

# IT Projekte Konfliktmanagement und Mediation

Praxisbeispiele aus Sicht Projektleitung  
und Auftraggeber

Thomas Schneider



[www.tsc.swiss](http://www.tsc.swiss)

C S M C    Chambre Suisse de Médiation Commerciale  
S K W M    Schweizer Kammer für Wirtschaftsmediation  
C S M C    Camera Svizzera per la Mediazione Commerciale  
S C C M    Swiss Chamber of Commercial Mediation

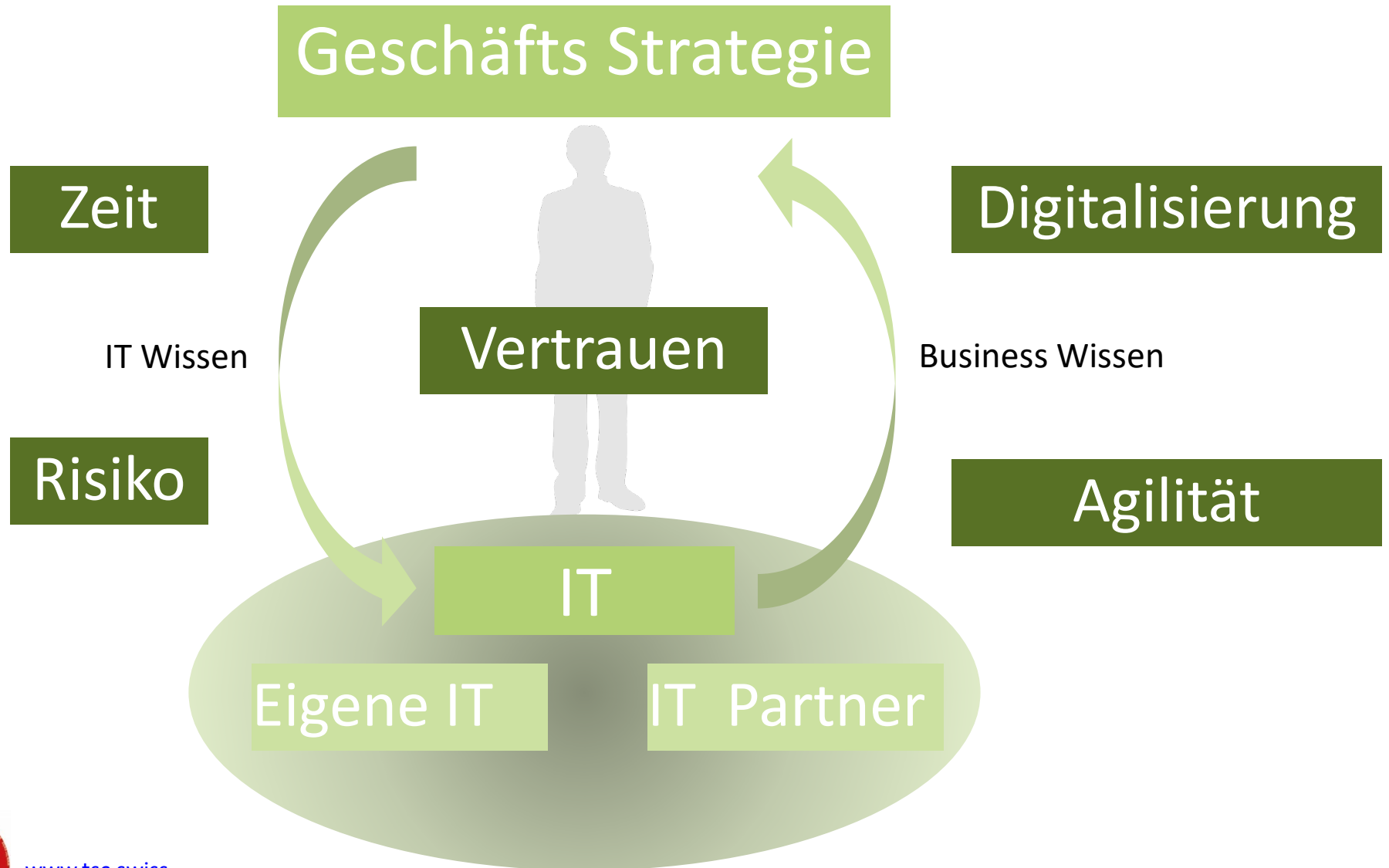
**ITDR**  
EXPERTS IN IT AND DATA CONFLICT MANAGEMENT

