

Und es geht doch.

Lange war man der Meinung, IT-Dienstleistungen
lassen sich nicht strukturieren.

Jetzt hat der Unternehmer Frank Binder das Gegenteil bewiesen.

Im November 2014, entschied sich Frank Binder, Geschäftsführer des BINDER IT-Systemhaus GmbH in Sindelfingen, für einen „Ablauf-Prototyp“. Wolfgang T. Kehl, ASSIST, hatte die neue Methode zur Gestaltung von Arbeitsabläufen vorgestellt. Der DATEV Systempartner BINDER installierte gerade bei seinen Kunden die neuen Updates. Genau dafür wurde der „Ablauf-Prototyp“ entwickelt. Frank Binder erkannte die Vorteile des greifbaren, dokumentierten Ablaufes. Heute kann sich jeder Mitarbeiter den passenden Ablauf einschließlich Checklisten für seine Arbeit aus dem System herunterladen. Das System hat eine DMS-Funktion mit extrem schneller Volltextsuche. Man kann es als ersten Schritt zu einem Franchise-Prototyp für ein IT-Systemhaus sehen, nach dem Modell von McDonald's.

Ist ein Engpass gelöst, taucht nach Professor Wolfgang Mewes schon der nächste auf. Mit dem neuen Ablauf-Bewusstsein wurde klar erkannt, in der IT-Dienstleistung fehlen Strukturen. Die Produktivität war entsprechend schwach. ASSIST bietet seinen Kunden mit dem „goaling system“ dreißig Module zur ganzheitlichen Unternehmensentwicklung. Aus diesem Fundus stellte Wolfgang T. Kehl das Konzept für die IT-Dienstleistung vor. Schnell erkannte Frank Binder die spektakulären Vorteile. In einem dynamischen Prozess wurde das System auf die nächste Entwicklungsstufe gebracht. digi-DL war geboren. Im folgenden Interview schildert Frank Binder seine Erfahrungen mit der digitalisierten IT-Dienstleistung.

WTK: Viele Ihrer Geschäftsführer-Kollegen vertreten bei der Dienstleistung die Ansicht „Jeder Fall ist anders.“ Sie haben diese Aussage für Ihr Unternehmen nicht gelten lassen. Was veranlasste Sie einen neuen Weg zu gehen?

Frank Binder: Der Grund dafür war, die nicht strukturierte Arbeitsweise. Alles wurde als Einzelfall behandelt. Jeder arbeitet vor sich hin, wie er es für richtig hält. Es entstand eine Unordnung, die zu viel Unruhe, zu viel Stress erzeugte und einfach zu Problemen führte. Da wurde ein Punkt erreicht, wo ich gesagt habe, so kann es nicht weitergehen. Wir müssen uns etwas einfallen lassen, um auch in Zukunft bestehen zu können, um ein fortschrittliches Systemhaus zu sein.

WTK: Wie waren Ihre Erwartungen?

Frank Binder: Ich erwartete, dass aus der Unordnung ein geordnetes, strukturiertes Vorgehen wird, das es uns ermöglicht unsere Servicefälle gezielt anzugehen und unsere Kunden zufriedenzustellen. Die Kunden sollen erkennen, da ist ein Unternehmen, die wissen, was sie tun, denen kann ich vertrauen. Ganz im Sinne unserer Positionierung: „Ihre IT – sind wir“.

WTK: Das vorhandene System wurde nach Ihren Vorstellungen weiterentwickelt. Wie empfanden Sie diesen Entwicklungs-Prozess?

Frank Binder: Den Entwicklungsprozess habe ich als Chance empfunden, neue Wege zu beschreiten, um einfach dieser Unordnung Einhalt zu gebieten. Es war ein Werkzeug, um zu konzentrieren, zusammenzufassen, Dinge, die immer wiederkehren greifen zu können. Sich Gedanken zu machen. Die Prozesse zu hinterfragen, die man bisher hingenommen hat. Der Frage nachzugehen, was ist denn schon da, ist es wirklich etwas Neues, oder gibt es das schon. Bisher hatte man sich diese Gedanken nicht gemacht, man hat die Kundenaufträge unreflektiert aufgeschrieben, hat sie weitergegeben und ausgeführt.

Heute macht man sich schon bei der Aufnahme Gedanken. Man legt den Auftrag bewusst an, man hinterfragt. Die Kundenaussagen werden nicht einfach hingenommen. Jetzt sieht man, was schon da ist. Neue Leistungen werden sofort in die Datenbank aufgenommen. Alles bekommt eine Struktur. Das ist eine ganz andere Qualität. Auch wenn die Hotline-Mitarbeiter nicht die höchste Qualifikation besitzen, können sie auf hohem Kompetenz-Niveau mit den Kunden sprechen. Der Kunde gewinnt den Eindruck, dass da jemand ist, der Ahnung hat. Man hat jetzt die Zeit und die Ruhe, das eine oder andere mit dem Kunden anzusprechen.

WTK: Worin sehen Sie die besonderen Vorteile von digi-DL?

Frank Binder: Die Tickets können schneller erstellt werden. Man muss weniger schreiben, nur anklicken. Das System führt durch seine Struktur von Punkt zu Punkt. Es ist ablaforientiert. Die Kunden werden gezielt gefragt. Man dringt zur Ursache des Problems vor.

WTK: War es sehr aufwendig digi-DL in der Praxis zu starten?

