

# Scrum方法在跨部门协同开发中的实践问题探讨

曾俊杰

西南电子技术研究所 四川 成都 610036

**摘要：**本文围绕Scrum方法在跨部门协同开发中的应用挑战展开探讨，系统分析了成员参与不足、沟通障碍、需求评审缺失及绩效评估不统一等典型问题。基于问题梳理，提出建立跨部门敏捷团队矩阵、引入协作平台与可视化工具、设立代表型角色以及提升Scrum Master协调能力等优化策略。研究表明，合理的组织架构与技术手段结合，有助于提高跨部门信息共享与协同效率，促进敏捷实践落地。本文为企业在复杂环境中推进Scrum应用提供理论支持与实践指导，助力提升项目管理水平和团队协作效果。

**关键词：**Scrum方法；跨部门协同；敏捷开发；产品Backlog

## 引言

随着数字化转型加速，企业面临产品快速迭代和多部门协同的双重挑战。Scrum作为主流敏捷开发框架，以其迭代增量、自组织团队的优势被广泛采用<sup>[1]</sup>。然而，在跨部门环境下，Scrum的实践效果常因角色边界模糊、沟通障碍和协作机制缺失而打折扣<sup>[2]</sup>。如何有效破解跨部门协同难题，提升Scrum的应用价值，成为当前企业敏捷转型的重要课题<sup>[3]</sup>。本文聚焦Scrum在跨部门协作中的典型问题，结合实践案例，探讨优化路径，旨在为提升多职能团队协作效率和项目交付质量提供理论参考与实践指导。

## 1 Scrum方法的基本机制与协同特征

Scrum方法是一种以迭代和增量为核心的敏捷开发

框架，其基本机制围绕三个核心角色——产品负责人（Product Owner）、Scrum Master和开发团队——以及四个关键活动——Sprint计划会、每日站会、Sprint评审和回顾会展开<sup>[4]</sup>。在Scrum运行过程中，团队通过短周期（一般为两周）的Sprint不断交付可用增量，同时在每次迭代中快速响应变化与用户需求。这种机制强调自组织、高度协作和持续改进，鼓励团队内部形成稳定的沟通节奏和反馈机制。然而，在实际应用中，Scrum往往面临跨职能合作的复杂性，特别是当项目涉及非技术部门（如市场、产品、运维等）时，团队边界模糊带来的角色不明、责任冲突等问题可能削弱Scrum的协同效率。

表1 Scrum方法的基本机制与跨部门协同特征对应分析

Scrum要素	具体内容	协同特征体现
核心角色	产品负责人（Product Owner）、Scrum Master、开发团队	明确分工，职责互补，促进跨职能间的信息传递
核心活动机制	Sprint计划会、每日站会、Sprint评审会、Sprint回顾会	高频同步，增强透明度与执行一致性
工作方式	小步快跑、持续迭代、短周期增量交付	快速反馈，利于多部门快速响应与调整
组织结构依赖程度	倾向于扁平化、自组织团队	弱化层级，加强横向协同
协作障碍常见问题	部门目标冲突、职责边界模糊、沟通风格差异、资源争用	增加冲突与协作摩擦，影响Sprint有效执行
协同效率保障机制	Scrum Master协调、固定节奏会议机制、可视化任务看板等	构建流程保障体系，确保跨部门同步与冲突调和

## 2 Scrum在跨部门实践中的典型问题表现

### 2.1 跨部门成员参与度不足，Scrum会议质量下降

在跨部门实施Scrum过程中，成员参与度不足是最常见的问题之一，直接影响Scrum会议的质量与效率。由于Scrum强调每位团队成员在每日站会、评审会和回顾会中的积极参与，以便实时同步任务状态、反馈进度与协调资源。然而在多部门协同背景下，非技术人员（如市

场、运营、法务等）常常因职责认知不清、时间冲突或对Scrum机制理解不够深入，导致参会意愿和参与深度明显不足。部分部门甚至视Scrum会议为“研发专属”，形成排斥心理，从而削弱了协同执行力与信息透明度。

### 2.2 Scrum Master无法有效协调非开发团队之间的矛盾

在跨部门Scrum实践中，Scrum Master往往面临协调非开发团队矛盾的能力边界问题。Scrum Master虽负责移除团队障碍、维护协作节奏，但其原本职责更多集中于技术开发团队内部。在跨部门环境下，涉及市场、设

