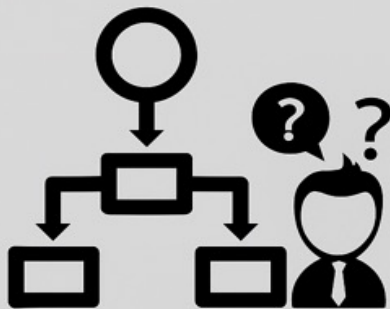


WHITEPAPER

Prozesse & Rollen

Gute Organisation ist alles !



PROZESSE



ROLLEN



Persönliches Vorwort

Wenn Sie unsere Whitepaper-Serie regelmäßig verfolgen und lesen, dann sind Sie sicherlich damit vertraut, dass diese mit einem persönlichen Vorwort beginnen.

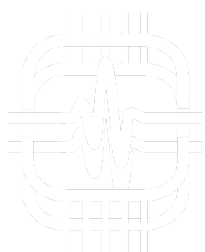
Im heutigen Whitepaper geht es um das Thema Prozesse und Rollen im IT-Umfeld bei KMUs.

Natürlich wird einigen von Ihnen dieses Thema als störend oder unangenehm vorkommen. Sind doch Prozesse und Rollen etwas für die bürokratischen großen Unternehmen und machen einfache Dinge oft kompliziert und langwierig. Selbst haben Sie sicherlich schon oft unter zähen Einkaufsprozessen gelitten oder Ausreden gehört, dass der Prozess „es nun mal so verlange“.

Im heutigen Whitepaper wollen wir versuchen die Vorurteile auszuräumen und Ihnen die Vorteile aufzeigen und Sie vom Wert pragmatischer Handhabung von Prozessen und Rollen überzeugen.

Wir wünschen Ihnen wieder viel Spaß beim Lesen des Whitepapers und freuen uns sehr auf Ihre Kommentare und Anmerkungen – gerne auch direkt über LinkedIn – Steinbeis-Industrial-IT.

Ihr Team von Steinbeis-Industrial-IT, die IT-Health-Company.



Steinbeis Industrial IT
Healthy IT. Strong Business.
Healthy IT. Strong Business.



Prozesse & Rollen – gute Organisation ist alles !

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Begriffsdefinitionen
3. Warum Prozesse & Rollen zusammengehören
4. Typische Rollen in KMU-IT
5. Praxisbeispiel: Vom Ausfall zur Lösung
6. Tools & Technologien im Vergleich
7. Erfolgsfaktoren & Stolperfallen
8. Fazit & Handlungsempfehlungen

1. Einleitung

Die Digitalisierung verändert nicht nur Geschäftsmodelle, sondern auch die Anforderungen an die interne IT. Gerade in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) ist die IT oft über Jahre gewachsen – pragmatisch, flexibel, engagiert aber nicht immer strukturiert. Dass auch Prozesse und Rollen ein wichtiger Basis-Baustein zur Digitalisierung Ihres Unternehmens sind, zeigt sich in der entstehenden Ordnung, was sich beispielsweise auch auf die Qualität ihrer Daten auswirkt.

Im Whitepaper beschreiben wir, wie KMU mit einfachen Mitteln klare Prozesse und Rollen etablieren können, um Effizienz, Sicherheit und die Verlässlichkeit zu verbessern - ohne zu großem Aufwand, Bürokratie, aber mit Wirkung und Nachhaltigkeit.



2. Begriffsdefinitionen

⇒ Was ist ein Prozess?

Ein Prozess ist eine **strukturierte Abfolge von Aktivitäten** mit einem definierten Ziel. Er beschreibt, *was* getan werden muss, *wie* es abläuft und *wer* verantwortlich ist.

Beispiel: Der Prozess „IT-Onboarding“ umfasst die Bereitstellung von Geräten, das Einrichten von Zugängen und die Einweisung neuer Mitarbeitender. Im Rahmen des Lebenszyklus von Mitarbeitenden stellt der Offboarding-Prozess sicher, dass Rechner, Kennungen und Daten von ausscheidenden Mitarbeitern gelöscht oder archiviert werden und vor allen Dingen, dass sichergestellt wird, dass die Person keinerlei Zugriff mehr auf die IT-Systeme des Unternehmens hat (eine relativ einfache Aufgabe zur Erhöhung der IT-Sicherheit!).

⇒ Was ist eine Rolle?

Eine Rolle beschreibt **Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Entscheidungskompetenzen** – unabhängig vom Jobtitel. Sie sorgt für Klarheit, wer wofür zuständig ist.

