

Strategien für den Projekterfolg

So helfen die richtigen Tools im täglichen
IT-Geschäft

Inhalt

Inhalt.....	2
Einleitung.....	3
Übersicht der wichtigsten Strategien.....	3
How-to: Standardisierung und Individualisierung.....	4
How-to: Mehrwerte erzeugen und Kunden emotional abholen.....	7
Wichtige Grundlagen/Voraussetzungen	9
Kontakt	9

Einleitung

Im IT-Alltag stehen wir ständig neuen Herausforderungen gegenüber. Durch den geschickten Einsatz effizienter Werkzeuge werden nicht nur anspruchsvolle Projekte zum Kinderspiel, Sie erreichen auch ganz automatisch neue Kunden. Und die wichtigsten Strategien dafür lassen sich ganz einfach ins Tagesgeschäft integrieren.

1. Fördern Sie die **Standardisierung**. So selbstverständlich es auch klingt, in den meisten Projekten wird das Rad immer noch neu erfunden. Mit ein paar kleinen Werkzeugen kann man diese Fallstricke vermeiden und selbst anspruchsvollste Projekte spielend meistern.
2. Setzen Sie auf **Individualisierung**. Auch wenn Individualisierung erst einmal nach Mehraufwand klingt, sobald Individualisierung und Standardisierung Hand in Hand gehen, bieten sich ungeahnte Möglichkeiten. Und dabei muss man gar nicht viel tun, um maßgeschneiderte Lösungen entwickeln zu können.
3. Bieten Sie **Mehrwerte** und holen Sie ihre Kunden **emotional** ab. Projekte, die wie von selbst laufen, haben leider einen Nachteil: Sie werden nur selten wahrgenommen. Mit ein paar einfachen Tricks kann man jeden Kunden emotional begeistern und eine hohe Sichtbarkeit erzeugen. Die Referenz entsteht dabei ganz von selbst.

Entdecken Sie, wie diese Strategien effektiv zusammenwirken, und lernen Sie effiziente Werkzeuge und einfache Tricks für deren Einführung kennen.

Übersicht der wichtigsten Strategien

Wenn es darum geht, gute IT-Projekte noch besser zu machen, haben sich drei wesentliche Strategien als besonders erfolgreich erwiesen.

Standardisierung: Vereinfachung von Projekten und Methoden durch Standards.

Individualisierung: Maßgeschneiderte Lösungen erstellen für mehr Flexibilität.

Mehrwerte erzeugen: Kunden emotional abholen, um mehr Sichtbarkeit zu erzeugen.

Auch wenn diese Strategien auf den ersten Blick nicht viel miteinander zu tun haben, gehören sie dennoch eng zusammen und ergänzen sich gegenseitig. Die Standardisierung legt den Grundstein für Individualisierung und Mehrwerte, weil diese beiden Strategien sonst viel zu aufwendig wären. Auf der anderen Seite brauchen wir die Mehrwerte, da wir durch die Standardisierung sonst unsere Sichtbarkeit verlieren würden.

Was das genau bedeutet und wie diese Strategien in der Praxis zusammenwirken, wird in den nachfolgenden Beispielen erklärt.

How-to: Standardisierung und Individualisierung

Die ersten beiden Strategien, Standardisierung (Vereinfachung durch Standards) und Individualisierung (maßgeschneiderte Lösungen erstellen), sind zwei Schlüsselstrategien die sich gegenseitig ergänzen und deshalb gemeinsam betrachtet werden müssen. Bei diesen Strategien geht es in erster Linie darum, komplexe und umfangreiche Themen zu vereinfachen und begreifbar zu machen.

Das wirkungsvollste Instrument hierfür sind Leitfäden, die allen Beteiligten als Orientierung dienen und Sicherheit geben. Diese Leitfäden beschreiben alle notwendigen Schritte, von der ersten Abstimmung bis zur Projektübergabe, und dienen quasi als Checklisten. Größere Unternehmen nutzen solche Leitfäden selbst für einfache Projekte und sind dadurch besonders effizient.

- Abläufe erfolgen in der richtigen Reihenfolge und berücksichtigen Abhängigkeiten.
- Alle Beteiligten wissen was zu tun ist und fühlen sich sicher.
- Wichtige Schritte werden nicht übersehen.
- Große und komplexe Themen werden übersichtlich.

Praxisbeispiele

Leitfäden eignen sich für nahezu alle Arten von Aufgaben, von kleinen Konfigurationsschritten bis hin zu großen Projekten.