**作者简介：**曾俊杰（1987年3月-），男，汉族，四川省大英县，硕士研究生，工程师，从事项目管理工作。

计、运维等多职能团队时，部门间的目标差异、资源分配冲突和沟通方式不一致，常常超出Scrum Master的权限和专业影响范围。

Scrum Master在多部门场景中的话语权不足，也限制了其协调角色的发挥。在传统矩阵型组织中，非开发团队更倾向服从本部门主管，难以真正融入Scrum协作体系。一旦矛盾爆发，Scrum Master若无法借助组织授权介入跨部门问题，便容易陷入“信息传递者”或“流程执行者”的被动局面。长期来看，这种协调失效将削弱Scrum会议的实际功能，团队问题得不到暴露与解决，协同效率持续下降。

### 2.3 产品Backlog需求制定缺乏系统性评审，影响需求清晰度与可实现性

在跨部门协同开发中，产品Backlog需求制定若缺乏系统性评审，极易导致需求不清、边界模糊和开发过程中的频繁返工。Scrum强调由产品负责人主导构建产品Backlog，并通过不断迭代优化任务优先级和可交付性。然而在多部门参与的实际项目中，不同职能对需求理解存在差异，若未进行充分的多方评审，往往导致需求描述片面，忽视技术可行性或用户体验的关键环节。

缺乏系统性评审的另一个直接后果是团队在执行中缺乏统一认知，导致Sprint计划效率下降，甚至需要临时调整任务内容，打乱原定节奏。尤其是在涉及多个系统集成或多个部门接口的复杂项目中，没有进行充分的需求澄清和优先级协商，就难以形成有效的协同路径。这种情况下，Backlog逐渐成为碎片化、不断变更的清单，失去其在敏捷开发中“指导灯塔”的作用。

### 2.4 缺乏通用KPI体系，不利于Sprint成果的跨职能评估

在跨部门Scrum实践中，缺乏统一的KPI体系是影响Sprint成果有效评估的重要障碍。Scrum强调以增量交付和用户价值为导向的绩效评估逻辑，而传统部门之间往往各自依据本职职能设定目标，导致评估标准存在差异。例如，研发团队关注代码质量与交付速度，市场部门关注推广节奏与用户响应，设计部门则重视用户体验与审美呈现。

此外，KPI分散还会引发协作过程中责任划分不清、成果归属模糊等问题，降低团队的协同动力。在Sprint评审环节，不同部门往往对“完成”的定义理解不一致，导致交付验收争议频发。例如，一个已完成的功能模块，技术上实现无误，但若未同步市场逻辑或运营路径，就可能被其他部门视为“未完成”。

## 3 优化 Scrum 跨部门协作的关键路径

### 3.1 建立跨部门敏捷团队矩阵，明确角色定位与职责边界

为解决Scrum在跨部门协作中的职责重叠与边界模糊问题，建立跨部门敏捷团队矩阵是实现高效协同的关键路径之一。该矩阵以Scrum团队为基本单元，将来自不同职能部门的成员纳入统一项目结构，并通过岗位角色再定义、任务流程再梳理，实现职责的协同化重构。在此基础上，项目团队可根据产品特性或迭代目标，动态配置人员，如将市场、UI、测试、开发等角色纳入同一Sprint周期，确保从需求制定到交付落地的全流程有人负责、有人反馈。

在矩阵模式下，需进一步明确各角色的职责边界与协作方式，防止因职能交叉引发的权责不清或角色冲突。例如，产品负责人应统筹各方业务需求并统一进入Backlog，而各职能代表则应对涉及本部门的工作负责需求澄清与实现路径设计。Scrum Master则承担跨部门流程协调与障碍排除职责，成为沟通枢纽与文化传导者。

### 3.2 引入产品协作平台与信息可视化工具，强化同步机制

在跨部门Scrum实践中，引入产品协作平台与信息可视化工具，有助于打通信息壁垒、提高各职能间的同步效率。传统Scrum依赖面对面交流和定期会议实现任务同步，但在多团队、多区域、多角色并存的复杂协作环境下，仅依靠会议机制难以满足高频、透明的信息流通需求。通过集成类如Jira、Trello、Teambition、Confluence等数字化平台，团队可以实时更新Backlog状态、Sprint进展、任务分配与依赖关系，实现项目可视化、任务透明化，提升跨职能成员对整体节奏与优先级的感知力。