Frank Binder: Der größte Aufwand ist der Aufbau der Datenbank. Sie ist für die Qualität entscheidend. Wenn sie steht ist es leicht. Die Mitarbeiter werden informiert, dann ist das System selbsterklärend. Sofort wird alles nur noch mit digi-DL abgewickelt. Da die Tickets einfacher zu erstellen sind, kam sofort Ruhe in die Abläufe.

WTK: Wo sahen Sie die größte Hürde, die zu überwinden war?

Frank Binder: Am Anfang war ich skeptisch, weil es nicht voraussehbar war, wie es wirklich laufen wird. Die größte Hürde war die Datenbank. Die Mitarbeiter wurden daran beteiligt: Wie baut man das auf? Wie wird am besten strukturiert? Wie kann man seine Kompetenz dem Kunden gegenüber unter Beweis stellen.

WTK: Was sehen Sie heute als die unverzichtbaren Vorteile von digi-DL?

Frank Binder: Die Mitarbeiter wollen nicht mehr darauf verzichten. Sie haben jetzt ein Werkzeug, das ihnen hilft den Kunden gezielt zu befragen, zu bedienen. Bisher trug der Kunden sein Problem unstrukturiert vor, ohne der Sache wirklich auf den Grund gehen zu können. Das System im Rücken gibt den Mitarbeitern Sicherheit und die spürt der Kunde.

WTK: Welche konkreten Ergebnisse wurden erzielt, bzw. werden erwartet?

Frank Binder: Das Ziel ist eine erhebliche Entlastung der Service-Mitarbeiter. Die Erstellung von qualifizierten Aufgaben soll so einfach wie möglich sein. Dies auch für Mitarbeiter, die keine technische Qualifizierung haben. Der betriebswirtschaftliche Nutzen ergibt sich daraus, dass nichts mehr verloren geht. Jede Anfrage wird erfasst und über das System abgewickelt. Man sieht, was erledigt ist und was nicht. Man kann nachhaken. Die verrechenbaren Stunden steigen.

WTK: Welchen weiteren Nutzen wollen Sie mit dem System erschließen?

Frank Binder: Das Unternehmen wird insgesamt professioneller arbeiten. Es entstehen runde Abläufe, die den Mitarbeitern Sicherheit bei ihrer täglichen Arbeit geben, ihnen den Stress nehmen. Die Aufgaben werden schneller und direkter erledigt. Den Kunden vermitteln wir, dass er bei uns gut aufgehoben ist. Er soll mehr als zufrieden sein und unsere Rechnungen schnell und ohne Diskussionen bezahlen. Wir werden mehr Zeit haben, den Kunden noch besser zu beraten. Wir werden für viele Aufgaben fertige, qualitativ hochwertige und erprobte Lösungsansätze haben. Dazu jeweils den idealen Ablauf mit den dazu gehörenden Checklisten.

WTK: Ihr Unternehmen steht am Beginn einer dynamischen Entwicklung. Welche Position nimmt digi-DL dabei ein?

Frank Binder: Das System ist die Basis der Entwicklung. Ohne die veränderte Vorgehensweise würde das angestrebte Wachstum kaum möglich sein. Viele Tätigkeiten, wie Nacharbeiten, wird es nicht mehr geben und es entstehen neue Freiräume. Die Unternehmensentwicklung setzt die Organisationsentwicklung voraus.

WTK: In welchem Rahmen wird Ihnen digi-DL bei der stürmischen Entwicklung der IT Wettbewerbsvorteile bringen?

Frank Binder: Ein Vorteil ist in jedem Fall, dass man sich über neue Lösungen nur einmal Gedanken macht. Die Lösung geht in das System und steht jedem Mitarbeiter zur Verfügung. Die Reibungsverluste schwinden und die Qualität wächst.

Die bewusste Arbeit an den Abläufen strahlt in alle Bereiche des Unternehmens aus. Alles wird im positiven Sinne verändert. Die Mitarbeiter erkennen, da bewegt sich was zu unserem Nutzen. Es geht nicht nur um Abläufe, es ist ein ganzheitlicher Ansatz.

WTK: Glauben Sie, dass digi-DL auch anderen Systemhäusern einen Nutzen bieten kann?

Frank Binder: Wir leisten hier Pionierarbeit, die uns davon überzeugt hat, dass das System auch von kleineren Unternehmen leicht umgesetzt werden kann. Jeder hat ähnlich gelagerte Probleme, die er damit lösen kann. Wer es anwendet, dem wird es einen Vorsprung bringen. Jeder kann das System leicht an seine Bedürfnisse anpassen.

Hat das Systemhaus BINDER seine Herausforderung gemeistert, reizt schon der nächste Schritt. In einem Positionierungs-Prozess wurde die Stellung auf dem Markt herausgearbeitet. Es entstand der energiegeladene Positionierungs-Slogan „Ihre IT – sind wir“. Es wird nicht nur ein Slogan sein. Das Systemhaus wird den Slogan leben und seinen Kunden eine neue Dimension der IT-Dienstleistung bieten.

Frank Binder
Geschäftsführer
BINDER IT-Systemhaus GmbH
Schwertstraße 1/2
D-71065 Sindelfingen
Telefon: 07031 8692-0
Telefax: 07031 8692-99
info@binder-it.de
www.binder-it.de

Interviewer:
Wolfgang T. Kehl
goaling system für die ganzheitliche
Unternehmensentwicklung

 **ASSIST**
WIR ERSCHLIESSEN POTENZIALE
Gräfinthaler Straße 12
D-66271 Bliesransbach
Tel. 06805 22191
Fax 06805 22192
kontakt@goaling.de
www.goaling.de
www.ablaufgestalter.de