



Spezial Versandhausberater

Strategien und Analysen für E-Commerce,
Katalogmarketing und Mobile Shopping

IT im Versandhandel

Nr. 04/2012 vom 20.07.2012

Shop-Marketing:

Mehr Umsatz durch Empfehlungen ... Seite 2

PIM-Systeme:

Fashion-Shops brauchen gute Daten.. Seite 4

Vertriebsplattformen:

Sechs Gründe für Marktplätze Seite 5

Payment-Service-Provider:

Worauf bei Anbietern zu achten ist ... Seite 7

Projekt-Praxis:

Software-Verträge sicher gestalten .. Seite 10

Retourenmanagement:

Wie Software die Rendite steigert ... Seite 12

IT-Personal: Neue Zeiten erfordern neue Mitarbeiter

von Helga Trölenberg-Buchholz und Heiner Drathen

Mitarbeiter müssen in der IT immer mehr leisten. Ohne Aus- und Weiterbildung sind in Zukunft immer mehr Projektmitarbeiter überfordert. Vorbeugen lässt sich mit internen Trainings. Doch die sind kein Selbstläufer.

Immer mehr Händler vernetzen Online-Shop mit Smartphone und Filiale. Im Zuge dieses Multi-Channel-Trends werden IT-Projekte immer komplexer. Das lässt sich sehr gut an den Anforderungen ablesen, die eine aktuelle Sichtung von Personalanzeigen für die IT-Abteilungen bei E-Commerce- und Versandhändlern zu Tage fördert:

- Flexibilität
- Hohe Lernbereitschaft
- schnelle Auffassungsgabe
- lösungsorientiertes Denken
- Freude an der Arbeit im Team
- hohe soziale Kompetenz
- Durchsetzungsvermögen
- Gestalterische Begabung
- Engagement und Eigeninitiative

Fachwissen und Spezialisierung allein reicht also nicht mehr aus. „Wissen war Macht“, behauptet Gunter Dueck, ehemaliger CTO bei IBM Deutschland.

Er fordert eine neue Qualität der Professionalität in der Wissensgesellschaft, die wir heute haben. Da werden andere Qualitäten gebraucht als reines Fach- und Spezialwissen, wie die obige Zusammenstellung zeigt.

Doch das Niveau, das im Projekt gefordert wird, überfordert häufig viele Mitarbeiter. Schließlich ist die Ausbildung an den Universitäten, Hochschulen und Berufsakademien an der Fachlichkeit der IT orientiert und nicht an den sozialen oder weichen Faktoren, die für ein Projektgelingen sorgen. Die Folgen sind:

- verzögerte IT-Projekte
- misslungene Kommunikation
- Kostenzunahme im IT-Projekt

Gebraucht werden daher Menschen, die im Projekt den Willen zum Gelingen haben, und das auch unter widrigen Umständen. Es werden Menschen gebraucht, die Konflikte ertragen können, die Wandel nicht nur aushalten, sondern gestalten.

Gebraucht werden aber auch Führungskräfte und Geschäftsleitungen, die Wandel und Unternehmens- oder Abteilungsumbau nicht als Ehrenamt verstehen, das möglichst nichts kosten darf und selbstverständlich von den Mitarbeitern am Wochenende oder nach Feierabend gemacht wird.

Spezialisten haben ausgedient

Ulrich Dreher, IT-Leiter beim Versandhaus Walz drückt das so aus: „Wir brauchen keine IT-Spezialisten als IT-Leiter, wir brauchen einen kommunikationsstarken Menschen, der integrieren kann, der das Geschäftsmodell versteht, mit dem Wandel in der IT und im Business umgehen kann und das Ganze nicht als Bedrohung empfindet.“

10 Kriterien bei der Auswahl von Trainern und Weiterbildungsdienstleistern: Worauf Sie als Auftraggeber unbedingt achten sollten

Führt der gewählte Dienstleister oder Trainer eine Bestandsaufnahme selber durch oder verlässt er sich auf Ihre Aussagen? Beides ist notwendig.

Hat der Trainer eine professionelle Ausbildung? Bildet sich der Trainer selber weiter oder nimmt er an Supervisionen teil? Welche fachlichen Erfahrungen bringt der Trainer aus Ihrer Branche mit?

Kennt der Trainer seine Grenzen? Hat der Trainer Schwerpunkte? Engagieren Sie keinen Trainer, der behauptet, er könne jedes Problem lösen.

Wie stellt der Trainer die individuelle Förderung jedes Teilnehmers sicher? Inwieweit geht der Trainer auf Ihre individuellen Entwicklungsziele für Ihre Mitarbeiter ein? Wie werden die Mitarbeiter in die Kursgestaltung einbezogen?

Deckt das Kursangebot wirklich alle notwendigen Trainingsinhalte ab? Fehlen Ihnen Bereiche?

Welche Referenzen kann der Trainer vorlegen? Passen sie gut zu Ihnen und Ihrem Unternehmen? Sprechen Sie mit Unternehmen, die Ihnen der Trainer als Referenz nennt. Wurden die Unternehmen im Vorfeld gefragt, ob sie als Referenz zur Verfügung stehen?

