

Rollen und Persona Lösungsgeschäft

1. Definitionen


Eine **Rolle** besitzt eine Reihe von Verhaltensarten, die mit einer Aufgabe verbunden sind [ISO 13606-5].

Persona ist ein Personenprofil, das stellvertretend für die Mitglieder einer (realen) Kundengruppe stehen [KSRI].

Das **Lösungsgeschäft** besteht aus Infrastruktur, Hardware, Software, Service in Verbindung mit einem Business Modell [acatech].

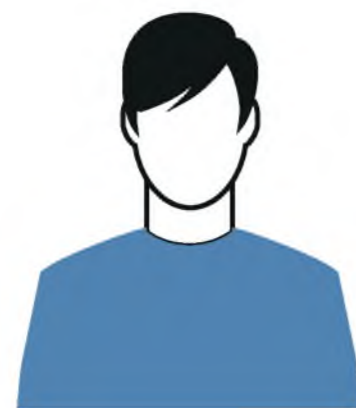
2. Beispiele

Rolle

 Aus dem Aufgabenbereich von Petra Wichtig ergeben sich objektive und subjektive Anforderungen, um Geschäftsziele zu erreichen.

Aufgabenbereich:


Ist in erster Linie für Leistungen, Termine, Qualität und Kosten bzw. Preise des Projekts verantwortlich. Berichtet ferner den Stakeholdern regelmäßig über Ergebnisse & Erfahrungen aus dem Projekt



Ausgeführt von:

ProjektleiterIn Petra
 Schnittstellen:
 Projektteam bei Kunde, Lieferant und Partner sowie zur Technik

Persona

 Persona unterstützen Unternehmen dabei, die persönliche Situation zu verstehen, Geschäftsziele sind eher sekundär.

Ausgeführt von:

Name: Peter
 Geschlecht: männlich
 Alter: 37
 Beruf: Projekt Manager
 Familie: verheiratet, 3 Kinder



Biografie:

Peter arbeitet seit 5 Jahren als Projekt Manager in einem mittelständischen Unternehmen. Seine Mitarbeiter wissen, dass bei ihm die Leistung zählt.

3. Vergleiche Rollen & Persona

Kriterien	Rollen	Persona
Anwendbarkeit	einzelne Person in Wechselwirkung mit anderen Personen	einzelne Person, Individuum mit persönlichen Vorlieben
Ursprung	Schauspielkunst	Anfang 1980 entwickelt
Information	Ziele, Verantwortung, Ergebnisse, Aufgaben, Schnittstellen	Persönliches, Motivation, Kommunikation, Privates, Verhalten, Vorlieben
Inhalt	Aufgabenorientierung	Personenorientierung
Markt	Business to Business (B2B)	Business to Consumer (B2C)

5. Fazit

Rollenmodell mit ca. 6 bis 16 typischen Rollen + Aufgaben und Geschäftsziele sind im Fokus
 - Persönliche Situation ist eher untergeordnet

Persona + Persönliche Situation wird ausführlich dargestellt
 - Geschäftliche Aspekte sind eher untergeordnet.



4. Rollenmodell im Lösungsgeschäft

Kunde	Lieferant	Partner
Auftraggeber	Auftragnehmer/ Geschäftsführer	Auftragnehmer/ Geschäftsführer
Kunde/ Fachbereich	Projektleiter	Projektleiter
Enduser	Projektteam, Fachkraft/ Service	Projektteam, Fachkraft/ Service

Für das Lösungsgeschäft erscheint das Rollenmodell eher geeignet, da es sich an Organisationen, deren Geschäftszielen & Aufgaben im B2B-Markt orientiert.

Ausblick: Unter Umständen ist eine Kombination beider Methoden denkbar.