

Durch Kundennähe Vertrauen in das Leistungsvermögen aufbauen

Interview mit dem neuen Geschäftsführer des IT-Dienstleisters LVR-InfoKom

An der Spitze des IT-Dienstleisters LVR-InfoKom gab es vor einigen Monaten einen personellen Wechsel. Seit Mai ist Dr. Wolfgang Weniger neuer Geschäftsführer des Systemhauses des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR). Aus seiner bisherigen Arbeit und mit seinem fachlichen Hintergrund aus der privaten Wirtschaft weiß der neue Mann, dass die Kundenorientierung ein wichtiges Merkmal eines IT-Dienstleisters ist. Das gilt auch für einen öffentlich-rechtlichen Betrieb mit einem relativ festen Kundenstamm. Warum das so ist und welche Auswirkungen das auf die Arbeit des kommunalen IT-Dienstleisters hat, haben wir in einem Interview hinterfragt.

Herr Dr. Weniger, LVR-InfoKom möchte die Kunden stärker fokussieren. Was bedeutet das konkret?

Dr. Weniger: Jeder von uns, der schon lange in der IT-Branche arbeitet, hat Zeiten erlebt, in denen die Informationstechnik treibende Kraft für Prozessveränderungen war. Das hatte auch viel damit zu tun, dass IT-Lösungen oftmals nur einen eingeschränkten Funktionsumfang hatten und sich die Implementierung sehr stark an den technischen Möglichkeiten orientierte. Das ist heute anders. Aus der breiten Palette von Umsetzungsvarianten die geeignete Lösung in die Diskussion zu bringen, setzt voraus, das Geschäft des Kunden genau zu kennen und die realen Abläufe und Prozesse auch aus eigener Anschauung einschätzen zu können. Deshalb habe ich mir seit Beginn meiner Tätigkeit als Geschäftsführer von LVR-InfoKom viel Zeit genommen, in den verschiedenen Einrichtungen und Dienststellen des Landschaftsverbandes Rheinland die tägliche Arbeit der Menschen vor Ort kennenzulernen. Ein Zeiteinsatz, der sich mehr als lohnt: Der Austausch mit den verschiedenen Anwendern – Ärzte, IT-Koordinatoren, Pflegepersonal und Verwaltungsangestellte, um nur einige Beispiele zu nennen – ist mehr als aufschlussreich und sehr spannend.

Sie wollen also mehr Kundennähe – was ist Ihre Motivation?



Dr. Wolfgang Weniger,
Geschäftsführer LVR-InfoKom

Foto: LVR-InfoKom

Dr. Weniger: In Zeiten eines deutlich verbreiterten Spektrums von standardisierten IT-Dienstleistungen – nehmen Sie als Beispiel die vielfältigen Cloud- und Software-as-a-Service-Angebote – ist aus meiner Sicht von zentraler Bedeutung, dass wir als kommunaler IT-Dienstleister unsere Kundennähe immer weiter ausbauen und uns weiterhin aktiv täglich darum bemühen, die Bedürfnisse unserer Kunden immer besser zu kennen und zu verstehen. Nur dadurch entsteht das notwendige Vertrauen in die IT-Organisation, das unbe-

dingt erforderlich ist, um gemeinsam künftige Herausforderungen des „Verwaltung-4.0-Umbruchs“ erfolgreich zu bewältigen.

Was versprechen Sie sich von der stärkeren Kundenorientierung?

Dr. Weniger: Kundenorientierung zu leben ist essenziell und wichtig für uns als IT-Dienstleister. Sie wird in letzter Konsequenz in Zukunft das zentrale Alleinstellungsmerkmal einer unternehmens-eigenen IT-Organisation sein. Nur wenn wir mit unseren Produkten und Leistungen entscheidend dazu beitragen, dass unsere Kunden ihre Ziele erreichen oder ihre Aufgaben erfüllen können, werden wir auch in Zukunft noch eine wichtige Rolle spielen. Das ist unser Anspruch und unsere Herausforderung zugleich. In dieser Mission ist sehr deutlich unsere Richtung zu erkennen. Um genau diese Ziele erfolgreich umzusetzen, brauchen wir das Thema „Kundenorientierung“ als einen zentralen Baustein.

Wie wollen Sie den Bedarf der Kunden genauer identifizieren?

