

LEISTUNG RICHTIG VERMITTELN

„IT ist ja kein totes Produkt“

CIOs und IT-Abteilungen müssen regelmäßig mit ihren Kunden reden, fordert die Beraterin Uta Hahn. Sie lehrt in einem Seminar, wie IT-Führungskräfte ihre Mitarbeiter dafür sensibilisieren. ITEB-Teilnehmer zahlen dabei weniger.

Wie in den Vorjahren zeigt sich beim IT Excellence Benchmark 2010 (ITEB), dass IT-Abteilungen von den Mitarbeitern insgesamt als schlecht bewertet werden, wenn die Kommunikation nicht stimmt. Mitinitiatorin des ITEB Uta Hahn erklärt, warum das so ist.

CIO: *Die beste IT ist die, von der man nichts hört, weil alles funktioniert, oder?*

Uta Hahn: Wenn man IT wie Strom- und Wasserversorgung versteht, stimmt das. Aber darauf beschränkt sich die Rolle nicht. IT ist ja kein totes Produkt, sondern

Nein. Vielen IT-Mitarbeitern ist der Stellenwert von Kommunikation einfach nicht bewusst. Wenn zum Beispiel die Lösung eines Problems länger dauert, kommuniziert ein IT-ler das normalerweise nicht, weil er denkt: Das geht ja dann auch nicht schneller. Dabei fühlt sich der Kunde schon besser, wenn er weiß, dass sein Problem behandelt wird.

Fehlt es der IT an Kunden- und Business-Orientierung?
Das glaube ich nicht. Den meisten IT-Mitarbeitern ist absolut bewusst, dass sie das Business unterstützen und kundenorientiert sein müssen. Aber sie wissen nicht, welche Rolle die Kommunikation dabei spielt. Kommunikation ist nicht alles, aber ohne Kommunikation ist alles nichts.

Das Ansehen der IT ist verbesserungsfähig, die Mitarbeiter sind oft unzufrieden, vor allem mit der mangelhaften Kommunikation. Was müssen die IT-Abteilungen ändern?

Ein wichtiger Punkt ist es, die IT-Mitarbeiter zu sensibilisieren, wie sie mit ihren Kunden umgehen, wie sie effektiv kommunizieren. Dies ist neben den geplanten Kommunikationsaktivitäten zum Kunden hin ein wichtiger Bestandteil der Kommunikationsstrategie.

Strategie klingt immer gleich so hochtrabend.

Das Problem in der IT ist oft der Glaube, dass man das hemdsärmelig erledigen könnte. Interessanterweise fehlt hier total das Verständnis, dass ein Kommunikationsprojekt vom Ansatz her wie ein IT-Projekt zu behandeln ist, das heißt, man setzt sich konkrete Ziele und plant, mit welchen entsprechenden Maßnahmen man

SEMINAR IN BAYERN | Gutes tun und darüber reden

Am 13. und 14. Oktober veranstaltet die business group munich (bgm) auf dem Hasenöhrhof (Foto) im oberbayrischen Geitau das Seminar „Erfolgreiche Kommunikationsstrategien für IT-Abteilungen“. Beim Seminar geht es gezielt um die Frage, wie man das Image der IT-Abteilung verbessern und die Kommunikation mit den Fachabteilungen optimieren kann. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt 1.450 Euro zzgl. MwSt. Teilnehmer am CIO IT Excellence Benchmark (ITEB) erhalten eine **Ermäßigung in Höhe von 500 Euro**. Weitere Informationen und Anmeldungen über +49 (0)80 28 90 49 37 oder per Mail an uta.hahn@bgm-gmbh.de Das Seminarprogramm finden Sie unter www.bgm-gmbh.de/seminare



lebt durch die Mitarbeiter, die sie benutzen. Die haben Probleme, die haben Fragen, und da müssen Business und IT zusammenarbeiten.

CIO: *Die Kommunikation zwischen der IT und ihren Kunden funktioniert aber nur unzureichend. Liegt das am überhöhten Selbstbild der IT?*

dies erreichen will. Man stellt also eine Kommunikationsstrategie auf. Nur auf diese Weise lässt sich mit Kommunikation eine nachhaltige Wirkung sowohl zum Kunden hin als auch bei den eigenen Mitarbeitern erzielen.

Wie versuchen Sie in Ihrem Seminar, die nötige Nachhaltigkeit zu vermitteln?

Mir geht es vor allem um die Sensibilisierung der Mitarbeiter für dieses Thema. Man muss den Leuten nahebringen, wie Kommunikation funktioniert und wie nicht. Wenn ich damit ein Bewusstsein für die Notwendigkeit von Kommunikation schaffe, ist viel erreicht.

Und was ist mit den Werkzeugen dafür?

Die Methodik ist schon auch wichtig: Wie baue ich ein Kommunikationskonzept auf, wie schreibe ich was, wie spreche ich die Mitarbeiter an. Ich habe auch schon erlebt, dass sich IT-Abteilungen eine Agentur an Bord geholt haben, die bessere Kommunikation mit Hochglanzbroschüren verwechselt hat. Aber das funktioniert nicht. Da muss man einen gangbaren Mittelweg finden.

Auf Ihrem Seminar stellt auch ein Mitarbeiter von EnBW sein Kommunikationsrezept vor. Was hat EnBW denn besser gemacht als andere?

Die IT der EnBW lebt Kundenorientierung wirklich vorbildlich und setzt dies auch vor allem täglich in die

Tat um. Das bedeutet, die Priorität von Kundenorientierung und Kommunikation ist für die IT immer hoch und nicht mal hoch, mal niedrig, je nach Großwetterlage. Mit so einer konsequenten Arbeit lassen sich natürlich auch nachhaltige Erfolge erzielen.

Wer hilft CIOs innerhalb des Unternehmens bei der Verbesserung der Kommunikation: das Marketing oder die Personalabteilung?

Nach meiner Erfahrung holen sich CIOs Hilfe meistens von außen, von Menschen, die wissen, wie eine IT-Abteilung tickt, die sich aber auch damit auskennen, wie Kommunikation funktioniert. Diese Kombination findet man innerhalb eines Unternehmens eher selten.

Thomas Pelkmann [redaktion@cio.de]

ITEB 2010 | Fragen Sie doch Ihre Mitarbeiter

Der **IT Excellence Benchmark (ITEB)** ist Deutschlands größte Studie zur Zufriedenheit von IT-Anwendern. In einer Online-Umfrage können CIOs dabei ermitteln, wie die Mitarbeiter im Unternehmen die Arbeit ihrer IT-Abteilung beurteilen. Darüber erkennen sie Stärken und Schwächen und identifizieren so Optimierungspotenzial.

In der **Umfragegebühr von 1700 Euro** sind eine quantitative und qualitative Auswertung der Ergebnisse sowie der Vergleich mit anderen Teilnehmern („Benchmark“) enthalten. Anders als in den Vorjahren ist die Teilnahme am ITEB fortlaufend möglich.

Ausführliche Informationen zur aktuellen Umfrage, einen Link zum Fragebogen, Bestwerte der Benchmark-Gewinner seit 2007 sowie Referenzen von Teilnehmern finden Sie unter: www.cio.de/partnerangebote/it-excellence-benchmark/

Uta Hahn,
Geschäftsführerin der bgm

„Verwechseln Sie gute Kommunikation nicht mit dem Erstellen einer Hochglanzbroschüre.“