Beispiel: Die Rolle „Support-Koordinator“ ist verantwortlich für die Annahme und Steuerung von IT-Tickets, auch wenn die Person offiziell „IT-Techniker“ heißt. Sie ist also unabhängig von der Position. Eine wichtige Rolle im Unternehmen ist u.a. der Genehmiger von Geld. Diese Mitarbeitende haben oftmals die Rolle des sogenannten Kostenstellenverantwortlichen.

In der Beschreibung der Rolle finden Sie dann in diesem Beispiel die Obergrenze des Budgets, für die der Kostenstellenverantwortliche eigenständig Genehmigungen durchführen darf.



3. Warum Prozesse & Rollen zusammengehören

Prozesse und Rollen hängen untrennbar zusammen:

- Prozesse brauchen klare Zuständigkeiten → Rollen
- Rollen brauchen strukturierte Abläufe → Prozesse

Praxisbeispiel:

Beim Prozess „Datensicherung & Recovery“ ist der IT-Admin für die Durchführung der einzelnen Tätigkeiten zuständig, der IT-Sicherheitsbeauftragte verantwortet die Kontrolle und Dokumentation. Ohne diese Rollenzuordnung bliebe der Prozess unvollständig – oder würde gar nicht umgesetzt.

Die Dokumentation des genannten Prozesses kann sehr einfach erfolgen: entweder durch die Beschreibung einzelner Arbeitsschritte in einer Checkliste oder durch eine grafische Darstellung, die einfach verdeutlicht, wer den Prozess triggert, wer ihn wie ausführt und wie das erwartete Ergebnis auszusehen hat.

Im Kapitel 6 gehen wir näher auf diese Werkzeuge ein.



4. Typische Rollen in KMU-IT

KMUs besitzen in der Regel keine große IT-Organisation. Sondern wenige Mitarbeitende halten mithilfe externer Dienstleister die IT am Laufen. Das ganze Team kümmert sich um alle Aufgaben ohne wirkliche Spezialisierung. Somit können im Abwesenheitsfalle alle Aufgaben durch alle Mitarbeitende durchgeführt werden. Das ganze funktioniert nur, wenn jeder in verschiedene Rollen schlüpfen kann. D.h. in der Rolle des IT-Admin kümmert er sich um die Installation der Server, in der Rolle des Softwareverantwortlichen führt er einmal jährlich eine Prüfung der Lizenzen durch.

Rollen	Aufgabenbeispiele
IT-Admin	Gerätebereitstellung, Serverinstallation, Patch-Management
Support-Koordinator	Ticketannahme, Eskalation, Rückmeldung
IT-Sicherheitsbeauftragter	Sicherheitsschulungen und -Audits
Softwareverantwortlicher	Lizenzprüfung, Releaseplanung

Hinweis: Rollen können von einer Person mehrfach übernommen werden – wichtig ist die Klarheit, nicht die Anzahl der Mitarbeitenden.



5. Typische Prozesse in KMU-IT

Prozesse	Ziel
IT-Onboarding	Schneller, sicherer Start neuer Mitarbeitender
Datensicherung & Recovery	Schutz vor Datenverlust
Softwarefreigabe	Lizenzkonformität, Legalität, Sicherheit
IT-Support & Störungsmanagement	Schnelle Reaktion und Lösung von Störungen
IT-Sicherheit & Datenschutz	DSVGO Compliance, Zugriffsrechte
IT-Budgetplanung	Kostenkontrolle und Investitionsplanung

Tipp: Starten Sie mit den Prozessen, die häufig vorkommen und hohe Auswirkungen haben – nicht mit den komplexesten.
Was würden wir Ihnen vorschlagen, mit welchem Prozess Sie am besten und einfachsten beginnen?

Unsere Favoriten sind: Zutrittskontrolle ins Unternehmen und in Systeme, Mitarbeiterzeiterfassung und Abrechnung – wir schlagen jedoch das IT-Störungsmanagement vor:

