

Situationsanalyse

von Kepner-Tregoe (KT) mit Erweiterungen für das Lösungsgeschäft

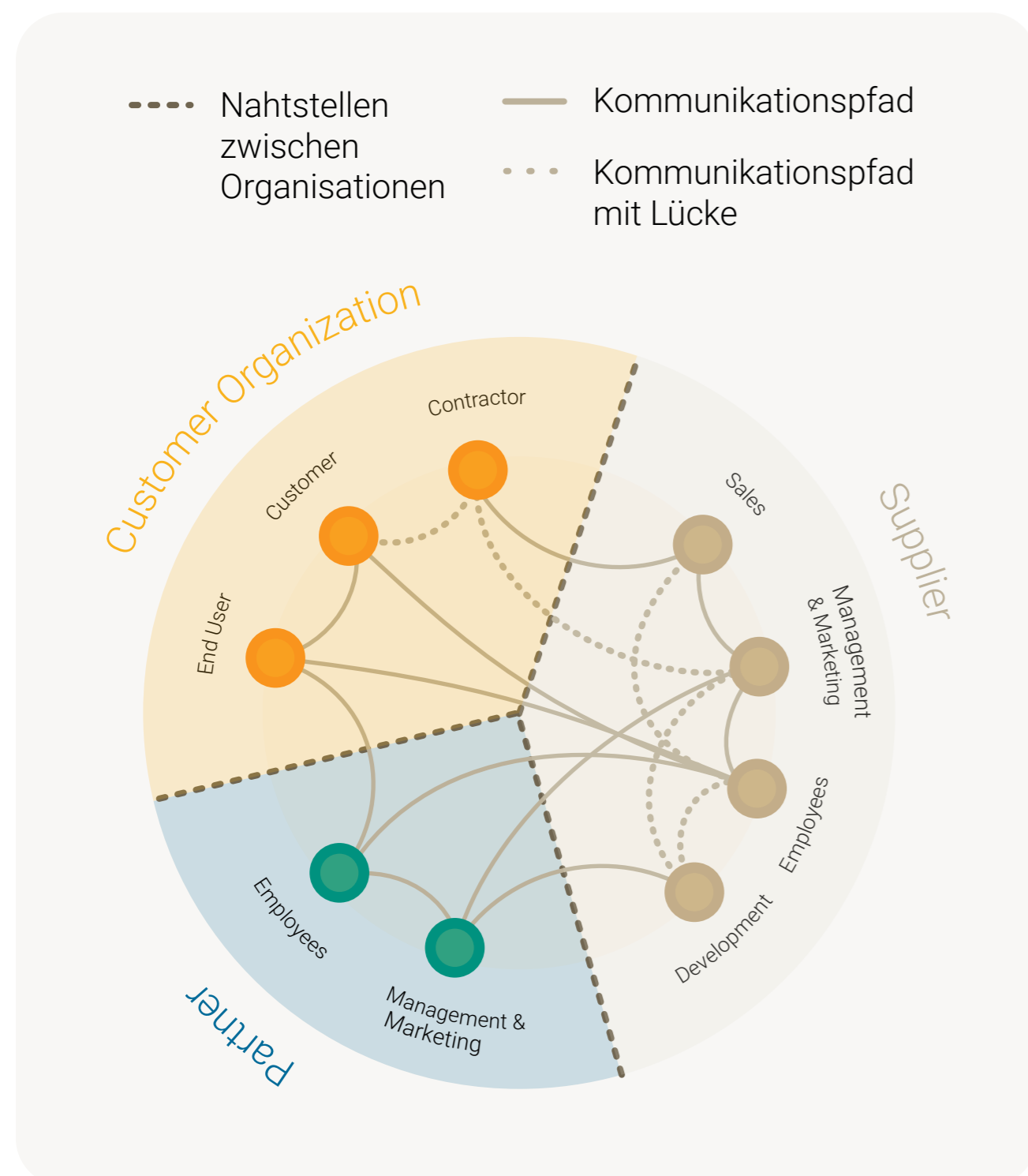
Ein Problem nach Kepner-Tregoe (KT) liegt vor, wenn der IST-Zustand nicht dem SOLL-Zustand entspricht. Zur Problemlösung und Entscheidungsfindung werden von KT fünf Denkprozesse vorgeschlagen. Die Situationsanalyse ist der erste, um den Handlungsbedarf zu identifizieren^{1,2}.

Wie lässt sich die Situationsanalyse verbessern, um kausale Probleme im Lösungsgeschäft zu bearbeiten?

ggfs. **GAP Analyse** durchführen

eine erweiterte GAP-Analyse nach Zeithaml/AFSMI ist eine Darstellung von Organisationen mit ihren Nahtstellen, Rollen und Kommunikationspfaden.

Damit werden systematisch Kommunikationslücken identifiziert, um diese anschließend zu schließen.

