



IT-Beratung – Partnerschaft auf Augenhöhe

Kaum ein Unternehmen, eine Organisation oder ein Gemeinwesen kann heute auf den breiten Einsatz von Informationstechnologie verzichten. Die Dynamik der Digitalisierung verlangt von IT-Partnern weit mehr als die Ausstattung von Arbeitsplätzen mit PCs und Standardprogrammen. Unternehmen suchen heute nicht mehr nur nach IT-Lieferanten, sondern nach einem versierten Business-Begleiter. Was das heisst und was das mit OBT zu tun hat, lesen Sie in diesem Artikel.



Marcel Baghdassarian
Informatik KMU
Leiter KMU Markt
Partner

In der Vergangenheit lautete die zentrale Frage: «Wer braucht für seine Arbeit einen PC oder ein Notebook, und welche Applikationen müssen darauf laufen?» Heute geht es vorrangig nicht mehr um Geräte und Arbeitsplätze, sondern um grundlegend andere Fragestellungen.

So werden in einer digitalisierten und vernetzten Geschäftswelt vom Informatik-Partner Prozessdesign und Beratungsfähigkeiten verlangt. Er muss dem Kunden beispielsweise aufzeigen, wie sich die Geschäftsprozesse entlang der Wertschöpfungskette mit modernen Technologien unterstützen lassen. Oder welche Kultur bestimmt die Abläufe im Unternehmen, und was für Menschen arbeiten an welchen Aufgaben? Wie sehen die Arbeitsplätze aus – sind sie klassisch an einen fixen Arbeitsort gebunden oder geprägt durch Flexibilität und Mobilität? Welche Entwicklungen zeichnen sich in der Branche des Unternehmens ab, und welche künftigen Herausforderungen müssen schon heute antizipiert werden?

Business-Verständnis anstelle von IT-Know-how

Um die Antworten auf diese Fragen zu finden, muss der Informatik-Partner zu einem IT-Business-Partner werden. Er muss den Kunden und dessen Geschäft kennen und verstehen, denn nur so kann er diesen im Lebenszyklus seines

Unternehmens auf längere Sicht unterstützen und zu einem Partner auf Augenhöhe werden. Dazu braucht es einen intensiven Austausch mit dem Kunden – ein gelegentlicher Austausch reicht nicht mehr aus.

Mit anderen Worten: Die Spezialisierung des IT-Beraters fokussiert sich nun nicht mehr nur auf sein Produkteportfolio, sondern auch auf das Business des Kunden. Als mitdenkender Sparringspartner setzt er sich mit dessen Anliegen auseinander und bringt Themen ein, mit denen der Kunde vielleicht noch nie konfrontiert wurde. Als vertrauenswürdiger Know-how-Träger beschäftigt sich der Berater intensiv mit den Ansprüchen seines Kunden und bringt seine eigene Erfahrung mit ein. Als Mitlenker bringt er Ideen mit ein, die zu mehr Effizienz und zu stetiger Weiterentwicklung führen können und seinem Kunden dadurch einen Wettbewerbsvorteil verschaffen. Nur so ist er in der Lage, die digitale Transformation des Kunden zu begleiten: Als IT-Business-Partner ist er persönlich involviert,

vertritt die Interessen des Kunden und interagiert regelmässig mit ihm, damit dieser immer auf dem neuesten Stand ist.

Struktur richtet sich nach der Rollenverteilung

Um dieser Denkweise das entsprechende Gewicht zu verleihen, hat OBT den Fachbereich Informatik per Anfang Jahr neu gegliedert – die Markt- und die Produktorganisation. Die beiden Organisationen arbeiten Hand in Hand, mit klarer Verteilung der Funktionen und ausgestattet mit den entsprechenden Kompetenzen (Business- und IT-Know-how).

In der Marktorganisation wird die Arbeit der kundengeschäftsorientierten Mitarbeitenden auf drei Rollen aufgeteilt: Das Account Management eruiert vorhandene Bedürfnisse und pflegt den intensiven Austausch mit den Bestandskunden, um mit ihnen allfällige neue Projekte zu lancieren. Die Business Consultants verschaffen sich ein vertieftes Verständnis für die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse des Kunden. Sie entwickeln mit ihnen die Strategie für ihre Reise in die





Digitalisierung und erarbeiten die Grundlagen sowie Lösungsansätze für die Umsetzung. Die Projektleiter schliesslich organisieren die einzelnen Schritte für die Umsetzung und begleiten zusammen mit den Business Consultants die Kunden vom Konzept bis zur Inbetriebnahme und zu der Übergabe in den Betrieb.

Für die Implementierung und den Support der aus der Marktorganisation generierten Projekte ist die Produktorganisation zuständig: Sie liefert die Infrastruktur in Form von PCs, Notebooks und Netzwerken, stellt Cloud-Lösungen oder Vor-Ort-Server bereit und sorgt dafür, dass die benötigten Applikationen den Prozessen des Kunden angepasst werden, so dass Geräte und Applikationen nahtlos integriert sind und die nötigen Schnittstellen funktionieren.

Branchen-Know-how und individualisierte Branchenlösungen

Dieses Geschäftskonzept eröffnet viele Freiheiten und ermöglicht grosse Flexibilität und Kundennähe, bedingt aber auch eine ausgeprägte Spezialisierung und die Beschränkung auf Kundensegmente, mit denen man vertraut ist. Damit alle Anforderungen des Kunden abgedeckt werden können, muss das Produkt- und Dienstleistungsportfolio optimal auf diese Segmente zugeschnitten sein.

FAZIT

Die digitale Transformation ist komplex. Damit sie wirklich zu mehr Effizienz, weniger Komplexität in den Abläufen und mehr Produktivität führt, braucht es einen IT-Business-Partner, der sich in der Branche des Kunden auskennt, dessen Anforderungen, Prozesse und Business-Ziele kennt und mit den aktuellen Entwicklungen vertraut ist. Dadurch entsteht eine Partnerschaft auf Augenhöhe und schafft beim Kunden ein Gefühl der Sicherheit und die Gewissheit, dass er auf seinem Weg in eine vernetzte digitale Zukunft den richtigen Weg eingeschlagen hat.