Dr. Weniger: Wenn wir gemeinsam mit dem Kunden erfolgreich sein wollen, dann ist es erforderlich, auf verschiedenen Ebenen sehr eng verzahnt zusammenzuarbeiten. Diese Zusammenarbeit beginnt auf der Verwaltungsvorstandsebene mit einer Überleitung strategischer Verwaltungsziele in die IT-Strate-

gie, setzt sich fort in einer konsequent abgestimmten Vorhabenplanung auf Jahresbasis und findet in der täglichen Zusammenarbeit im Anforderungsmanagementprozess statt. Wir haben im Landschaftsverband Rheinland Prozesse etabliert, die eine solche Zusammenarbeit unterstützen und so dafür sorgen, dass Kundenbedarfe zielgerichtet und geeignet priorisiert in der IT-Organisation umgesetzt werden können. Eine solche mehrstufige Zusammenarbeit hat sich aus unseren Erfahrungen auch an anderen Kundenschnittstellen bewährt. Für die Zukunft ist es wichtig, diesen bewährten Prozess in Gang zu halten und stets mit Leben zu füllen.

Mit welchen Maßnahmen wollen Sie den Kontakt mit dem Kunden intensivieren?

Dr. Weniger: Ich bin der festen Überzeugung, dass persönlicher Kontakt nicht zu ersetzen ist. Insofern werde ich meine Kundenbesuche vor Ort konsequent fortsetzen. Ich bin sicher, dass diese Praxis auch die bereits vorhandenen direkten Kundenkontakte meiner Mitarbeiter intensivieren wird. Auf der anderen Seite ist für uns wichtig, verbindliche Strukturen und Vereinbarungen mit den Kunden zu treffen. Wenn jede Seite ganz genau weiß, was Gegenstand der Leistung ist, lässt sich vertrauensvoller und transparenter zusammenarbeiten. Es geht also nicht nur darum, den Kontakt zu intensivieren oder zu halten, sondern auch verbindlicher zu werden:

von der Auftragsklärung bis hin zur Produktivsetzung und anschließenden Supportleistung. Damit ergänzen wir die bereits vorhandenen Maßnahmen wie Kundenbefragungen und Kundenzufriedenheitsanalysen.

Wie vermitteln Sie die neue Ausrichtung Ihren Beschäftigten?

Dr. Weniger: Ich würde es grundsätzlich nicht als neue Ausrichtung bezeichnen, es ist vielmehr eine Schärfung der Ausrichtung. Es geht um das Bewusstmachen und nicht um eine Kursänderung. Unsere tägliche Arbeit fokussiert sich bereits auf unsere Kunden. Mit dem Verhalten von meinem Führungsteam und mir gegenüber unseren Kunden machen wir allen deutlich, wie wichtig uns das Thema ist, und sorgen so dafür, dass diese Bedeutung allen jederzeit vor Augen geführt wird.

Wie können Ihre Kunden davon profitieren?

Dr. Weniger: Primär geht es darum, dafür zu sorgen, dass unsere Kunden ihre Aufgaben mit unserer Unterstützung erfolgreicher umsetzen können als ohne. Dass die meisten Geschäftsprozesse ohne IT-Unterstützung überhaupt nicht mehr vorstellbar sind, ist dabei nur ein Teil der Geschichte. Uns geht es darum, mit wirtschaftlich sinnvollem Einsatz moderner Technologie zielführende Veränderung zu gestalten. So haben wir

auch unseren Anspruch, gemeinsam mit dem Kunden „IT-Qualität für Menschen“ zu gestalten, in Analogie zu dem LVR-Motto „Qualität für Menschen“ formuliert. Wenn wir mit dem, was wir umsetzen oder anstoßen, diesem Ziel näher kommen, dann sind wir auf dem richtigen Weg. Das Urteil über den Erfolg unserer Anstrengungen kann allerdings nur der Kunde abgeben. Hierzu werden wir uns regelmäßig austauschen, und ich bin persönlich gespannt auf die Rückmeldungen.

Wann wollen Sie die Veränderungen abschließen? Wann wollen Sie die neuen Ziele erreichen?

Dr. Weniger: Diese Veränderung kennt kein Enddatum. Sie beschreibt einen dauerhaften Prozess, der sich in einer Grundhaltung ausdrückt und an den Ergebnissen von unseren Kunden gemessen wird. Kundenorientierung wird immer ein zentraler Punkt unserer Arbeit sein. Richtig umgesetzt, werden Kunde und Dienstleister langfristig davon profitieren. Mir ist dabei insbesondere das Miteinander bei der Frage wichtig, wie wir Zusammenarbeit gestalten wollen. Sich und die eigene Arbeit zu hinterfragen und dabei den Kunden im Fokus zu haben wird darüber entscheiden, wie erfolgreich unsere gemeinsame Arbeit von den Bürgern und anderen Auftraggebern wahrgenommen wird.

Vielen Dank für das Gespräch.

Anzeige

nisto TOOLKIT FÜR MOBILITÄTSPLANUNG

ONLINE KOSTENFREI VERFÜGBAR: www.nistotoolkit.eu



Das NISTO Toolkit bietet Planern, Verwaltungen und Forschern eine Methode, Mobilitätsprojekte unter den Aspekten Nachhaltigkeit, Stakeholderpräferenzen, gesellschaftliche Auswirkungen und politischer Ziele zu bewerten.