- **Beispiel Firewall-Regeln:** Meistens werden Firewall-Regeln in jedem Projekt neu abgestimmt, schließlich ist ja auch jeder Kunde anders. Genau betrachtet sind aber 85% der Regeln immer gleich und wiederholen sich in jedem Projekt. Wenn diese Regeln einmal in einem Leitfaden beschrieben werden, fällt die Abstimmung und Einrichtung deutlich leichter. Und auch die individuellen Regeln wiederholen sich im Laufe der Zeit und können schon im Vorfeld abgefragt werden. Das wirkt professionell und erspart unnötige Nachbesserungen.
- **Beispiel Projektvorbereitungen:** Häufig müssen Kundendaten abgefragt und wichtige Voraussetzungen erfüllt sein, um ein Projekt umsetzen zu können. Oft fallen viele dieser wichtigen Punkte erst während der Einrichtung auf und führen zu Wartezeiten oder aufwendigen Workarounds. Auch hier sparen die Leitfäden Zeit und verhindern, dass provisorische Einrichtungen vergessen werden und einem später auf die Füße fallen.
- **Beispiel Infrastruktur Projekte:** Bei größeren Projekten sind oft unzählige Parameter zu konfigurieren. Meistens erfolgt ein Grundsetup und danach werden die Parameter aus der Erinnerung eingerichtet und solange nachjustiert bis alles scheinbar läuft. Das kann sich nicht nur ewig hinziehen, häufig werden auch wichtige Einstellungen vergessen, die Nacharbeiten bedeuten. Leitfäden erleichtern hier die Einrichtung und sorgen für einen störungsfreien Betrieb.

Funktion und Struktur von Leitfäden

Konfigurationsleitfäden bieten eine klare Struktur für Projekte, indem sie die notwendigen Schritte und Voraussetzungen für die erfolgreiche Umsetzung auflisten. Projektmitarbeiter können sich an ihnen orientieren und bekommen so mehr Sicherheit. Voraussetzungen und Aufgaben werden verdeutlicht und selbst große Projekte werden überschaubar.

Leitfäden sind meist wie Checklisten aufgebaut, dabei muss nicht zwingend jeder Schritt in diesem Leitfaden für jedes Projekt gelten. Dinge, die für das aktuelle Projekt nicht zutreffen, werden einfach übersprungen. Sollten im Projekt neue Anforderungen auftauchen, werden diese im Leitfaden hinzugefügt und stehen so auch in den nächsten Projekten zur Verfügung.

Beispiele für Leitfäden

Nachfolgend sind einige exemplarische Leitfäden und Beispiele verlinkt, wie sie in echten Projekten eingesetzt werden.

Leitfäden für die einfache und erweiterte Systemeinstellungen eines ITK-Herstellers:

 [Konfigleitfaden PBX und RP v13.xlsx](#)

 [Konfigleitfaden Full v13.xlsx](#)

Beispiele für die zugehörige Kundendatenabfrage und Netzübersicht:

 [Kundendatenabfrage einfach v13.xlsx](#)

 [Netzübersicht Vorlagen.pptx](#)

Einführung und Nutzung von Leitfäden

Die Erstellung von Leitfäden an sich ist einfach: Die wichtigsten Schritte eines Projektes werden in Stichpunkten beschrieben und beim nächsten Projekt dann wiederholt und ergänzt. Recht schnell entwickelt sich daraus ein Leitfaden, der eine hohe Akzeptanz findet.

Die Herausforderung bei der Einführung ist allerdings (wie bei den meisten unserer Vorhaben) immer der erste Schritt. Hier ein paar Tipps, wie Sie diese Hürde überwinden können:

- Finden Sie jemanden, der gerne dokumentiert, das kann auch jemand Fachfremdes sein. Geben Sie die Aufgaben niemandem, der sich innerlich dagegen sträubt. Im Zweifel greifen Sie lieber auf eine externe Unterstützung zurück.
- Betonen Sie die Vorteile der Dokumentation und ihre Bedeutung als Ressource für alle. Gerade Techniker könnten die Dokumentation als Überwachung empfinden.
- Beziehen Sie alle Mitarbeiter ein. Jeder, der seinen Vorschlag im Leitfaden wiederfindet, wird stolz darauf sein.
- Nutzen Sie ein Teammeeting um nach Projektwünschen zu fragen und nehmen Sie die Antworten als erste Punkte in den Leitfaden auf. Und schon ist der Startschuss gefallen.
- Nutzen Sie bestehende Unterlagen, ein bisschen was findet jeder. Zum Beispiel bestehende Projekt-Dokumentationen oder Herstellerinformationen. Vielleicht kennt jemand auch schon einen anderen Leitfaden, den man als Vorlage benutzen kann.

