

Teil 1 – Mangelndes Stakeholdermanagement



Über den Autor:

Marcel Strickrodt ist Spezialist für Sale, X- & Upselling, Retention, Prevention, Winback, Kundenservice und das Subscriber Business. In den zurückliegenden 15 Jahren konnte er sein Fachwissen sowohl in leitenden Linienfunktionen als auch als Berater unter Beweis stellen. Marcel ist sowohl im B2C-, als auch im B2B-Umfeld zuhause.

ojuto consulting gmbh
Hofaue 63
42103 Wuppertal
+49 202 - 87054388
nachricht@ojuto.de

Was uns immer wieder überrascht ist, dass bereits im Rahmen von Projektvorbereitungen nicht immer alle am Projekt Beteiligten und Interessenvertreter informiert werden. Bei den nachgelagerten Projektaktivitäten kann oftmals der Spannungsbogen in der Kommunikation und Information nicht gehalten werden. Go-/No-Go Entscheidung, Research, Ressourcenfindung und vor allem die Implementierungsphase leiden dann darunter.



Herausforderungen?

Mitten im Projekt kommen unerwartete Themen auf, die zu Verzögerungen oder gar zum Stopp führen können, hier eine kleine Auswahl: Unzureichende Auftragsbeschreibung und fehlende Bestimmung des Zielkorridors. Das Verhältnis der Ansprechpartner oder beteiligten Abteilungen ist angespannt. Hoher Zeit- und Erwartungsdruck, fehlendes Verständnis der Komplexität oder die Einschätzung, dass es sich doch nur um ein „internes“ Projekt handele. Beteiligte Softwareanbieter übernehmen nur deren Aufgabe der technischen Implementierung der Software. Die Rechtsabteilung wird nicht ausreichend an der Gestaltung von Verträgen beteiligt, Themen wie Datenschutz und DSGVO sind nicht abgestimmt. Es ist sogar schon vorgekommen, dass bei IT-Projekten die IT-Abteilung nicht eingebunden wurde, sondern das gesamte Setup vom Fachbereich gestaltet wurde! Evidente Themen wie Plattformkonformität oder Schnittstelleneinbindung, Sicherung und Wartung wurden nicht berücksichtigt. Viele Herausforderungen sind darauf zurückzuführen, dass die Beteiligten nicht miteinander sprechen oder, was noch schlimmer ist, aneinander vorbei. Und die Beteiligten sind nicht sichtbar und bekommen nicht den Platz eingeräumt, der ihnen zusteht!

Reibung erzeugt Wärme

Zugegeben, es ist nicht immer einfach, alle Meinungen und individuellen Zielsetzungen unter einen Hut zu bringen. Trotzdem tut man gut daran, alle Stakeholder schon vorab in das Vorhaben einzubinden. Schwören Sie alle Stakeholder auf ein Ziel und eine Richtung ein und machen Sie klar, was die zeitlichen Abläufe und Abhängigkeiten sind. Beschreiben Sie diese Dinge auch in ihrem Projektauftrag und nehmen Sie diesen ernst. Der Projektauftrag ist der erste Vertrag mit den internen und externen Mitarbeitern und definiert den Erfolgsfall, implizit also auch den Misserfolg. Klären Sie auch, wer der „Chef im Ring ist“ und im Bedarfsfall benötigte Entscheidungen beibringt. Entgegen landläufiger Meinungen sind Projekte keine basisdemokratischen Veranstaltungen. Vielmehr sind sie für gewöhnlich derart mit Risiken beladen, dass eine effiziente Hierarchie Schaden abwenden kann. Sonst wären es ja auch keine Projekte, sondern Alltagsgeschäft. Insofern muss auch Linienkompetenz von Projektkompetenz abgegrenzt werden. Im Zweifel bedienen Sie sich einer neutralen Person, die von Anfang mit im Boot sitzt und moderierend arbeitet.

- **Binden Sie Ihre Stakeholder von Anfang an ein**
- **Scheuen Sie nicht die Konfrontation**
- **Beschreiben Sie den Projektauftrag**
- **Nehmen Sie den Auftrag ernst**
- **Informieren und kommunizieren Sie aktiv und zeitnah**

Und am Ende gilt: gestalten Sie das Stakeholdermanagement und kommunizieren und informieren Sie alle Beteiligten aktiv und zeitnah!

SOCIAL MEDIA

<https://de-de.facebook.com/ojuto-consulting-gmbh-1062702967160685/>

<https://www.xing.com/companies/ojutoconsultinggmbh>

<https://www.linkedin.com/company/ojuto-consulting-gmbh>