Verfügt der Trainer über verschiedene methodische Ansätze? Sind Sie mit den methodisch/didaktischen Ansätzen einverstanden?

Für welches Wertesystem steht der Trainer? Passt es zu Ihrem?

Ist Ihnen der Trainer sympathisch? Fühlen Sie sich verstanden? Achten Sie auf die Gesamterscheinung. Passen Person, Unterlagen, Referenzen, Ansätze und Gesamterscheinung zusammen?

Wie sieht das Vergütungsmodell aus? Klären Sie im Vorfeld und schriftlich die Konzepte und Kosten.

Um den zukünftigen Bedingungen gerecht zu werden, muss IT-Personal besser aus- und weitergebildet werden. Und das gilt sowohl für Manager und Führungspersonal als auch für Mitarbeiter. Das braucht Bildung in Bereichen, die heute eher unterbeleuchtet sind, aber wirklich Mehrwert schaffen.

Ohne besondere Aus- und Weiterbildung sind IT-Mitarbeiter sicherlich überfordert, wenn jetzt neben Fachlichkeit auch noch soziale und kommunikative Kompetenzen gefordert werden.

Doch was jetzt an zusätzlicher Kompetenz gefragt wird, findet sich bereits in den Mitarbeitern - vielleicht nicht offensichtlich, aber als latent vorhandener und oft als verborgener Schatz.

Gunter Dueck sagt dazu in seinem aktuellen Buch: Jeder erbt eine gewisse Intelligenz jeder Art, auch die Intelligenz zur Professionalität.

Die Ergebnisse moderner Intelligenzforschung zeigen, dass man durch liebevolle Erziehung noch mal 15 % mehr IQ gegenüber der normalen rausholen kann. Das ist nicht unendlich viel, aber ziemlich viel.

Oder als Computeranalogie: Die angeborene Hardware kann so liebevoll mit einem guten Betriebssystem ausgestattet werden, dass viele Performanceprobleme des Prozessors oder der Speichereinheiten nicht wirklich auffallen.

Eine menschenorientierte Aus- und Fortbildung hilft das zu Tage zu fördern und auszubilden, was für modernes IT-

und Projektmanagement inzwischen unbedingt gebraucht wird. Es kommt auf Kommunikation und soziale Kompetenz an. Fachwissen ist flüchtig und vergleichsweise leicht zu beschaffen. Wenn aber die so gern als „weiche Faktoren“ bezeichnete Kompetenz letztlich über den Erfolg eines Geschäftsmodells entscheidet, dann verdient sie eine größere Beachtung als dies bisher der Fall war.

Ein wesentliches Ziel solcher Trainings ist es, die Freude der Teilnehmer an den eigenen Stärken zu wecken.

Über die Autoren:

Helga Trölenberg-Buchholz, Beratung für Versandhandel und E-Commerce (troelenberg.com); Heiner Drathen, Geschäftsbereichsleiter SALT Solutions.

Dies gelingt, wenn das Experimentieren mit den eigenen schlummernden Fähigkeiten und das Üben in Zeitlupe im Training Spaß und Erfolgserlebnisse vermittelt. Denn Spaß und Erfolg sind die Komponenten, die am ehesten verstärkend und auf die Motivation wirken.

Damit sich die Teilnehmer auf das Finden und Ausprobieren ihrer Stärken einlassen, braucht es ein Klima des Vertrauens. Es ist die erste und wichtigste Aufgabe für jeden Seminarleiter dieses Vertrauens aufzubauen. Langjährige Erfahrungen von Trainern zeigen immer wieder, dass vor allem die eigene Erfahrung in der Branche, in der trainiert wird, dafür eine unabdingbare Voraussetzung ist.

Trainer brauchen Stallgeruch

Softwareingenieure vertrauen Trainern, die im Software Engineering zu Hause sind, IT-Projektmanager vertrauen eher Trainern, die selbst als Projektmanager gearbeitet haben. Es liegt an den lebendigen Beispielen, am „aus dem Nähkästchen plaudern“.

Letztendlich stellt sich auch die Frage nach dem wirtschaftlichen Erfolg dieser doch nennenswerten Investitionen in die soziale und kommunikative Kompetenz der Mitarbeiter. Kosten sind schnell ermittelt, doch wie groß ist der Nutzen?

Nachfragen bei Handelsunternehmen und IT-Dienstleistern, die in Training und Coaching ihrer Mitarbeiter investiert haben, bestätigen: Die zielgerichtete Qualifizierung der Mitarbeiter ist eine lohnende Investition, häufig mit einem ROI nach zwölf Monaten.

Durch ein professionelles Projektmanagement sank die Dauer der Projektverzögerung zum Beispiel bei einem Unternehmen im Jahr 2010 durchschnittlich um fünf Prozent.

DAS „e-Commerce Betriebssystem“ mit intelligenter ERP-Integration

- All-in-One
- Amazon
- eBay
- Magento
- MeinPaket.de
- Rakuten
- Yatego
- xt:Commerce
- u.v.m.



Speed4Trade
Premium e-Commerce Solutions

