrer Kunden entspricht.

## Unsere Experten helfen Ihnen weiter!

Wenn Sie Informationen oder Unterstützung im agilen Projektmanagement benötigen, sind wir für Sie da!

Bei weiterführenden Anfragen zu Scrum oder unserem umfassenden Service- und Produktangebot bei der isacon AG, zögern Sie nicht, unsere Experten zu kontaktieren oder besuchen Sie unsere Website unter [www.isacon.com](http://www.isacon.com).



### Daniela Zimmermann



daniela.zimmermann@isacon.com



+49 (1520) 3455697 / +49 (6201) 259 650



innovative software applications and consulting AG  
Bergstraße 49 / 69469 Weinheim