

Über Kundenzufriedenheit

Im Gespräch: Dr. Wolfgang Weniger, LVR InfoKom

Herr Dr. Weniger, wir beglückwünschen Sie zur neuen Position als Geschäftsführer von LVR-InfoKom, dem Systemhaus des Landschaftsverbandes Rheinland (LVR). Wie ließen sich die ersten Arbeitstage an?

Meine neuen Kolleginnen und Kollegen haben mich sehr herzlich aufgenommen und mir den Start damit sehr leicht gemacht. Bereits in den ersten Tagen konnte ich interessante Gespräche führen und habe dabei viel über unser Geschäft, aber auch über die hohe Identifikation und Motivation der Belegschaft und des Führungsteams mit dem Betrieb erfahren. Parallel dazu besuche ich aktuell auch unsere Kundinnen und Kunden, um mein Bild von LVR-InfoKom mit der Kundenperspektive zu vervollständigen.

Sie bezeichnen den LVR als „ersten Kunden“. Was ist darunter zu verstehen?

LVR-InfoKom ist das Systemhaus des LVR und gleichzeitig ein Eigenbetrieb des Verbandes, also ein integraler Bestandteil der LVR Organisation. Unser Ziel ist, den LVR bestmöglich bei der Erfüllung seiner Aufgaben zu unterstützen. Wir müssen den Anspruch haben, die spezifischen Prozesse des Verbandes bestmöglich zu kennen, um die passende IT-Unterstützung anbieten zu können. Gleichzeitig ist es unser Auftrag, die IT-Versorgung des LVR durch Standardisierung und die Nutzung von Skaleneffekten wirtschaftlicher und dauerhaft bezahlbar zu machen.

Was verstehen Sie unter „Kundenzufriedenheit“?

Die Zufriedenheit unserer Kunden ist eine, wahrscheinlich sogar die wesentliche, Messlatte für die Leistung von LVR-InfoKom und damit für die Leistung der IT beim LVR. Dabei ist zu beachten, dass die Kunden sowie deren Interessen und Bedürfnisse sehr unterschiedlich sind: Die Kämmererei hat andere Anforderungen an die IT als die Kliniken des LVR, und beide brauchen eine passende Lösung für Ihre jeweiligen Anforderungen.

Eine hohe Kundenzufriedenheit können wir nur erreichen, wenn wir als Partner unserer Kunden wahrgenommen werden. Dabei ist wichtig, dass die Partner auf Augenhöhe miteinander umgehen und um die Möglichkeiten und Wünsche des Anderen wissen. Auf dieser Basis können wir gemeinsam an der Erreichung der Ziele arbeiten, auch wenn angesichts begrenzter Mittel und personeller Ressourcen nicht alle Wünsche sofort umsetzbar sind.

Wie ist die LVR-InfoKom insgesamt aufgestellt?

Wie bereits erwähnt ist der LVR unser größter Kunde. Hier betreuen wir circa 11.000 Anwenderinnen und Anwender, verteilt über das Gebiet des westlichen Rheinlandes. Versorgt werden über 400 Standorte, von der Wohngruppe mit einem oder zwei PC bis hin zur Zentralverwaltung in Köln-Deutz, in der über 3.000 Menschen täglich mit IT-Unterstützung ihre Arbeit verrichten. Dabei werden mehr als 5.000 PC und über 6.000 Windows Based Terminals (WBT) genutzt. In zwei Rechenzentren

am Standort Köln betreiben wir für unsere Kunden insgesamt über 1.600 Server-Systeme, auf denen circa 450 Anwendungen unterschiedlichster Größe laufen. Die Spanne reicht hier vom SAP-System auf AIX bis zum kleinen Windows-Server. Diesen

Komplettservice stellen wir für unsere Kunden mit rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sicher.

Wo liegen für Sie die Herausforderungen der nächsten Zeit?

Zunächst ist es für mich wichtig, die Strukturen und Bedürfnisse unseres ersten Kunden LVR noch besser kennen zu lernen. Diese Informationen und das Kundenfeedback sind die Voraussetzung für die alle weiteren Schritte.

Neu ist für mich auch die Arbeit im kommunalen Umfeld. Der LVR ist ein großer Kommunalverband und trotzdem keine Kommune im klassischen Sinn. Diese Konstellation zu verinnerlichen und die sich daraus ergebenden Herausforderungen und Möglichkeiten zu bewerten, ist eine weitere spannende Themenstellung für mich. Gemeinsam mit meinem Führungsteam arbeite ich an der mittelfristigen Ausrichtung und Aufstellung von LVR-InfoKom. Denn unser Ziel muss sein, schon jetzt die Weichen für eine erfolgreiche Positionierung von InfoKom im Jahr 2020 zu stellen.

Wo kann Ihnen die Bundes-Arbeitsgemeinschaft behilflich sein?

Der gesamte öffentliche Sektor in Deutschland steht unter großem Kostendruck. Um hier dauerhaft erfolgreich arbeiten zu können, sind Kooperation und der gedankliche Austausch mit anderen Partnern sinnvoll und notwendig. Genau das ermöglicht uns Vitako. Darüber hinaus trägt die Bündelung der Interessen der kommunalen IT-Systemhäuser zu einer besseren Präsenz und Wahrnehmung - zum Beispiel bei den höheren Kommunalverbänden - bei, die ich bei der Bewältigung künftiger Herausforderungen nicht missen möchte.

FRAGEN: HELMUT MERSCHMANN, VITAKO



Wolfgang Weniger ist seit 1. Mai neuer Geschäftsführer von LVR InfoKom. Der promovierte Geophysiker hat zuvor bei der Deutschen Telekom verschiedene Führungspositionen in der IT bekleidet. Seit 2013 trug er Verantwortung für IT, Handelslogistik und Warenwirtschaft bei den Telekom-Shops.