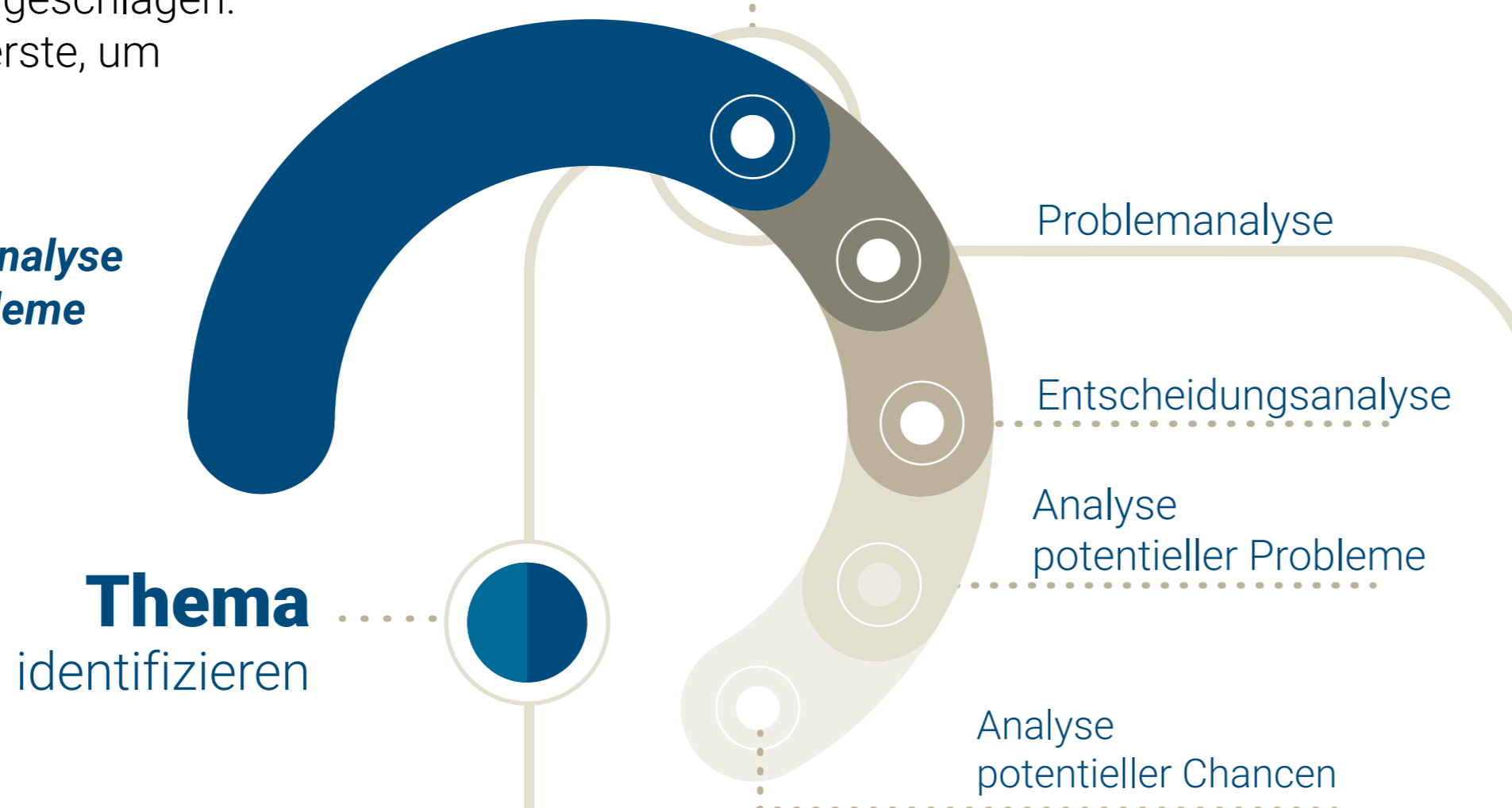


ggfs. **Abstimmung** durchführen

Bei Bedarf werden zwischen relevanten Rollen der Kunden, Lieferanten und Partner aktuelle Informationen wechselseitig ausgetauscht und die nächsten Schritte abgestimmt, um veränderte Organisationen, Rollen, Verantwortliche und Anforderungen rechtzeitig festzustellen und Aufgaben, Maßnahmen, Termine und Prioritäten anzupassen.

Die Abstimmung ist eine vorbeugende Maßnahme um zu optimistische Annahmen zu vermeiden.

Situationsanalyse



Situation/ Aufgaben auflisten

Alle **Rollen** und **Situationen** bekannt?