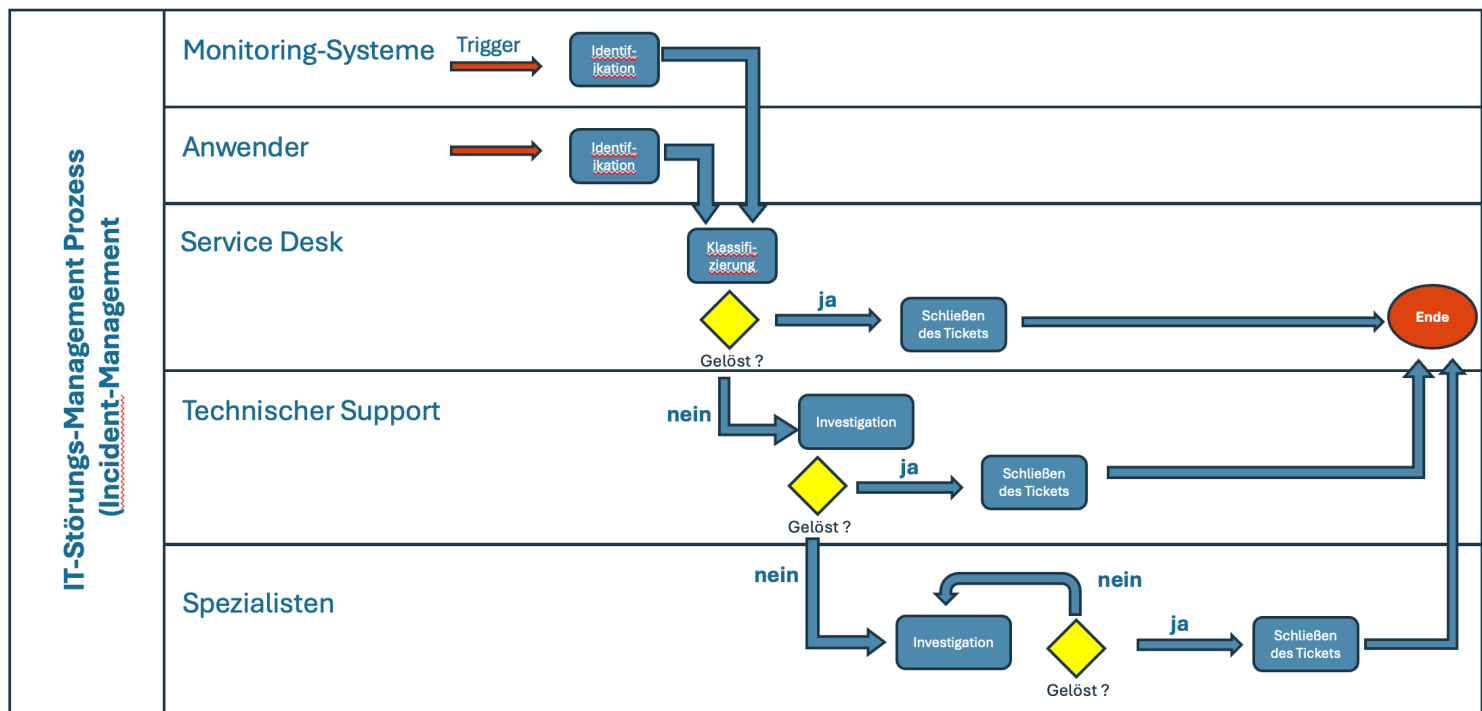


6. Praxisbeispiel IT-Störungsmanagement

Das Störungsmanagement unterteilt sich in folgende Schritte:

1. Problem melden: die Meldung erfolgt entweder durch ein Monitoring/Alerting-System oder durch einen Anwender, der auf ein Problem stößt → Ticket erstellen und die Beschreibung erfassen.
2. Priorität bestimmen: Auswirkungen und Dringlichkeit bewerten (wie viele Anwender sind betroffen, steht die Produktion still?)
3. Bearbeitung einleiten: Zuweisung an zuständige Rolle „IT-Support des Service Desk“ - kann der Mitarbeitende dieser Rolle keine Lösung finden, erfolgt die Weiterleitung an die Rolle „technischer Support“. Wenn diese Rolle weiterhin keine Lösung findet, erfolgt die Weiterleitung an die Rolle des „Spezialisten“.
4. Am Ende des Prozesses wird die Lösung umgesetzt und alle Beteiligten dokumentieren ihre durchgeführten Maßnahmen.
5. Es erfolgt eine Rückmeldung an die Nutzer.
6. Zum Abschluss wird das Ticket geschlossen.

