

Uwe Vigerschow · Björn Schneider

Soft Skills für IT-Berater

**Workshops durchführen, Kunden methodisch
beraten und Veränderungen aktiv gestalten**

Unter Mitarbeit von Ines Meyrose



Uwe Vigenschow
uwe@vigenschow.com

Björn Schneider
mail@bjoernschneider.de

Ines Meyrose
ines@meyrose.de

Lektorat: Christa Preisendanz
Copy-Editing: Ursula Zimpfer, Herrenberg
Satz: Uwe Vigenschow, Hamburg
Herstellung: Nadine Thiele
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de
Druck und Bindung: M.P. Media-Print Informationstechnologie GmbH, 33100 Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-89864-780-9

1. Auflage 2012
Copyright © 2012 dpunkt.verlag GmbH
Ringstraße 19B
69115 Heidelberg

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.

Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

Vorwort

Wir haben Informatik bzw. Wirtschaftsinformatik studiert oder eine ähnliche berufliche Qualifikation erworben. Was hat das mit Kundenberatung oder gar Veränderungsprozessen zu tun? Sehr viel, denn aus der beruflichen Erfahrung wissen wir inzwischen, dass in diesen Themenbereichen eine Menge dafür getan werden kann, um langfristig beruflich erfolgreich zu arbeiten und Projekte zur Kundenzufriedenheit durchzuführen! Unsere Kunden sind dabei z. B. die Fachbereiche, mit denen wir bei einer Inhouse-Entwicklung tagtäglich zu tun haben, oder die Mitarbeiter anderer Firmen, mit denen wir kooperieren und die die Ergebnisse unserer Arbeit einsetzen. Projekte ohne Kunden verlieren ihren Zweck und funktionieren nicht!

Unsere Soft Skills sind bei der Kundenberatung das Öl im Motor, ohne das nichts läuft, sie sind die Reifen am Auto, über die die Kraft des Motors und unsere Steuerungsimpulse auf die Straße gebracht werden. Wir haben das Thema *Soft Skills* bereits in unseren beiden vorausgegangenen Büchern allgemein für Softwareentwickler betrachtet sowie auf die besonderen Aspekte der Führung und Projektleitung in der IT abgebildet [70, 71]. So weit, so gut, doch welche besonderen Soft Skills gibt es nun für die IT-Beratung und wie hängt das mit einem daraus resultierenden Veränderungsmanagement zusammen?

Mit der Bezeichnung *Berater* wird in der IT recht locker umgegangen. Viele Kolleginnen und Kollegen nennen sich Berater und kommen als externe Softwareentwickler in eine Firma, um dort im Wesentlichen dafür zu sorgen, dass Funktionalität in einer Software umgesetzt wird. Doch Software zu entwickeln bedeutet mehr, als nur zu programmieren und ab und zu den Debugger zu starten. Es gilt, Prozesse und Abläufe der Benutzer unserer Produkte zu erfassen und zu beschreiben, um Ansatzpunkte für eine neue oder veränderte Unterstützung durch ein Softwaresystem zu erkennen. Anforderungen sind aufzunehmen und geeignet zu dokumentieren, damit diese dann in einer betriebswirtschaftlichen und technischen Reihenfolge sinnvoll implementiert und inkrementell ausgeliefert werden können. Kommerzielle oder freie Produkte sind zu evaluieren und in den Prozess oder das Produkt zu integrieren. Der gesamte Entwicklungsprozess ist zu steuern und betriebswirtschaftlich zu überwachen, wobei ein permanenter Verbesserungsprozess für den Entwicklungsprozess parallel mitläuft. Auf

allen diesen Ebenen erfolgt *Beratung*, für die unterschiedliche fachliche Qualifikationen und Erfahrungen notwendig sind.

Diese Beratung wird manchmal von erfahrenen eigenen Mitarbeitern in einem Unternehmen geleistet, ohne dass die Bezeichnung *Berater* auf ihren Visitenkarten steht. Häufig werden dafür aber externe Spezialisten punktuell oder dauerhaft hinzugezogen, die für bestimmte Werkzeuge wie z. B. Prozess-Engines oder Frameworks oder Entwicklungsprozessschritte wie z. B. agiles Projektmanagement, Geschäftsprozessanalyse oder Softwarearchitektur eine besondere Expertise mitbringen. Viele dieser *Berater* sind fachliche Experten, doch woher erhalten sie ihre soziale Kompetenz für die Beratung?

Wir möchten Ihnen in diesem Buch zeigen, wie Sie diesen beratenden Aspekt so in Ihre Arbeit integrieren können, dass Sie die echten Bedürfnisse auf der Kundenseite, sei es extern oder intern, erkennen. So erreichen Sie auch unter schwierigen Bedingungen eine lang anhaltende Kundenbindung und Zufriedenheit. Und das ist im Endeffekt unser Ziel. Die Qualität unserer Arbeit zeichnet sich dann dadurch aus, dass der Kunde wiederkommt und nicht das Produkt!

Mit dem Veränderungsmanagement verhält es sich ähnlich. Besonders deutlich wird dies bei einem Projekt, das die Ablösung einer alten und die Einführung neuer Software beim Kunden beinhaltet. Durch die neue Software werden die Arbeitsprozesse der Anwender verändert. Neue Features kommen hinzu und auch die alte Funktionalität verändert sich. Selbst in den Teilen der Anwendung, in denen die Anforderungen fast gleich geblieben sind, werden die Prozesse oft neu geschnitten und damit die Verantwortlichkeiten der Anwender verändert. Dies zeigt sich insbesondere bei einem Projekt, das die Rationalisierung und weitgehende Automatisierung manueller Arbeitsschritte mit dem Ziel verfolgt, Arbeitsplätze bei den Anwendern abzubauen. Wir können so im Rahmen des Projekts teilweise mit recht radikalen Veränderungen aufseiten der Anwender konfrontiert werden. Dieses Buch möchte Sie auf eine solche oder ähnlich schwierige Situation vorbereiten und Ihnen zeigen, wie Sie dann angemessen handeln können.

Mit diesem dritten Buch zu Soft Skills in der IT schließen wir den Kreis. Wir geben Ihnen mit dieser Trilogie das kommunikative und methodische Handwerkszeug auf den Weg, mit dem Sie als Berater, Entwickler, Architekt, ScrumMaster, Product Owner, Qualitätssicherer, Führungskraft oder Projektleiter Ihre technischen Qualitäten optimal ergänzen können. Wir wünschen Ihnen viel Erfolg dabei.

Uwe Vigenschow und Björn Schneider

Hamburg und Lübeck, Juli 2012