

# DER ZAUBERLEHRLING VON MORGEN

Redaktion: **Diana Künstler**

► Die Digitalisierung von Gesellschaft und Wirtschaft bringt gravierende Veränderungen mit sich. IT-Insider warnen die Unternehmen, diesen grundlegenden Wandel nicht zu verpassen. Der Knackpunkt: Viele Mitarbeiter können mit der Dynamik des technologischen Fortschritts nicht mithalten. Die Einstellung eines Workplace Managers könnte da Abhilfe schaffen, findet Michael Krause von Tap.de.



MICHAEL KRAUSE,  
CEO der Tap.de Solutions

**funkschau:** Herr Krause, warum fällt es den Unternehmen so schwer, mit der Digitalisierung Schritt zu halten? Früher gab es auch immer wieder neue Technologien, auf die man sich einstellen musste.

**Krause:** Das stimmt, aber im Gegensatz zu früher geht es heute vielmehr um Prozesse und Integration und weniger um die Handhabung einer einzelnen Soft- oder Hardware. Die Technologie steht nur vermeintlich im Vordergrund. Letztlich ist sie Mittel zum Zweck und soll den Anwender in die Lage versetzen, bestmögliche Leistung zu bringen. Deshalb ist es auch so wichtig, dass die IT-Verantwortlichen verstehen, wie der Anwender „tickt“ und welche Bedürfnisse, Probleme er hat. Sie sollten die Aufgaben und Tätigkeiten der Anwender also gut kennen, nur dann kann die IT zwischen technologischen Standards und Business-Anforderungen eine stabile Brücke schlagen.

**funkschau:** Und wie kann solch ein Brückenschlag funktionieren?

**Krause:** Durch ein integratives Workplace Management. Auf Basis der vom Unternehmen verfolgten Strategie muss ein Konzept entwickelt werden, das jeden einzelnen Mitarbeiter bestmöglich in seiner Arbeit unterstützt. Man muss sich das so vorstellen: Es gibt Mitarbeiter, die sind sehr technikaffin und andere sind eher konservativ. Das sollte ich im Rahmen der Möglichkeiten berücksichtigen.

**funkschau:** Aber es kann sich ja deshalb nicht jeder seinen Arbeitsplatz so einrichten, wie er will.

**Krause:** Das stimmt. Aber wenn ich in der Lage bin, über ein modernes Workplace Management dafür zu sorgen, dass die Anwender bei der Gestaltung ihrer Arbeitsumgebung ein erhebliches Mitbestimmungsrecht haben, ist das sehr hilfreich. Das kann man beispielsweise dadurch gewährleisten, indem man einen zentralen Service-Katalog einführt, in dem die Mitarbeiter von der Soft- über Hardware bis hin zu Services alles bekommen. Da können sie sich dann ähnlich wie beim klassischen Online-Shopping die einzelnen Komponenten zusammenstellen und ihren Arbeitsplatz relativ individuell konfigurieren. Hier

lassen sich beispielsweise auch Mobilgeräte oder Apps bestellen, was gerade für technikaffine Mitarbeiter wichtig ist.

**funkschau:** Die IT muss also ihre Sichtweise ändern. Sie muss den nächsten Schritt in Richtung Dienstleister gehen, oder?

**Krause:** Ja. Die IT muss den Arbeitsplatz des Anwenders als Ganzes betrachten – und zwar aus dessen und nicht allein aus Unternehmenssicht. Bei diesem langfristigen Paradigmenwechsel, der die Prozesse stärker in

den Vordergrund stellt, können die sogenannten Workplace Manager helfen. Sie haben die Aufgabe, die verschiedenen Anforderungen zwischen Technik, Mitarbeiter und Geschäftsführung so miteinander in Einklang zu bringen, dass für alle eine Win-Win-Situation entsteht.

**funkschau:** Was genau macht ein Workplace Manager? Welche Qualifikation benötigt er?

**Krause:** Er sensibilisiert IT-Verantwortliche und Anwender gleichermaßen, muss vor allem gut zuhören und zwischen den verschiedenen Bereichen vermitteln können. Ferner benötigt er kommunikatives Geschick, aber auch grundlegendes IT-Know-how sowie weitreichendes, betriebswirtschaftliches Wissen. Der Workplace Manager ist letztlich derjenige, der in enger Kooperation mit den Anwendern die Strategie eines Unternehmens zum Leben erweckt. Deshalb muss er diese nicht nur verstehen, sondern geradezu verinnerlichen – nur so kann er die Anwender begeistern und den Erfolg des Unternehmens mitgestalten.

**funkschau:** Welche Art von Unternehmen arbeitet bereits mit Workplace Managern? Wer kann sich das leisten?

**Krause:** Letztlich ist das keine Frage des Geldes, sondern eine Investition in die Zukunft. Ich kenne einige mittelständische Unternehmen, die diesen Weg bereits eingeschlagen haben, um die Kommunikation zwischen den Unternehmensbereichen zu verbessern. Sie berichten, dass sich seit der Einführung des Workplace Managers das Verständnis und der Respekt untereinander wesentlich verbessert haben. Hinzu kommt, dass sich vor allem die Anwender mehr geschätzt fühlen, denn gerade ihnen verleiht das Unternehmen mit einem Workplace Manager mehr Gehör. Das wiederum motiviert und sorgt für bessere Leistungen. So gesehen kann man den ein oder anderen Workplace Manager als eine Art modernen Zauberlehrling bezeichnen: Er verzaubert jeden und weiß, wie er aus allem das Beste herausholt.

**Das vollständige Interview finden Sie auf [funkschau.de](http://funkschau.de).**