

Projektbericht

Feuerwehr-Einsatz für Double Skill - Projekttermin wurde gehalten

Die Zukunft der Telekommunikation ist IP. Die ITK-Serviceprovider entwickeln neue Produkte und Dienstleistungen für Voice over IP. Unser Auftraggeber ist Verpflichtungen bei seinem Kunden eingegangen, das heißt, der Liefertermin für die neuen Dienstleistungen ist fest fixiert gewesen. Außerdem war die fristgerechte Lieferung die Voraussetzung für weitere Projektaufträge. Es gab also eine sehr hohe Erwartungshaltung vom Kunden und vom eigenen Vertrieb.

Vorteile eines externen Dienstleisters

Die Nichteinhaltung der Verpflichtung hätte schwerwiegende finanzielle Folgen gehabt und der Imageverlust wäre hoch gewesen. Die Lösung für unseren Auftraggeber war die Zuhilfenahme eines externen Projekt-Coaches.

Sören Mews, Geschäftsführer von Double Skill, wurde mit dieser Coaching-Aufgabe persönlich betraut. „ Einer der entschlossen handeln musste“, so umschreibt er kurz die an ihn gestellten Anforderungen, „der eine ungetrübte Sicht auf die Dinge hat und über die nötige Objektivität und Unabhängigkeit verfügt, um schnell Entscheidungen zu treffen, möglicherweise ohne Rücksicht auf Ansehen und Person. Und der selbstverständlich auch über die erforderliche fachliche und soziale Kompetenz verfügt.“

Der Zeitpunkt, wo in unserem konkreten Falle die Reißleine gezogen worden war, begann am Ende der Entwicklungsphase und erstreckte sich über die Test- und WBA- Phase. Die Zielstellung lautete: Das Produkt unter Einhaltung der Zeitvorgabe erfolgreich in den Wirkbetrieb (WBA) bringen!

Das Hauptproblem ist nicht fachlich

Der Projektleiter musste in diesem Fall hohe Fachkenntnisse über die Migrationsprozesse bei Sprach- und Datendiensten haben. „Hier verfügen wir“ so Sören Mews, „über einen umfangreichen Erfahrungsschatz. Wir sind in der Lage einen Gesamtüberblick zu geben und diese Kenntnisse weiterzuvermitteln. Aber wir können erforderlichenfalls auch ganz tief abtauchen.“

Und doch sollte das Hauptproblem nicht in erster Linie die IT selber sein. Was hatte man vorgefunden? „Halbfertige Produkte und Entwicklungen. Nichteingehaltene Termine. Teams von Experten, die ihr Ziel dennoch nicht erreicht hatten, obwohl alle für sich unter Volllast waren. Es roch nach verbrannter Erde. Vor allem galt es Selbstvertrauen wiederherzustellen.“

Wichtig ist der Gesamtüberblick

Aber der Termin blieb unverrückbar! Es musste gegen Demotivation vorgegangen und der Glaube an den Projekterfolg wiederhergestellt werden. „Zahlreiche Mitarbeiter“, so Sören Mews, „lebten viel zu sehr in ihrem Mikrokosmos und hatten den Blick für das Ganze verloren.“ Das Mittel dagegen waren vor allem Gespräche. Gespräche mit dem Gesamtprojektleiter, den Leitern des Business Support Systems (BSS) und des Operativ Support Systems (OSS). Wer hat wo Verantwortung zu tragen. Wo liegen die Schnittstellen? Wo sind noch Entwicklungen nachzuholen? Sind die Teams richtig zusammengesetzt? Was muss priorisiert werden? Wo gibt es Verzögerungen

in der Projektumsetzung? Wo halten Blindleistungen und unnötige Diskussionen die Projektrealisierung auf?

Klassiker im Projektmanagement

Die Konfliktbereiche, die sich nach der Analyse aller Bereiche herauskristallisiert hatten, waren sozusagen die klassischen Probleme im Projektmanagement: Fehlerhafte oder gar keine Kommunikation zwischen Bereichen und Teams, eine falsche Ressourcenaufteilung, personelle Probleme. Hinzu kamen ständige Zieländerungen im Spannungsfeld von aktuellen und zukünftigen Aufgaben. „Das hatte mit IT erst einmal nicht sehr viel zu tun“, erläutert Sören Mews.

Wieder einmal erwies sich, dass der Mensch als wissender und motivierter Leistungserbringer der zentrale Mittelpunkt in jedem Projekt ist. Was wiederum die Wichtigkeit von dualer Kompetenz als Einheit von fachlicher und sozialer Kompetenz sowie von Management-Themen wie Veränderungsmanagement und IT-Mediation unterstreicht.

„Was beispielsweise ganz wichtig für die Fragestellung ist, wen ordne ich personell wem zu. Oder wer ist für diese oder jene Tätigkeit am besten geeignet“, erklärt Sören Mews. Bei der Realisierung dieses Projektes hat sich auch ein Testteam für Support-Abläufe (First-Level-Support, Second-Level-Support, Third-Level-Support) mit Trouble Ticket-System als sehr nützlich erwiesen.

„Unter dem Strich“, zieht Sören Mews das Resümee, „ist das Projekt erfolgreich abgeschlossen worden. Das Produkt im Bereich Voice over IP konnte rechtzeitig für den Wirkbetrieb freigegeben werden. Der Kunde war zufrieden. Mehr geht nicht!“

Double Skill
Business Concepts & Solutions GmbH
Friedrichstraße 133 | 10117 Berlin

Geschäftsführer: Sören Mews

Telefon: +49 30 280 290 – 100
Telefax: +49 30 280 290 - 199

Mail: business@double-skill.com
Internet: www.double-skill.com

