Wer kennt es nicht? Im IT-Alltag oder bei der Implementierung groß angekündigter Facility-Management-Systeme verwandelt sich eine eigentlich simple Aufgabe oft in ein unübersichtliches Geflecht aus E-Mails, informellen Absprachen und plötzlichen Verantwortlichkeitslücken. Wenn ein Projekt scheitert oder Zeitpläne ins Wanken geraten, liegt es selten an mangelnder Motivation – meist fehlt schlicht die Klarheit darüber, wer den Hut aufhat, wer zupackt und wer eigentlich nur auf CC gesetzt werden wollte. Die RACI-Matrix ist hier weit mehr als ein starres Verwaltungstool; sie ist die *Single Source of Truth* für die Zusammenarbeit in technologisch anspruchsvollen Projekten und Arbeitsumfeldern.

Die DNA des Erfolgs: Was ist eine RACI-Matrix?

Im Kern ist die RACI-Matrix eine logische Matrix, die Aufgaben oder Meilensteine (in den Zeilen) mit den beteiligten Stakeholdern (in den Spalten) verknüpft. Das Akronym steht für die vier zentralen Verantwortlichkeitsgrade, die es ermöglichen, komplexe Workflows auf ein verständliches Maß zu reduzieren. In einer Zeit, in der interdisziplinäre Teams aus IT-Spezialisten, Technikern und Management-Ebenen zusammenarbeiten müssen, dient die Matrix als universelle Sprache für alle Beteiligten.

R – Responsible: Die Macher

Die „*Responsible*“-Rolle besetzt die Person, die die Arbeit tatsächlich erledigt. Sie ist der Motor des jeweiligen Projektschritts. Es ist wichtig zu verstehen, dass pro Aufgabe durchaus mehrere „Responsibles“ definiert werden können – etwa ein Team, das eine Datenerfassung für ein CAFM-System durchführt. Dennoch sollte die Anzahl begrenzt bleiben, um die operative Schlagkraft zu erhalten.

A – Accountable: Der “Buck Stops

Here”-Verantwortliche

Hier wird es kritisch: Eine „*Accountable*“-Person ist der Dreh- und Angelpunkt. Sie trägt die Verantwortung für das Ergebnis und ist die letzte Instanz, die „Ja“ zum Abschluss einer Aufgabe sagt. Die goldene Regel lautet hier: Es darf genau *eine* Person „Accountable“ sein. Gibt es mehrere „A“s, ist die Verantwortlichkeit verwässert und Entscheidungsprozesse stagnieren.

C – Consulted: Das Experten-Netzwerk

Menschen in der „*Consulted*“-Rolle sind für den Erfolg entscheidend, weil sie das notwendige Know-how liefern. Wenn Sie an einer API-Integration für ein neues Energie-Dashboard arbeiten, sind die IT-Experten „Consulted“. Die Kommunikation ist hier zwingend bidirektional: Man holt sich deren Input, bevor ein Kurs eingeschlagen wird.

I – Informed: Die “Need-to-Know”-Gruppe

Die „*Informed*“-Gruppe muss nach Abschluss einer Aufgabe oder Entscheidung informiert werden, damit sie ihre eigene Arbeit darauf abstimmen kann. Sie sind nicht aktiv in den Prozess eingebunden, aber das Ergebnis beeinflusst ihren Arbeitsbereich. Der klassische „CC-Verteiler“ findet sich hier wieder – jedoch mit System, anstatt mit einem überlaufenden Posteingang.

Anwendung: Die Implementierung in der Praxis

Um eine RACI-Matrix nicht nur zu erstellen, sondern auch erfolgreich in den Projektalltag zu integrieren, bedarf es einer methodischen Vorgehensweise. Der häufigste Fehler ist die

Erstellung „am grünen Tisch“. Eine wirklich wertvolle Matrix entsteht nur im Dialog mit dem gesamten Team.

1. Identifikation der Aufgaben: Zerlegen Sie das Projekt in greifbare Arbeitspakete. Zu grobe Blöcke führen zwangsläufig zu ungenauen Zuordnungen.

