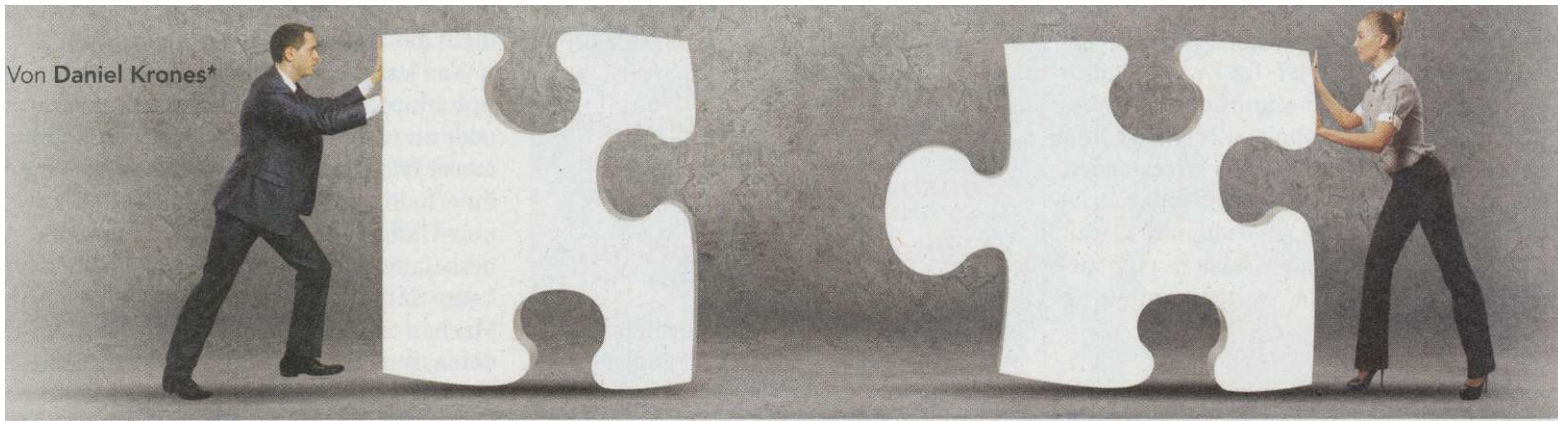


# IT- und Fachabteilung: So kann es klappen

Mangelnde Kommunikation, wenig Verständnis für die Arbeitssituation des anderen und unklare Absprachen führen zum Dauerkonflikt zwischen IT- und Fachabteilung. Fünf Tipps, wie sich die Situation entschärfen lässt.



## 1 Feste Ansprechpartner benennen

Häufig entstehen Irritationen in Projekten dadurch, dass die Beteiligten nicht wissen, an wen sie sich mit Fragen und Wünschen wenden können. Deshalb ist es sinnvoll, auf Seiten des Auftraggebers und des Auftragnehmers jeweils einen festen Ansprechpartner zu benennen. Dieser sollte die Arbeitsabläufe und die Herausforderungen in der jeweils anderen Abteilung kennen; außerdem sollte er die Sprache des jeweils anderen Bereichs sprechen. Das gilt insbesondere für den Verantwortlichen in der IT-Abteilung, die ja eine Dienstleistungsfunktion in der Organisation hat.

## 2 Keine wichtigen Informationen zwischen Tür und Angel

Häufig werden in Unternehmen wichtige Informationen an die Kollegen in den anderen Abteilungen „en passant“ weitergegeben. Auch informieren Mitarbeiter der IT-Abteilung interne Kunden oft eher beiläufig oder in einer langen Mail versteckt über Probleme bei der Umsetzung. Die Folge: Die internen Kunden sind überrascht, wenn sie in einer Sitzung erfahren, dass beispielsweise die Zeitpläne nicht eingehalten werden. Dieses Nichtwissen verblüfft wiederum die Vertreter des IT-Bereichs. Von ihrer Warte aus betrachtet war der Kunde schon „vor Wochen“ über die Verzögerungen informiert worden. Informatio-

nen müssen also so weitergegeben werden, dass sie beim Gegenüber ankommen. Wer informiert, muss zudem sicher sein, dass er vom Adressaten verstanden wurde.

## 3 Für klare Abläufe und Absprachen sorgen

Mitarbeiter der IT- und der Fachabteilung haben aufgrund ihrer unterschiedlichen Funktion in der Organisation oft kein identisches Projektverständnis. Auch die Meinungen darüber, was Begriffe wie Planen und Evaluieren, Sich informieren oder Feedback geben, eigentlich bedeuten, divergieren oft stark.

Deshalb ist es wichtig, sich auf eine gemeinsame Terminologie zu verständigen und Klarheit über das konkrete Vorgehen zu haben. Regelmäßige Treffen, in denen sich die Beteiligten über den Projektstand und -verlauf austauschen, können weiterhelfen. So entsteht nicht nur Transparenz, wer wofür zuständig ist, sondern auch in der Frage, wie die Aufgaben angegangen werden.

## 4 IT-Tools nutzen

Viele Unternehmen unterschätzen die Bedeutung von IT-Tools für die Kommunikation in Projekten. Häufig ist nicht geklärt, womit verbindlich zu arbeiten ist. Die Folge: Jeder Mitarbeiter bastelt sich entweder eine eigene Excel-Lösung zum Planen der

Aufgaben, oder er nutzt den Outlook-Terminplaner hierfür. Es hat sich bewährt, ein gemeinsames Laufwerk oder ein Wiki im Intranet des Unternehmens einzurichten, das eine geordnete Projektdokumentation ermöglicht. Stimmungskiller wie „Wo hat der Müller das nun wieder abgelegt?“ werden so vermieden. Zudem erübrigt sich ein zeitraubendes Hin- und Hersenden von Dokumenten. Auch ein Ticket-System wirkt sich oft positiv auf die Zusammenarbeit aus. Denn mit einem solchen automatisierten Mail-System lassen sich viele Störungen in der Kommunikation beseitigen.

## 5 Die persönliche Kommunikation fördern

Projekte laufen in der Regel umso reibungsloser, je besser die Projektbeteiligten sich persönlich kennen und verstehen. Deshalb ist es weder Geld- noch Zeitverschwendung, wenn sich die Beteiligten an einem Projekt zum Beispiel regelmäßig zu einem Projektfrühstück zusammenfinden. Solche eher informellen Treffen ersetzen aber keinesfalls die offiziellen Sitzungen, in denen sich die Projektbeteiligten auf Basis festgelegter Kommunikationsregeln strukturiert informieren. (hk)

\*Daniel Krones (MBA) arbeitet als Berater für die Unternehmensberatung Dr. Kraus & Partner in Bruchsal und ist auf das Thema Projekt-Management spezialisiert.