22. März 2022

© TSc Consulting AG 2022

# Business

---



# Water – Scrum – Fall Approach

Wasserfall

Agile

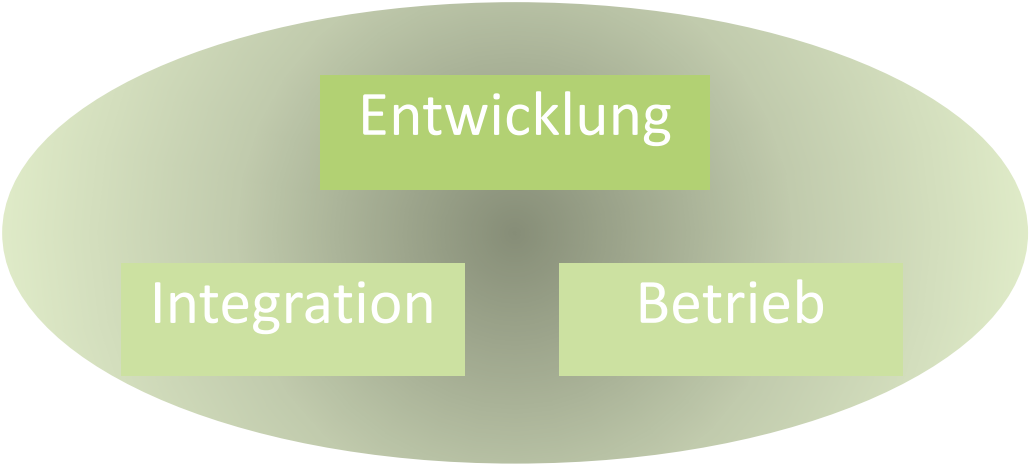
Iterativ

Vertrauen

Scrum of Scrums  
Release Trains

LEAN

SAFE



DAD

Dev Ops



# Notwendiger Paradigmenwechsel

---

- Business und IT

Isoliertes Vorgehen



Kunden-orientierung

- Führung

Command &  
Control



Delegation

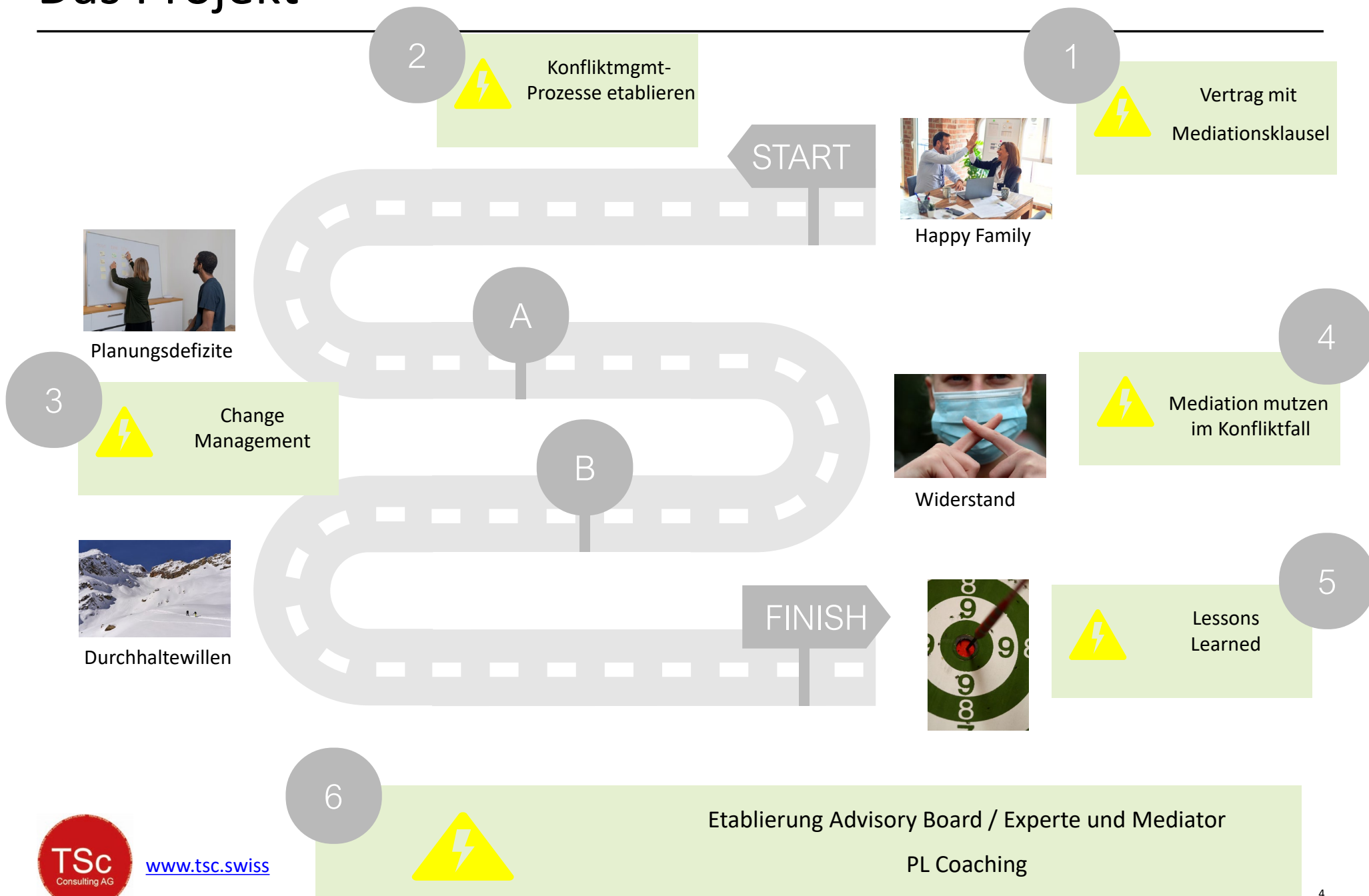
- Konsequenz

Einfluss auf

Governance, Veränderungsbereitschaft, Leadership, Kommunikation,  
Risikomanagement, Change Management

=> Mediation kann hier wichtige Rolle spielen

# Das Projekt

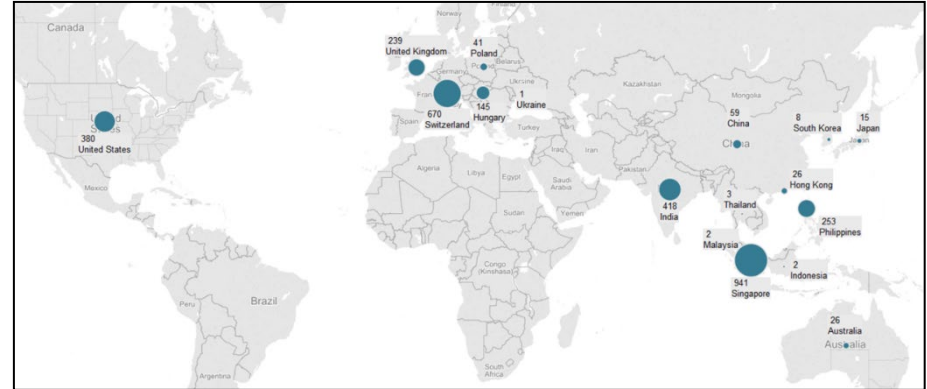


# Beispiel: Globales Projekt über 3 Jahre

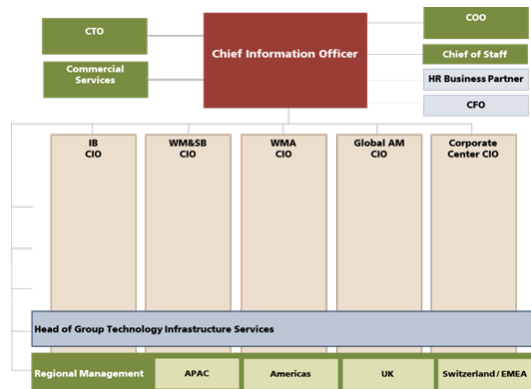
## Betriebsstörungen

Severity	Business Impact			2013 Volumes
	Regulatory	Financial	Reputational	
1	IT / Business Crisis			2
2	Significant Impact			90
3 MI	Major Impact			334
3	Moderate Impact			2,542
4	No or negligible Impact			833,063
5	Single User Incident			532,848

## Globales Team



## Siloorganisation



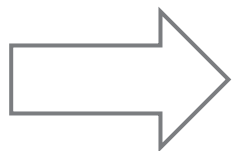
## IT Changes

28 verschiedene Supportorganisationen

7900 Applikationen

10 000 Changes pro Monat

150 000 Tickets pro Monat



Einführung eines einheitlichen Change- und Incidentmanagementsystems

# Beispiel: Globales Projekt über 3 Jahre

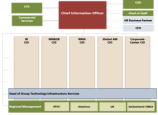
## Betriebsstörungen

Severity	Priority	Business Impact	2013
1	High	IT / Business Crisis	2
2	Medium	Significant Impact	90
3	Low	Major Impact	334
4	Low	Moderate Impact	2,542
5	Low	No or negligible Impact	835,963
		Single User Incident	532,848

## Globales Team



## Siloorganisation



## IT Changes

28 verschiedene Supportorganisationen  
7900 Applikationen  
10 000 Changes pro Monat  
150 000 Tickets pro Monat