2. Identifikation der Beteiligten: Listen Sie nicht nur Abteilungen, sondern idealerweise Rollen oder spezifische Personen auf.

3. Das “RACI-Workshop”-Prinzip: Gehen Sie die Matrix gemeinsam durch. Fragen Sie explizit bei jeder Zelle: „Wer macht das?“, „Wer entscheidet das?“, „Wen müssen wir fragen?“.

4. Validierung der Matrix: Suchen Sie nach Warnsignalen. Wenn ein Stakeholder in jeder Spalte ein „R“ stehen hat, droht Burnout. Wenn bei einer Aufgabe kein „A“ definiert ist, droht Stillstand.

Warum RACI gerade bei komplexen Assets glänzt

In der technischen Gebäudeausrüstung oder beim Management von IT-Assets gibt es oft Schnittstellen zwischen verschiedenen Gewerken. Ohne klare RACI-Struktur entstehen „Schatten-Prozesse“, bei denen sich Verantwortlichkeiten überschneiden oder Lücken entstehen. Die Matrix schafft Transparenz über den gesamten Lebenszyklus eines Assets hinweg.

Gerade bei der Einführung von neuer Software oder komplexen BIM-Modellen hilft die Matrix dabei, die Erwartungshaltung zwischen dem Dienstleister, dem internen Facility-Team und der IT-Abteilung zu synchronisieren. Jeder weiß exakt, wann er Input liefern muss und wann er sich auf die Zuarbeit anderer verlassen kann. Das spart wertvolle Zeit, die sonst in langwierigen Klärungsmeetings verpufft wäre.

Stolpersteine und wie man sie umgeht

Eine RACI-Matrix ist ein lebendes Dokument. Wenn sie einmal erstellt in einem Ordner verschwindet, verliert sie ihren Wert. Die größte Gefahr ist die „Bürokratisierung“. Wer versucht, jeden Handgriff mit einem RACI-Code zu belegen, erstickt die Kreativität und Flexibilität des Teams. Nutzen Sie das Tool daher für kritische oder komplexe Abläufe, *nicht für tägliche Routineaufgaben*, bei denen die Verantwortlichkeiten ohnehin klar verteilt sind.

Ein weiterer Punkt ist die kulturelle Ebene: In manchen Unternehmen wird ein „A“ als Machtposition missverstanden. Es ist wichtig zu kommunizieren, dass „Accountable“ vor allem „Rechenschaftspflicht“ und damit den Mut bedeutet, Entscheidungen zu treffen und den Kopf hinzuhalten – keine bloße Hierarchie-Demonstration (oder eine Simulation von Führung, kennen Sie sicher auch…).

Fazit für den professionellen Alltag

Die RACI-Matrix ist kein Allheilmittel, aber ein verdammt gutes Diagnose- und Steuerungsinstrument. Wenn Sie das nächste Mal in einem Meeting sitzen und das Gefühl haben, dass die Verantwortung im Raum verfliegt, dann ist das der richtige Moment, um ein Whiteboard zu schnappen und die Rollen neu zu definieren. Klarheit ist in komplexen Projekten das wertvollste Gut – und mit einem klaren RACI-Modell sind Sie einen entscheidenden Schritt voraus.

Wie gehen Sie in Ihrem Team mit Verantwortlichkeiten um, wenn es stressig wird? Verlassen Sie sich auf eingespielte Routinen oder greifen Sie in solchen Phasen doch lieber zu strukturierteren Methoden? Ich finde, dass RACI schon ganz gut im Projekt-Alltag hilft :-)

Wie hilfreich war dieser Beitrag?

Klicke auf die Sterne um zu bewerten!

Bewertung Abschicken
Durchschnittliche Bewertung / 5. Anzahl Bewertungen:

Top-Schlagwörter: Prozess, fehler, System, Software, cafm, erfolg, Unternehmen, einführung,

Kommunikation, Implementierung

Verwandte Artikel

- CAFM-Software: Alles was Sie als Dummie wissen sollten ;-)
- Leitfaden und Überlegungen bei Auswahl und Einführung von CAFM-Software
- Warum Sie in 2025 endlich eine CAFM-Software einführen sollten