



Auf die Kundenperspektive fokussiert

30.11.2021, Produkt-Blog



Bei allen Schritten der Softwareentwicklung kümmert sich der Product Owner in seiner neuen Rolle um eine kundennahe Kommunikation. Als zentraler Ansprechpartner in seinem Verantwortungsbereich begleitet der Product Owner die Kundinnen und Kunden von der Idee bis zur fertigen Entwicklung der



Software.

Neben klassischen Projektdurchführungen halten immer mehr agile Ansätze Einzug in die unterschiedlichen Unternehmensbereiche. Bei der Transformation der AOK Systems zur neuen Kollaborationsorganisation ist mit dem Product Owner (PO) eine neue entscheidende Rolle entstanden. POs agieren genau an der Schnittstelle zwischen traditioneller und agiler Organisation und nehmen gegenüber der klassischen Projektorganisation eine vollkommen neue Rolle im Unternehmen ein. Bisher waren es die Produktmanagerinnen und -manager (PM), die mit den Kundinnen und Kunden über die Anforderungen gesprochen und die Konkretisierung übernommen haben, aber auch in den Gremien unterwegs waren. Sie haben gleichzeitig auch die Strategie des Produkts weiterentwickelt und innovative Themen vorangebracht. In ihrer Rolle waren die PMs auf der taktischen und der operativen Ebene unterwegs. Dementsprechend fiel es ihnen oft nicht leicht, beide Ebenen auszufüllen und passende Schnittstellen herzustellen.

Intensive wechselseitige Unterstützung

Im Zuge der Neuorganisation wurde diese Rolle aufgeteilt. Einerseits Produktsuitenmanagerinnen und -manager (PSM), die in die Ferne schauen und für einen übergreifenden Blick auf die Produktsuite und die enthaltenen Produkte zuständig sind, andererseits die POs. PSMs erstellen Produktsuite-Roadmaps, stimmen mit den Kundinnen und Kunden Strategien ab und definieren die Leitplanken. Sie arbeiten in enger Abstimmung mit den POs und unterstützen sich gegenseitig. Sie definieren gemeinsam, wie das jeweilige Produkt strategisch ausgerichtet werden soll. POs hingegen tragen jetzt die gesamte Verantwortung für ein Produkt. Sie begleiten den Entwicklungsprozess des Produkts von der Idee bis zur Abnahme durch die Kundinnen und Kunden und sind intern und extern zentrale Ansprechpartner in ihrem Verantwortungsbereich. Um eine möglichst hohe Kundenzufriedenheit zu erreichen, übernehmen die POs die Kommunikation mit relevanten Stakeholdern und kommunizieren mit den Kundinnen und Kunden zu allen Schritten des Software-Entwicklungsprozesses.

Ein schlanker Prozess



Auch die POs haben den Kunden zentral im Blick. Ihre Aufgabe ist es, konkrete Kundenanforderungen autark umzusetzen. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass die Anforderung zu der vorher gemeinsam mit den PSMs abgestimmten Produktsuite-Roadmap, mit der die zentralen Entwicklungsschritte eines Produkts visualisiert werden, passt. Dazu können sich POs auf der operativen Ebene mit ihrem Entwicklungsteam und den Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern auf Kundenseite in Form des AOK/GKV-Boards bewegen und eigenständig die Anforderungen abstimmen, einplanen und koordinieren. Die früheren PMs waren nicht in den Entwicklungsbereich involviert. Sie haben lediglich mit den Kundinnen und Kunden eine Prioritätenliste erstellt, die dann der Entwicklung zur Umsetzung übergeben wurde. Heute hingegen koordinieren und steuern POs Entwicklungsteams und schlagen die Brücke zwischen der Entwicklung und der Kundenseite.

In die neue Rolle hineinwachsen

Für die verschiedenen Produktbereiche der AOK Systems gibt es 45 POs. Viele Produkte wurden neu definiert, daher sind viele POs gleichzeitig für mehrere Produkte verantwortlich. Aus den meisten ehemaligen PMs sind PSMs und auch POs geworden. Viele POs müssen noch in ihre neue Rolle hineinwachsen, die sich an vielen Stellen noch weiterentwickelt und leicht verändert. Da die PO-Rolle zunächst überwiegend auf der funktionalen Ebene definiert wurde, ergibt sich in der Praxis noch die eine oder andere Aufgabe, die im Feinschliff angepasst wird. Um sich in ihren neuen Rollen gemeinsam auszutauschen, haben sich die POs in einer Community of practise organisiert, zu der sie sich alle zwei Wochen treffen. Jede und jeder kann Probleme aus dem Arbeitsalltag mitbringen, um in der Community nach Erfahrungen zu fragen oder gemeinsam an Lösungen zu arbeiten. Oft entstehen auch neue Ideen und Weiterentwicklungen. So trägt die Gruppe dazu bei, neue Innovationen in die AOK Systems einzubringen.

Autor/in: Christian Döbler, Abteilungsleiter Entwicklung Zentrale Aufgaben