Die grafische Darstellung dieses Prozesses sehen Sie im folgenden Prozess-Schaubild:



Prozess und Rollen im Incident-Management

Tool-Tipp: Ein einfaches Ticketsystem wie **Freshdesk** oder **Zammad** reicht oft aus. Lesen Sie dazu am besten unser Whitepaper „[Monitoring, Alerting und Ticketing](#)“



7. Tools zur Prozessaufnahme & -optimierung

Hier stellen wir Ihnen eine kleine Auswahl von einfach handhabbaren Tools vor:

Tool	Zweck	Besonderheiten
Miro	Visuelle Prozessmodellierung	Ideal für Workshops, kollaborativ
Lucidchart	Flowcharts & Diagramme	Intuitiv, gute Exportfunktionen
Trello/Jira	Aufgaben & Workflows	Gut für operative Umsetzung
Camunda /BPMN	Businessprozessmodellierung	Für strukturierte Prozesslogik
Confluence	Dokumentation & Rollenbeschreibung	Kombinierbar mit Aufgabenmanagement
yEd	Prozessdarstellung	Einfach und schnell

Empfehlung für KMU:

Starten Sie mit yED, Miro oder Trello – niedrigschwellig, schnell einsetzbar und gut skalierbar, nicht das komplexeste Tool ist das Beste – sondern das, das genutzt wird.

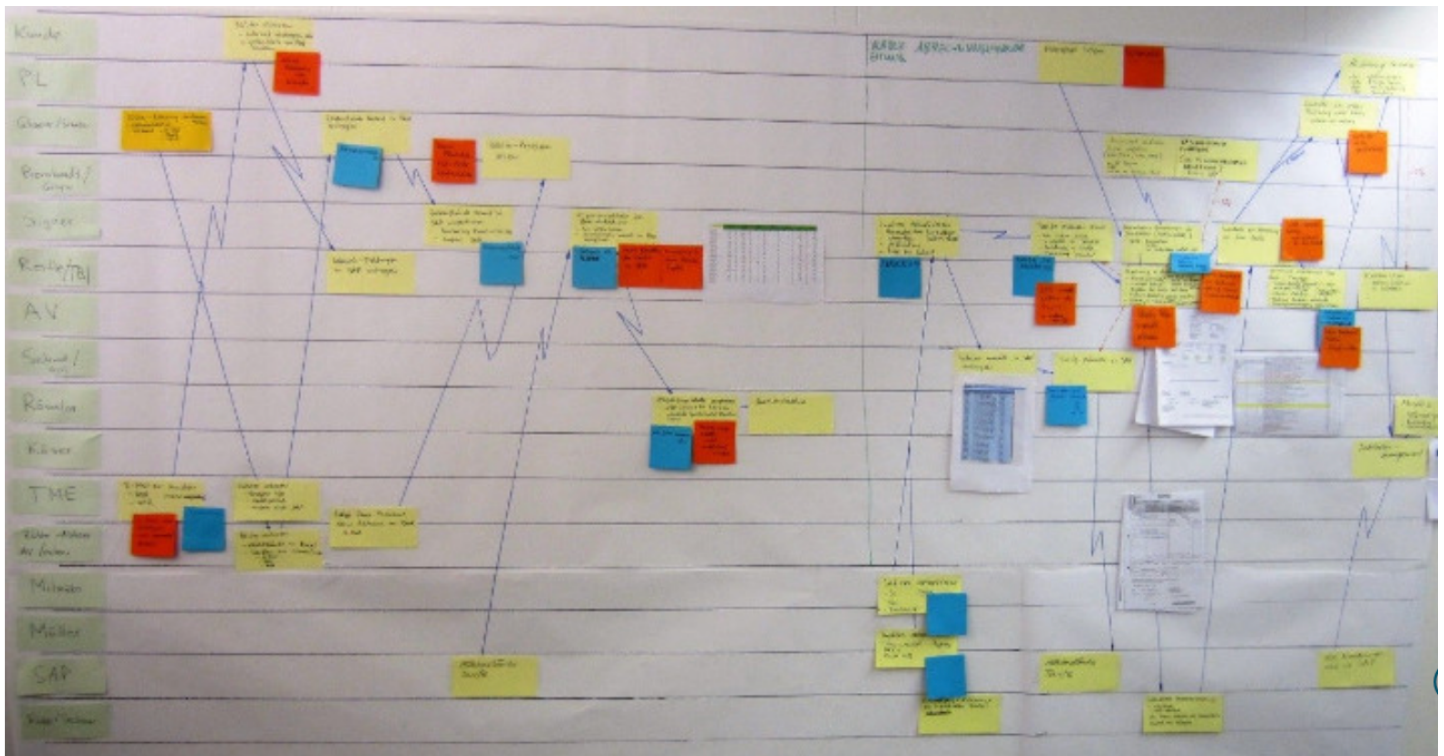


8. Einführung in der Praxis – Schritt für Schritt

Am besten gehen Sie wie folgt vor:

1. Kernprozesse identifizieren → Fokus auf 3–5 zentrale Abläufe.
2. Ist-Zustand erfassen → Welche Aufgaben werden wie in einem Prozess erledigt?
3. Rollen definieren → Wer ist wofür verantwortlich?
4. Prozesse dokumentieren → Visuell, verständlich, kurz.
5. Pilotphase starten → Testen, Feedback einholen, anpassen.
6. Verankerung im Alltag → Kommunikation, Schulung, Review.