Normalerweise reichen einfache Word- oder Exceldokumente als Leitfaden vollkommen aus. Online-Tools kosten zusätzliche Einarbeitungszeit und Lizenzen und werden eher von großen Unternehmen genutzt, meist auch nur um die Dokumente zentral zu verwalten.

Wartung und Nutzen von Leitfäden

Jeder, der schon mal mit Projektleitfäden gearbeitet hat, möchte nicht mehr darauf verzichten. Damit die Leitfäden dauerhaft hilfreich bleiben, gibt es einige Dinge zu beachten:

- Leitfäden sind als Unterstützung gedacht, nicht als verpflichtende Vorschrift. Das ist wichtig, damit diese auch angenommen und langfristig genutzt werden.
- Leitfäden müssen aktuell gehalten werden. Hilfreich dafür sind Projekt-Reviews, in denen nach besonderen Herausforderungen der letzten Projekte gefragt wird. Solche Reviews dauern in der Regel nur wenige Minuten.
- Legen Sie Verantwortlichkeiten für die Pflege eines Leitfadens fest. Dieses kann, wie bei der Erstellung, auch jemand Fachfremdes oder Externes sein.

Fazit zu Standardisierung und Individualisierung

Konfigurationsleitfäden helfen immer dann, wenn es darum geht, Abläufe zu vereinfachen, komplexere Themen zu bearbeiten und Hilfestellungen bei der Einrichtung zu geben.

Der Start mit Leitfäden mag herausfordernd sein. Doch sobald der Prozess ins Rollen kommt, werden sie zu wertvollen Hilfsmitteln, die den Projekterfolg nachhaltig unterstützen.

How-to: Mehrwerte erzeugen und Kunden emotional abholen

Eine weitere sehr wichtige Strategie ist es, Emotionen zu erzeugen, denn was nutzt uns ein erfolgreiches Projekt, wenn niemand darüber spricht und es schnell in Vergessenheit gerät.

Durch Emotionen wird eine ungeahnte Außenwirkung erzielt. Kunden empfehlen uns ungefragt weiter, und bei Beratungsunternehmen bleiben wir dauerhaft im Gedächtnis ohne viel dafür tun zu müssen.

Im IT-Bereich Emotionen zu erzeugen bedeutet nicht, sich auf technisch einwandfreie Lösungen zu beschränken, sondern Erlebnisse zu schaffen und den Kunden positiv zu überraschen. Auch wenn sich das im ersten Moment ungewohnt anfühlt, mit ein paar Tricks ist das ganz einfach umzusetzen.

Funktionen einrichten, die der Kunde nicht erwartet hat

Erwartungen zu übertreffen ist die einfachste und effektivste Methode, um einen Kunden zu begeistern und in seiner Erinnerung zu bleiben. Denn was begeistert uns mehr, wenn wir etwas bekommen, mit dem wir nicht gerechnet haben?

Richten Sie Funktionen für Ihren Kunden ein, die gar nicht abgefragt wurden und wahrscheinlich auch gar nicht gebraucht werden. Denn genau das sind die Dinge, die in Erinnerung bleiben und von denen später erzählt wird. Auch wenn es nur Spielereien sind, je verrückter und unerwarteter das Feature ist, desto mehr wird der Kunde im Nachhinein davon berichten.

Tipps für klassische Netzwerk- und Firewall-Projekte:

- Erstellen Sie Reports, die der Admin oder IT-Leiter per Mail bekommt, auch wenn er nicht danach gefragt hat. Der Trick hierbei ist, nicht lange und detaillierte Reports zu senden, sondern nur die ansprechendsten Dinge wie Auslastung und abgewehrte (blockierte) Pakete hervorzuheben und grafisch darzustellen. So etwas kommt immer gut an. Nutzen Sie Plugins für Real-Time Performance Monitoring and Hardware Information.
- Richten Sie anwendungs-basierte Netzbeschränkungen ein, z.B. den Internet Traffic für Browser drosseln, wenn die Netzlast hoch ist. Auch wenn das in den wenigsten Projekten einen wirklichen Effekt hat, die Leistungsfähigkeit eines Systems darzustellen sorgt immer für Begeisterung.
- Richten Sie Streaming Buffer Funktionen ein, um Internet Anschlüsse zu entlasten. Dies macht bei kleinen und mittleren Projekten zwar keinen Sinn und wird deshalb auch nie gefordert, begeistert aber genauso wie im vorherigen Punkt.
- Und auch hier gilt: Nutzen Sie eigene ausgefallene Funktionen, die Sie schon mal bei einem anderen Kunden eingerichtet haben und die Ihnen in Erinnerung geblieben sind.

