



.06 Verkauf und IT – gar nicht soviel Unterschied

Michael Ghezzeo

1|4|2008



AWD betreut in Österreich hunderttausende Privatkunden bei ihren Finanzgeschäften. Es ist ein Unternehmen mit absolutem Vertriebsfokus. Auf die Unterstützung des Vertriebsziels sind alle Abteilungen bis hin zur IT eingeschworen. Verantwortlich für die EDV-Belange in Österreich und den CEE-Ländern ist bereits seit 1998 Herbert Berthold.

"Die IT ist Dienstleister und muss auf den User zugehen und ihn beraten, genauso wie AWD-Vertriebsmitarbeiter die Mandanten beraten", beschreibt Berthold die Aufgabe der IT. Seiner Ansicht nach kann nämlich vom User, der sich seiner Hauptaufgabe zu widmen hat, zum Beispiel der Beratung, nicht erwartet werden, sich in der binären Welt der IT zurecht zu finden. Der Anwender kann nicht dafür verantwortlich sein, die beste IT-Unterstützung und die richtigen IT-Abläufe für seine Anforderungen zu definieren.

Deshalb muss die IT dem Anwender einen oder mehrere Schritte entgegenkommen, ein Verständnis für die Anliegen des Anwenders entwickeln und damit die Basis dafür schaffen, dass die Prozesse auch optimal in der IT abgebildet werden können.

Hier sieht Berthold eine Parallele zum AWD Kerngeschäft. "Beim Beratungsprozess in der Finanzdienstleistung entwickelt der Berater auf Basis seines speziellen Know-hows gemeinsam mit dem Kunden die für den Kunden optimale Lösung."

Als wichtigstes Ziel der IT-Abteilung sieht Berthold, "ein stabiles auf unsere Business-Prozesse abgestimmtes IT-System zu haben, das nicht Selbstzweck ist, sondern unsere Abläufe optimal unterstützt". Strikt achtet er dabei auf die Wirtschaftlichkeit und Effizienz der Projekte und Maßnahmen. "Die letzten 20 Prozent auf dem Weg zur Perfektion sind es oft, die Zeit- oder Budgetüberschreitungen verursachen, die in keinem Verhältnis zum Nutzen stehen", erklärt Berthold, deshalb muss jedes Projekt innerhalb von neun Monaten greifbare Ergebnisse liefern. "Zuviel Perfektionismus führt zu Unwirtschaftlichkeit, daher bevorzugen 80 Prozent schnell als 100 Prozent nie."

Organisationstalent, Führungskompetenz

und Entscheidungsreudigkeit sind laut Berthold Schlüsselanforderungen an den IT-Manager, genauso wie ein ausgeprägtes Verständnis für das Unternehmen und sein Kerngeschäft. Sein Bestreben ist es, dass die IT bei allen wichtigen Businessentscheidungen frühzeitig mit eingebunden wird. In einem Vertriebsunternehmen wie AWD, das sich extrem dynamisch entwickelt, kann das schon manchmal zur "Herausforderung" werden. In diesen Fällen sucht Berthold auch schon mal das informelle Gespräch mit den Abteilungsleitern damit die notwendigen Informationen rechtzeitig bei der IT ankommen.

Durch die intensive Abstimmung zwischen Unternehmens- und IT-Zielen ist Bertholds Abteilung optimal auf die Unterstützung des Vertriebes von Finanzdienstleistungen abgestimmt und ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Unternehmen. Daher ist Herbert Berthold auch einer der Nominierten für den CIO Award 2008.