Tipp: Lieber 80 % gut umgesetzt als 100 % nie gestartet. Zur Prozesserfassung eignet sich am besten die Erfassung auf einer großen Papierseite, in der einzelne Schwimmbahnen eingezeichnet werden, die die jeweiligen beteiligten Organisationen darstellen. Jede Organisation trägt ihren Wertschöpfungsbeitrag ein und verweist mit einem Pfeil auf den darauffolgenden Prozessschritt. Unklarheiten über Zuständigkeiten oder erwartete Resultate eines Arbeitsschrittes werden bei der IST-Aufnahme durch einen Blitz gekennzeichnet. In den Schritten 3 und 4 können diese Unklarheiten diskutiert und geklärt werden.



9. Erfolgsfaktoren & Stolperfallen

Erfolgsfaktoren:

- Führungskräfte als Vorbilder – nur wenn Führungskräfte sich an Prozesse und Rollen halten, diese respektieren und nicht den kleinen Dienstweg über Connections suchen, wenden die Mitarbeiter die Prozesse an
- Einbindung der Mitarbeitenden
Bei der Prozessgestaltung müssen die Mitarbeiter einbezogen werden, nichts ist den Kollegen wichtiger, als ernst genommen zu werden. Die Mitarbeiter sind am Ende diejenigen, die die Prozesse ausbaden, wenn sie schlecht definiert, werden
- Iteratives Vorgehen
- Keine Erwartung an Perfektion! Keiner kann beim Prozessdesign immer an alle Unwägbarkeiten denken, Prozesse lassen sich immer wieder verbessern



- Klare Kommunikation – Teilen Sie den Kollegen den Wert und die Wichtigkeit des Prozesses mit in einfachen Worten, nehmen sie Kritik als gutgemeintes Feedback mit

Stolperfallen:

- Rollen und Prozesse nur auf dem Papier – Wer Rollen ohne Praxisbezug ohne Einbeziehung der Mitarbeiter definiert, der hat viel Zeit und Geld damit verschwendet, um im besten Fall für eine Zertifizierung oder ein Audit vorbereitet zu sein. Aber das Unternehmen erzielt keinen Mehrwert oder Erfolg und jeder Mitarbeiter lebt seine Arbeit wie er es für richtig hält
- Prozesse zu komplex oder nicht gelebt
Zu viele Sicherheitsabfragen, Genehmigungen, die eher ein Zeichen von Misstrauen gegenüber dem Kollegen darstellen, werden nicht ernsthaft gelebt. Zu komplexe Prozesse werden am Ende durch Mitarbeiter via Multiselektion nur noch „durchgeklickt“ oder die Mitarbeiter stöhnen über die Überbürokratisierung und den Mehraufwand
- Keine regelmäßige Überprüfung

Prozesse ändern sich ständig durch neu eingesetzte Techniken, Maschinen, Rahmenbedingungen. Deshalb ist es wichtig regelmäßig alle 1-2 Jahre die Definitionen zu überprüfen, ob diese noch der Realität entsprechen oder ob sie Optimierungspotenzial haben.



10. Fazit & Handlungsempfehlungen

Prozesse und Rollen sind keine Bürokratie, sondern Werkzeuge für Klarheit, Effizienz und Sicherheit.

Gerade KMU profitieren von einer schlanken, praxisnahen Einführung.

Empfehlung:

- Wählen Sie 3 Prozesse (Kapitel 4 und 5)
 - Definieren Sie 3 Rollen
 - Nutzen Sie 1 Tool (Kapitel 7)
- ➔ und starten Sie iterativ.

Wir hoffen, dass wir Ihnen unser Beitrag zum Thema „Prozesse & Rollen“ gefallen hat.

Sollten Sie Fragen oder Anregungen zu unserem Beitrag haben, dann freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme per E-Mail.

Folgen Sie uns gerne auch auf LinkedIn und besuchen Sie unsere Website.

E-Mail: info@steinbeis-industrial-it.com

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/steinbeis-industrial-it>

Website: <https://steinbeis-industrial-it.com>