同时，信息可视化工具不仅使Scrum流程更直观，还增强了协同各方的责任感与参与度。例如，在可视化看板中，任务卡片的进展动态直接反映了某一项工作的协作状态，所有参与人员均可随时追踪关键任务的执行路径与瓶颈环节，从而减少了因信息滞后导致的资源冲突或重复劳动。通过设置共享仪表盘和定制通知机制，项目团队能够实现多部门间的事件响应联动，Scrum Master也可依据实时数据更精准地识别问题并推动优化，使Scrum的同步机制从“会议驱动”转向“数据驱动”，极大增强了跨部门协作的灵活性与预判性。

### 3.3 增设“代表型角色”机制，将非技术部门人员纳入Scrum流程

为了提升跨部门Scrum协作的整体效能，增设“代表型角色”机制，将非技术部门人员有机纳入Scrum流程，是破解职责割裂与信息孤岛的重要举措。传统Scrum团

队主要由技术开发人员组成，市场、运营、法务等非技术部门往往缺席日常Sprint活动，导致沟通不畅、需求反馈滞后，影响迭代质量和响应速度。通过设立各部门的代表型角色，如市场代表、运营协调员等，参与Sprint计划、每日站会及评审回顾，能够保障非技术视角及时传达，促进需求的多维度理解与落地，同时强化各部门间的责任共担和目标协同。

代表型角色机制还促进了跨部门信息共享和文化融合，避免Scrum团队陷入“开发孤岛”。这些代表不仅承担信息传递的桥梁职责，更积极参与风险识别、资源协调和冲突解决，推动Scrum实践更贴近业务全貌。通过对代表角色的选拔与培训，提升其对敏捷理念和Scrum流程的理解，有助于增强其影响力和执行力，从而保障团队内外沟通顺畅，优化迭代周期内的跨职能配合，最终提升项目交付的整体质量与效率。

#### 3.4 优化Scrum Master职责，强化协调与谈判能力培训

Scrum Master作为Scrum团队的协调者和推动者，其职责在跨部门协作中尤为关键。然而，传统Scrum Master多聚焦于技术团队内部的流程管理和障碍排除，面对跨部门复杂的利益关系和沟通摩擦，往往显得力不从心。因此，优化Scrum Master职责，特别是强化其协调与谈判能力的培训，成为提升跨部门协作效率的必要举措。通过系统的沟通技巧、冲突管理和组织影响力培训，Scrum Master能够更有效地调和各部门间的目标分歧，推动资源合理分配，促进多职能团队间的协作共识，避免因部门壁垒导致的Sprint延误和任务返工。

此外，强化Scrum Master的战略视角和跨部门协调能力，有助于其在项目推进过程中及时发现潜在风险，主动牵头解决复杂问题，推动管理层支持敏捷实践的深化。Scrum Master不仅是流程的维护者，更是文化的推动者和变革的引领者。

#### 4 结论

本文聚焦Scrum方法在跨部门协同开发中的实践问题，深入分析了成员参与度不足、协调机制缺失、需求评审不系统及缺乏统一KPI等关键障碍。针对这些问题，提出了构建跨部门敏捷团队矩阵、引入信息可视化工具、增设代表型角色及强化Scrum Master能力的优化路径。通过系统性调整，能够有效打破部门壁垒，提升信息透明度和协同效率，促进多职能团队目标一致与高质量交付。未来应进一步深化敏捷文化建设，推动组织机制创新，助力Scrum在复杂环境中实现持续优化和价值最大化。

#### 参考文献

- [1] 周栩杨.基于Python的自动化测试框架在Scrum开发模式中的应用[J].信息系统工程, 2024(8):87-89.
- [2] 刘子豪.Scrum敏捷开发理念下的工业设计实践教学研究——以交通工具造型设计课程为例[J].上海包装, 2024(5):224-226.
- [3] 工商管理.基于Scrum敏捷开发的A公司软件产品研发管理研究[D].南京林业大学,2023.
- [4] 湛音洁,姬敬,袁鹏.基于Scrum敏捷方法的采购组织管理创新与实践[J].中国招标, 2024(3):137-142.