



.06 Überlegt auf den jeweiligen Ansprechpartner eingehen

Textgröße: - +

verfasst von: Michael Ghezso*

7|4|2010

CIO haben meist nicht nur eine Rolle. Oft müssen sie sich gleichzeitig als Strategie, Dienstleister und Kommunikator sowohl nach oben als auch unten beweisen. Zehn Tipps helfen dabei.



Kommunikation ist das Um und Auf für den Erfolg als IT-Manager. Wenn Chief Information Officer, IT-Leiter und Co. die eigene Leistung nicht transparent machen können und den Nutzen der IT im Unternehmen nicht aufzeigen können, kommt sicher bald ein Outsourcing-Dienstleister mit den richtigen – weil passenden – Marketingslogos auf den Plan und nimmt den Managern die Ruder aus der Hand.

Um dies zu verhindern müssen IT-Manager oft über den eigenen Schatten springen, vor allem beim Thema Verständnis. Denn nicht alles, was für Spezialisten verständlich ist, ist dies dann auch für den »Kunden« im Unternehmen. Fach-Chinesisch, Akronyme und auch detaillierte Funktionsbeschreibungen schrecken den Anwender, aber auch den Businessstrategen zumeist eher ab.

IT-Verantwortliche sollten sich daher bewusst sein, dass unterschiedliche Zielgruppen im Unternehmen angesprochen werden, diese jeweils unterschiedliche Bedürfnisse haben und daher auch unterschiedliche Informationen benötigen – der Geschäftsführer ist beispielsweise vielfach nicht an tiefgehenden technischen Details interessiert, sondern vielmehr an Themen wie rechtliche Sicherheit und Geschäftserfolg.

Der Abteilungsleiter wiederum will das zur Verfügung stehende Budget nicht belasten und der Endanwender letztendlich will, dass sein Outlook rasch antwortet und er sich im Internet frei bewegen kann. Keiner der jeweiligen Ansprechpartner ist per se an IT-typischen Kennzahlen wie beispielsweise Verfügbarkeit oder den Antwortzeiten interessiert, technische Details interessieren ebenso wenig. IT-Manager sollten daher genauestens darüber nachdenken, welche Informationen Ansprechpartner wirklich benötigen und diese so aufbereiten, dass sie auch verstanden werden. Dafür lassen sich zehn grundlegende Kommunikations-Regeln für erfolgreiche CIO definieren.

Vertrauen

Gegenseitiges Vertrauen lässt sich am besten erreichen, indem seitens der Unternehmens-IT-Leitung die (internen) Kunden nicht über die angestrebten Ziele im Unklaren gelassen werden. Manager müssen deutlich machen, dass alle Beteiligten am selben Strang ziehen und gemeinsam am Unternehmenserfolg arbeiten wollen.

Transparenz

Auch Transparenz muss wichtiges Ziel eines jeden IT-Verantwortlichen sein – wenn die IT nur die sprichwörtliche Black Box ist und niemand Einblick in Strategien, Entscheidungen und Innovationen hat, dann ist sie einfach austauschbar geworden.

Nutzenorientierung

Bei der zielgerichteten Kommunikation sollte genauestens bedacht werden, welchen Nutzen der jeweilige Ansprechpartner in der jeweiligen Abteilung im Unternehmen aus der Information ziehen kann, die IT-Manager zur Verfügung stellen.

Offenheit

Auch Probleme offen anzusprechen heißt nicht, sich Blößen zu geben, sondern macht deutlich, dass IT-Verantwortliche bewusst Prioritäten setzen und Schwachstellen nicht aus den Augen verlieren. Schwierigkeiten sind nur eine Schande, wenn sie vertuscht und verheimlicht werden.

Kein Fachchinesisch

IT-Manager sollten vom (überbordenden) Gebrauch unerklärter Akronyme absehen – es sei denn, es soll im Unternehmen einzig und allein Verwirrung gestiftet werden.

Nutzen über Produktfeatures

Fachanwender sind üblicherweise weniger an den Marketingargumenten eines Herstellers bezüglich technischer Leistungsfähigkeit der Geräte und Anwendungen interessiert, als eher an dem konkreten Nutzen einer Technologie im praktischen

Einsatz im Rahmen ihrer Arbeit.

Mehrwert

Anwender im Unternehmen ignorieren im Zuge des Tagesgeschäfts vielleicht die eine oder andere Sicherheitsanforderung, was sich für IT-Verantwortliche zum Problem auswächst. Wenn diesen Nutzern aber beispielsweise gezeigt wird, wie auch der private Rechner sicherer gemacht werden kann, fällt es diesen häufig auch leichter, die unternehmensinternen Anforderungen am Firmen-PC einzuhalten.

Verständnis

Technik ist zwar lästig, aber Anwender müssen dennoch mit ihr umgehen. IT-Manager sollten betroffenen Nutzern zeigen, dass Probleme ernst genommen werden.

Anschaulichkeit

Keine beeindruckenden Zahlenkolonnen, sondern schlanke Reports, Grafiken, wesentliche Informationen hervorgehoben – So können CIO sicherstellen, dass die Botschaften auch den Adressaten erreichen.

Gegenseitige Achtung

Nutzer sollten von den Unternehmens-Verantwortlichen nicht für technisches Un- oder Halbwissen verurteilt werden. Denn: In anderen Abteilungen sitzen Spezialisten aus anderen Gebieten. IT-Manager sollten daher statt zu blocken den Erfahrungsaustausch über Abteilungsgrenzen nutzen. Raus aus dem Keller, hin zum Kunden.

*** Michael Ghezze ist Geschäftsführender Gesellschafter von Confare.**

Letzte Artikel auf computerwelt.at

- 20 Jahre anwendungsorientierte Forschung im FAW
- Incite-Weiterbildungen für Unternehmensberater und Informationstechnologen
- Quanmax erreichte 2009 die Gewinnzone
- Digitale Dividende: Elektriker warnen vor Kosten
- Lesungen für unterwegs
- Windows Mobile: Dialer in Gratis-Spiel versteckt
- Sichere Jobs für SAP-Entwickler bis Ende 2014
- VMware, VirtualPC, VirtualBox: Die beste Virtualisierungs-Software
- Top-Events der Branche: ecomplexx, AOUG und schoeller
- 5 Gartner-Thesen zu Social Software - Facebook verdrängt E-Mail
- Fünf Gründe gegen Linux
- Andreas Blumauer und Andreas Langeegger: Wozu Open Government Data?
- Heimische Open Government Data-Initiative gestartet
- WKÖ will mehr Frauen in Führungsetagen
- Qliktech testet Skalierbarkeit

Projektplanung - Software

Projektpläne erstellen war nie einfacher: Jetzt kostenlos testen!
www.Projectplace.de/Projektplanung

Qualitätsmanagement

Software-Qualitätssicherung
15.-16.06.2010, Stuttgart, 960€
www.imbus.de

Erp Implementierung

Ihr ERP Partner in Österreich.
Profitieren Sie von unserem KnowHow
www.NAVAX.at/ERP_Implementieren

Google-Anzeigen