Situation/ Aufgaben zergliedern und klären

Maßnahmen formulieren

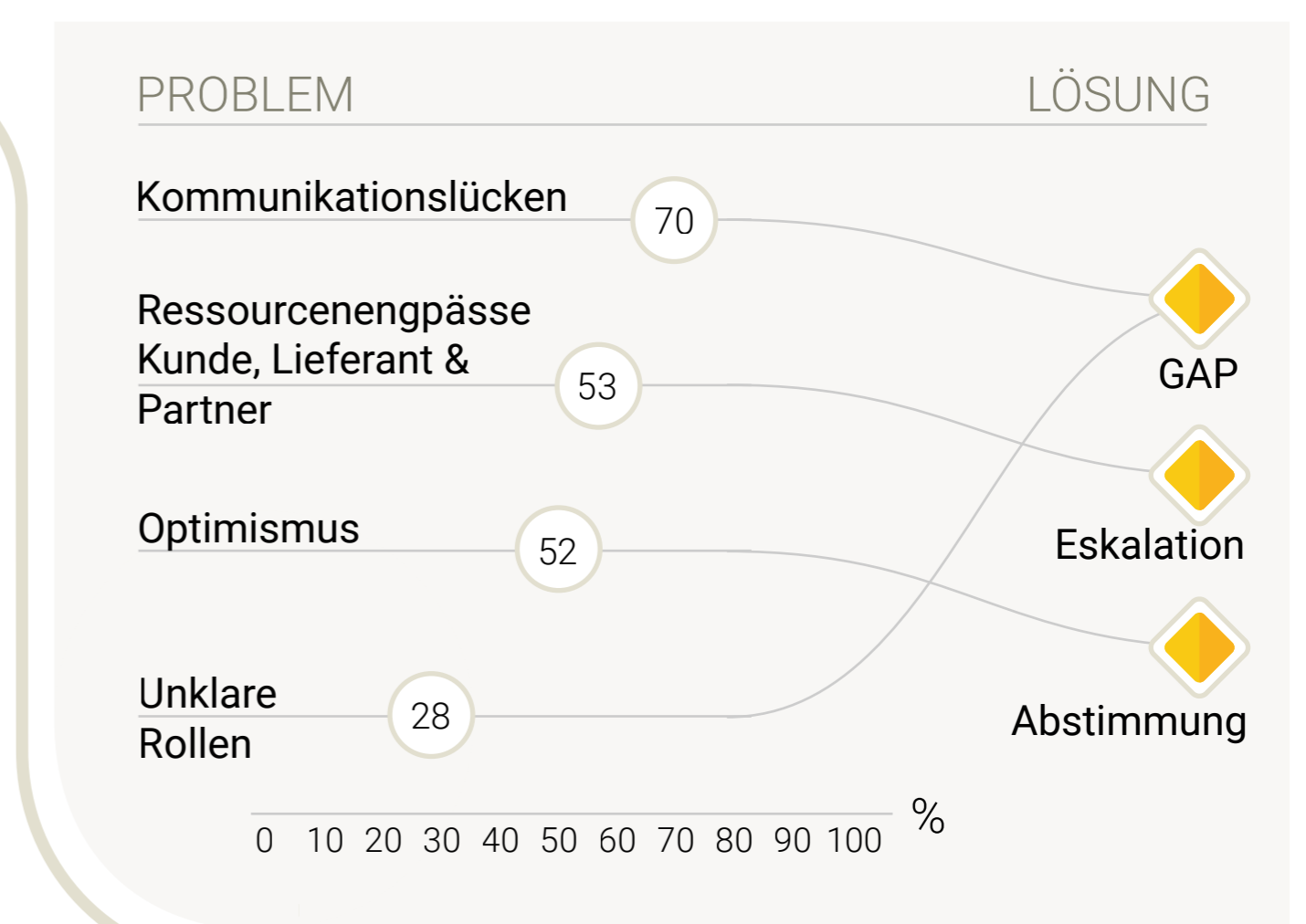
Prioritäten festlegen

Lösungsschritte planen

Herausforderungen

Projekte scheitern zu häufig wegen Schwachpunkten bei interner und externer Kommunikation, Ressourcenengpässen, Informationen, zu optimistischer Annahmen der Beteiligten, sowie unklaren Rollen³.

In der Folge werden drei Lösungsansätze skizziert.



ggfs. **Eskalation** durchführen

Die KT Situationsanalyse kann mit dem Eskalationsmanagement erweitert werden, um kritische Ressourcenengpässe zu handhaben. Wenn Problemlösungen länger als geplant dauern, werden stufenweise verstärkende Maßnahmen ergriffen.

Fazit

Dieser Vorschlag erweitert die KT Situationsanalyse mit der GAP-Analyse bei „Situation erfassen“ um mögliche Kommunikationslücken zu identifizieren. Das Eskalationsmanagement wird eingefügt, um Ressourcenprobleme effektiv und effizient anzugehen und die interne sowie externe Abstimmung vor „Beteiligung planen“, als vorbeugende Maßnahme zur Reflexion der nächsten Schritte.

Mit diesen Ergänzungen kann die Situationsanalyse für das Lösungsgeschäft verbessert werden.

Beteiligung planen

● nach Kepner-Tregoe ● Ergänzungen

