

Template Rollen

Hier ist der erweiterte Katalog, in dem auch die operativen Schnittstellen zum Kunden (Kundenservice, Auftragsannahme, Field Service usw.) und weitere typische mittelständische Rollen berücksichtigt sind.

Erweiterter Rollenkatalog für mittelständische Unternehmen

Rollenname (BookStack-Titel)	Bereich / Abteilung	Kernaufgaben & Bezug zu Systemen/Prozessen
Rollenname (BookStack-Titel)	Bereich / Abteilung	Kernaufgaben & Bezug zu Systemen/Prozessen
Rolle - Geschäftsführung	Geschäftsleitung	Strategie, Budgetfreigabe, oberste Prozess- und Risikoverantwortung.
Rolle - Assistenz der Geschäftsführung	Geschäftsleitung	Vorbereitung von Entscheidungen, Zugriff auf vertrauliche Dokumente.
Rolle - Informationssicherheitsbeauftragter (ISB)	Governance / Compliance	Steuerung des ISMS, Risikomanagement, Security-Vorgaben.
Rolle - Datenschutzbeauftragter (DSB)	Governance / Compliance	Überwachung des Datenschutzes, Freigabe datenschutzrelevanter Prozesse.
Rolle - Personalleitung (HR-Manager)	Personalwesen (HR)	Eigner der HR-Prozesse, Freigabe von Personalbudgets.
Rolle - Personalreferent (HR-Generalist)	Personalwesen (HR)	Recruiting, On-/Offboarding, Pflege der Personalakten (HR-System).
Rolle - Lohn- und Gehaltsbuchhalter	Personalwesen (HR)	Abrechnung, Meldewesen, regulierter Zugriff auf Finanz-/Gehaltsdaten.
Rolle - Leiter Finanz- und Rechnungswesen	Finanzen / Controlling	Eigner der Finanzprozesse, Datenverantwortlicher für Finanzdaten.
Rolle - Finanzbuchhalter	Finanzen / Buchhaltung	Debitoren/Kreditoren, Zahlläufe, Buchen von Belegen (ERP-/FiBu-System).
Rolle - Controller	Finanzen / Controlling	Auswertungen, KPI-Tracking, Zugriff auf BI-Systeme.
Rolle - Leiter Einkauf	Einkauf / Beschaffung	Eigner der Beschaffungsprozesse, Lieferantenmanagement.
Rolle - Operativer Einkäufer	Einkauf / Beschaffung	Einholen von Angeboten, Bestellauslösung im ERP, Rechnungsprüfung.

Rolle - Leiter Vertrieb / Sales Manager	Vertrieb (Sales)	Eigner der Vertriebsprozesse, Rabattfreigaben, Datenverantwortlicher für Kundendaten.
Rolle - Vertriebsmitarbeiter (Außendienst / Key Account)	Vertrieb (Sales)	Kundenbetreuung, Angebotserstellung, Vertragsverhandlungen (CRM-System, mobil).
Rolle - Mitarbeiter Vertriebsinnendienst	Vertrieb (Sales)	Vorqualifizierung von Leads, Unterstützung bei der Angebotserstellung, Stammdatenpflege.
Rolle - Mitarbeiter Auftragsannahme / Order Management	Customer Service / Order Processing	Erfassung von Kundenbestellungen (manuell oder EDI), Anlage von Aufträgen im ERP, Lieferterminprüfung.
Rolle - Leiter Kundenservice / Customer Support Manager	Customer Service	Eigner der Service-Prozesse, Eskalationsmanagement bei Kundenbeschwerden.
Rolle - Mitarbeiter Kundenservice / Customer Support (1st Level)	Customer Service	Telefonische Kundenbetreuung, Erfassung von Reklamationen und Service-Tickets, Beantwortung von Statusanfragen.
Rolle - Sachbearbeiter Reklamationsmanagement	Customer Service / QM	Prüfung von Gewährleistungsansprüchen, Anlage von Retourenaufträgen und Gutschriften.
Rolle - Disponent / Einsatzplaner (Field Service)	Service / Disposition	Planung und Routenoptimierung von Außendiensttechnikern, Materialdisposition für Serviceeinsätze.
Rolle - Servicetechniker / Außendiensttechniker	Field Service	Durchführung von Reparaturen oder Wartungen vor Ort beim Kunden, Rückmeldung von Zeiten/Material via mobiler App.
Rolle - Leiter Marketing	Marketing	Eigner der Marketingprozesse, Budgetplanung für Kampagnen.
Rolle - Marketing Manager (Digital / Content)	Marketing	Kampagnensteuerung, Pflege von Website/Social Media.
Rolle - Leiter Produktion / Fertigung	Produktion	Eigner der Produktionsprozesse, Kapazitätsplanung.
Rolle - Produktionsplaner (PPS)	Produktion	Steuerung von Fertigungsaufträgen, Materialbedarfsplanung (ERP/PPS).

Rolle - Schichtleiter / Vorarbeiter	Produktion	Personaleinsatzplanung, Freigabe von Zeiten, BDE-Rückmeldungen.
Rolle - Logistik- / Lagerleiter	Logistik / Supply Chain	Eigner der Intralogistik-Prozesse, Inventurverantwortung.
Rolle - Fachkraft für Lagerlogistik / Kommissionierer	Logistik / Lager	Wareneingang, Kommissionierung, Warenausgang (Scanner/MDE-Geräte).
Rolle - Leiter Qualitätsmanagement (QM)	Qualitätsmanagement	Eigner der QM-Prozesse (ISO 9001), Sperrung fehlerhafter Ware.
Rolle - Qualitätsprüfer	Qualitätsmanagement	Durchführung von Prüfungen, Dokumentation von Messwerten.
Rolle - IT-Leiter	IT-Management	Eigner der IT-Prozesse, Budgetierung, Steuerung von IT-Dienstleistungen.
Rolle - IT-Systemadministrator	IT-Betrieb	Verwaltung von Servern, Netzwerken und Infrastruktur (AD, Firewall).
Rolle - IT-Support / Service Desk	IT-Betrieb	Bearbeitung von Tickets, 1st-Level-Support, Standard-Changes.
Rolle - Fachadministrator (Key User)	Fachbereiche	Fachliche Betreuung einer Anwendung (z.B. ERP-Key-User im Einkauf/Vertrieb).

Diese Tabelle füllt die Lücken im Bereich Auftragsabwicklung und Kundenservice, die für produzierende oder handelnde Mittelständler essenziell sind.

Revision #1

Created 2026-03-30 11:33:07 UTC by Gerd

Updated 2026-03-30 11:47:10 UTC by Gerd