Tipps für Projekte aus dem ITK- und UC-Umfeld:

- Holen Sie sich einfach das Logo des Kunden von seiner Webseite und binden Sie es in der UC-Oberfläche ein. Es hat noch keinen Kunden gegeben, der nicht begeistert war.
- Richten Sie Exchange- und Office-Integrationen ein, auch wenn der Kunde das nicht gefordert hat. Wenn plötzlich und unerwartet die Kalendereinträge im UC-Client stehen oder im Outlook ein Wähl-Button erscheint, wird auch das jeden Kunden begeistern.

- Richten Sie ungewöhnliche Leistungsmerkmale ein, auch wenn der Kunde das nicht nutzt, und hinterher wieder ausschalten lässt. Er wird sich daran erinnern und begeistert sein, was sein neues System alles kann. Je ausgefallener, desto besser.
- Und auch hier gilt: Nutzen Sie eigene ausgefallene Funktionen, die Sie schon mal bei einem anderen Kunden eingerichtet haben und die Ihnen in Erinnerung geblieben sind.

Standard-Tools zum Erzeugen von positiven Emotionen

Das Begeistern von Kunden ist nicht nur im IT-Bereich der Schlüssel für langfristigen Erfolg. Nachfolgend finden Sie einige allgemeine Strategien und Vorschläge, die hervorragend für IT-Projekte adaptiert werden können:

- Geben Sie dem Kunden das Gefühl, etwas Besonderes und Einzigartiges bekommen zu haben. Zum Beispiel durch das Drucken seiner individuellen Projektübersicht auf eine Tasse, einen Kalender oder Ähnliches. Das kostet nur ein paar Euro, das Projekt bleibt aber ewig in Erinnerung.
- Machen Sie das, was Sie eingerichtet haben, groß. Werden Sie nicht müde darin, zu betonen, was für innovative Technologien auf dem neuesten Stand der Technik Ihr Kunde bekommen hat.
- Übertreffen Sie Ihre Versprechen. In der Theorie klingt das einfach, doch meistens handeln wir genau umgekehrt. Wir neigen dazu, dem Kunden das Beste zu versprechen, sei es bei Terminen oder Funktionen, obwohl wir schon ahnen, dass es kaum einhaltbar ist. Wenn etwas nicht wie versprochen läuft, ist der Kunde enttäuscht. Stattdessen sollten wir vorsichtiger in unseren Zusagen sein. Eine über den Erwartungen liegende Leistung wird den Kunden positiv überraschen und in guter Erinnerung bleiben.
- Holen Sie sich Feedback. Wichtig ist dabei aber die Reihenfolge, fragen Sie zuerst nach Verbesserungsvorschlägen und erst danach, was ihm besonders gut gefallen hat. So bleiben die positiven Erinnerungen zuletzt im Gedächtnis.

Fazit zu Mehrwerte und Emotionen in Projekten

Bei IT-Projekten ist der Effekt besonders hoch, wenn es uns gelingt, Emotionen zu erzeugen, da diese Projekte oft sehr technisch und spezifisch sind.

Auch wenn es auf den ersten Blick herausfordernd zu sein scheint in IT-Projekten Emotionen zu erzeugen, so zeigen uns zahlreiche Beispiele und Erfolgsgeschichten, dass es mit den richtigen Tricks sogar recht einfach sein kann.

Wichtige Grundlagen/Voraussetzungen

Wenn wir an die Umsetzung neuer Strategien gehen, sollten wir immer einige grundsätzliche Dinge beachten. Diese gelten übrigens nicht nur für die hier vorgestellten Strategien, sondern für alle unsere Projekte:

- Immer von neuen Hilfsmitteln oder Werkzeugen sprechen, die wir bereitstellen um die Arbeit zu erleichtern. Wir sollten niemals von notwendigen "Veränderungen" sprechen, denn das erzeugt häufig eine Ablehnung. Die Gründe dafür sind ein Thema für sich, wichtig ist an dieser Stelle nur, dass wir dieses berücksichtigen.
- Zeit und Geduld für die Einführung neuer Hilfsmittel und Werkzeuge einplanen. Es ist nicht damit getan, einfach neue Tools bereitzustellen und zu erwarten, dass sie jeder sofort annimmt. Es ist wichtig, Unterstützung und Einarbeitung anzubieten.

Wenn wir dies bei allen unseren Vorhaben berücksichtigen, wird es uns leichter fallen, unsere Strategien erfolgreich umzusetzen.

Kontakt

Sie haben Fragen zu den Inhalten, Interesse an meinem Service oder sonstige Anliegen?

Ich stehe Ihnen gerne zur Verfügung.

Tobias Rust
IT-Coaching & Consulting
www.t-rust.net
tobias.rust@t-rust.net