Einführung eines einheitlichen Change- und Incidentmanagementsystems

## Erfolge

- Etablierung Steuerungsgremium mit allen Stakeholdern
- Etablierung Change Management Prozess für schnelle Entscheidungen bei Änderung des Project Scopes
- Cultural Awareness Programm
- Intensive und regelmässige Kommunikation
- Einbeziehung externer Experten
- Einbeziehung Einführung und Betriebsphase

## Defizite

- Zuviel Command & Control, zu wenig Teamintegration
- Kein wirklicher Konfliktmgmtprozess etabliert



# Beispiel Kleinere Projekte

---

## Agile Entwicklung für Kunden

- Vereinbarung mit Kunden: Agiles Entwicklungsteam
- Erwartung Kunden: Lieferung bestimmter Funktionalitäten zum bestimmten Termin
- => Zunehmende Konflikte auf Projektebene und als Konsequenz im Management
- => Durch Vertrag zwingende Mediation vereinbart
- => Dank Klausel konnte gemeinsames Verständnis erarbeitet werden und neues Basis erarbeitet werden

## Grosses Integrationsproject aus M&A

- Spezifisches Aufsetzen eines Advisory Board als Experten/Ansprechgremium für Projekte
- Besetzung des Steuerungsausschuss mit relevanten Entscheidungsträger kann nicht Fachgremium sein
- Advisory Board ist kein Entscheidungsgremium sondern Unterstützung für Projektleitung

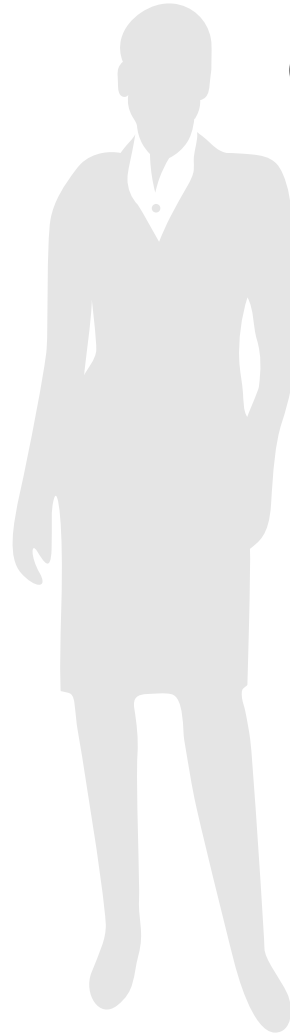


# Mediation in IT Projekten

---

## Hemmschwellen

- Eingestehen von Umsetzungsschwierigkeiten immer noch mit Makel behaftet
- Externe Firmen halten Prozesse und Lösungsmöglichkeiten möglichst «unter dem Deckel»
- Investitionen in zusätzliche Expertise wird vor dem Konfliktfall als Verschwendung angesehen
- Emotionalität verhindert das Denken in Optionen



## Optionen

- Kulturwandel und Leadership Prinzipien aktiv ansprechen
- Vorteil eines proaktiven Konfliktmanagement (im Besonderen Mediation) kommunizieren
- Use Cases erarbeiten mit positiven Beispielen
- Information über Optionen vor allem für Entscheider und Projektleiter / Product Owner/ Scrum Master zur Verfügung stellen

Den Menschen in  
Vordergrund stellen





Konflikte

Sind zwangsläufig und notwendig



Konflikte

Brauchen Gefässe und Prozesse



Veränderungen

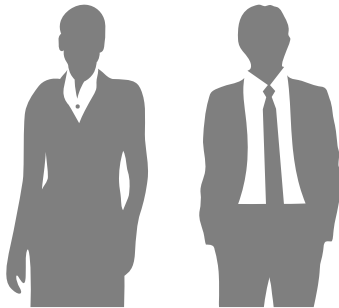
Sind akzeptiert



Konflikte / Veränderungen

Werden gemeinsam gelöst

Mediator\*in



Neutral

Experte im Fachgebiet

TSc

Consulting AG

[www.tsc.swiss](http://www.tsc.swiss)

Vertrag

1



Vertrag mit  
Mediationsklausel

2



Konfliktmgmt-  
Prozesse etablieren

3



Change  
Management

4



Mediation nutzen  
im Konfliktfall

5



Lessons  
Learned

6

Etablierung Advisory Board /  
Experte und Mediator

PL Coaching



Mittel zur aktiven/proaktiven Konfliktlösung /  
Mediation mithilfe eines unabhängigen Mediators

# Q&A

---

Dr. Thomas Schneider  
TSC Consulting AG  
Obere Hönggerstrasse 5  
8103 Unterengstringen  
+41 311 53 85

Mediator SDM/SKWM



[thomas.schneider@tsc.swiss](mailto:thomas.schneider@tsc.swiss)

[www.tsc.swiss](http://www.tsc.swiss)



[www.tsc.swiss](http://www.tsc.swiss)