

IT-Consulting-Ausbildung bei Schwäbisch Hall

Das Unternehmen

Mit mehr als 7 Millionen Kunden ist Schwäbisch Hall die größte Bausparkasse Deutschlands. Die qualifizierte Beratung und Betreuung der Kunden gelingt nur mit einer funktionierenden IT-Landschaft, die alle Prozesse im Unternehmen unterstützt. Deshalb arbeiten fast 600 IT-Experten in der Planung, Steuerung, Programmierung und im Betrieb von Software- und Hardware-Komponenten. Die komplexe IT-Landschaft ist geprägt durch Projektarbeit, in der viel Wert auf eine enge Zusammenarbeit mit den Anwendern und Auftraggebern aus den Fachbereichen gelegt wird.

Die Herausforderung

»Unsere Herausforderung ist es, eine Beratungsqualität ins Leben zu rufen, die nicht nur Einzelbedarfe sondern das Unternehmensinteresse im Fokus hat«, sagt Axel Streich, Bereichsleiter Anwendungsentwicklung und IT-Betrieb bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall. Für ihn ist IT-Consulting dann gut, wenn der Mitarbeiter einen guten Kontakt mit dem Fachbereich pflegt, versteht was dieser benötigt, bei seiner Empfehlung aber auch die Unternehmensinteressen berücksichtigt. Dazu braucht es neben guter Gesprächsführung auch Mut und Konfliktfähigkeit. Axel Streich: »Gute Beratung heißt nicht nur, dem Kunden nach dem Mund zu reden. Das ist eigentlich der Punkt.« Das Ausbildungsprogramm für IT-Consultants fördert die Mitarbeiterentwicklung, -motivation und -bindung und verfolgt das Ziel, die Teilnehmer zu befähigen die besten Lösungen für die Kunden und das Unternehmen zu entwickeln.

Die Auswahlkriterien

Im Rahmen eines formalen Auswahlprozesses entschieden sich Vertreter aller IT-Bereiche und der Personalentwicklung von Schwäbisch Hall unter drei Anbietern einstimmig für m-sight. »Schon im Auswahlprozess hat uns Marion Michels mit der Klarheit ihrer Antworten auf unsere Anforderungen und Fragen und mit ihrer spürbaren sozialen Kompetenz überzeugt«, sagt Jürgen Genz, Abteilungsleiter in der

»Ich engagiere mich persönlich für das IT-Consulting-Programm, um einen aktiven Beitrag für eine Ausbildung zu leisten, die meines Erachtens sehr wertvoll für uns ist. Für mich war es hoch interessant als Gast in einem Rollenspiel mitzumachen. Spannend, zweimal die gleiche Situation mit völlig unterschiedlichem Ablauf zu erleben. Die Teilnehmer waren mit hoher Ernsthaftigkeit am Thema. Ich glaube, das hatte einen sehr guten Lerneffekt.«



Axel Streich
Bereichsleiter IT

»Ich merke an den Feedbacks, dass die Maßnahme erfolgreich ist. Die IT-Consulting-Ausbildung zielt darauf ab, dass die IT-Mitarbeiter im Zusammenspiel mit dem Kunden noch bessere Lösungen entwickeln. Ich merke, dass das positive Feedback unserer internen Kunden in den letzten Jahren gezielter kommt. Nicht nur 'Ihr könnt programmieren', sondern 'Ja, ich fühle mich von der IT gut beraten', 'Da kommen gute Lösungen heraus'.«

Axel Streich,
Bereichsleiter IT

Anwendungsentwicklung bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall. »Die ungewöhnliche Kombination von persönlicher Erfahrung im IT-Bereich, Erfahrung auf der Kundenseite und ihr extrem hohes methodisches und didaktisches Wissen sind für uns sehr wertvoll. Mir wurde schnell deutlich, dass die Trainer von m-sight am ehesten in der Lage sind, mit den unterschiedlichen Charakteren und Erfahrungsständen unserer IT-Mitarbeiter umzugehen. Es war wichtig, eine Trainerin zu finden, die situationsbezogen agiert und die Teilnehmer dabei unterstützt, den eigenen Weg zu finden. Uns im Auswahl-Team war bald klar: m-sight ist der richtige Partner, mit dem wir diese Ausbildung durchführen wollen.«

Der Prozess

Kundeninterviews und ein Führungskräfte-Kick-off standen vor vier Jahren am Anfang der Ausbildung. Mit Führungskräften und der Personalentwicklung wurde die Basis- und Aufbau-Ausbildung an die Anforderungen von Schwäbisch Hall angepasst. Um eine hohe Praxisrelevanz zu gewährleisten, gestaltete m-sight gemeinsam mit Projektleitern von Schwäbisch Hall Fälle aus der Praxis zu Rollenspielen um, an denen punktuell Kunden »live« teilnehmen. Vor Ausbildungsbeginn treffen die Führungskräfte mit den Teilnehmern eine Entwicklungsvereinbarung und ermöglichen eine enge Verzahnung mit dem Arbeitsalltag. Die Teilnehmer sind IT-Experten, Projektleiter, Produktmanager sowie Führungskräfte mit regelmäßigem Kundenkontakt und kommen aus allen IT-Bereichen. So wird auch die interne Zusammenarbeit und das Netzwerken gefördert. Bereits die Pilot-Ausbildung überzeugte und das hervorragende Feedback der Teilnehmer führte schnell zu internen Weiterempfehlungen und einer hohen Nachfrage, die bis heute anhält. In Kürze starten der 7. Durchlauf der Basis- und der 2. Durchlauf der Aufbauausbildung.

Der Nutzen

»Den Nutzen mache ich vor allem am Feedback fest«, sagt Axel Streich. »Ich merke, dass das positive Feedback unserer Kunden in den letzten Jahren gezielter kommt. Persönlich habe ich den Eindruck – und das bekomme ich auch von unseren Mitarbeitern und Führungskräften gespiegelt – dass die IT-Consulting-Ausbildung ihre Wirkung zeigt.« Darüber hinaus ist wichtig, »dass die Mitarbeiter sicherer unterwegs und motiviert sind, das Gelernte auch im Arbeitsalltag anzuwenden. Dieses Feedback bekomme ich auch.«

»Die IT-Consulting-Ausbildung hat einen klaren Fokus. Mehrere Module, die sinnvoll aufeinander eingespielt sind. Dadurch kann man entlang eines roten Fadens immer wieder auf schon Bekanntes aufbauen, kann sich mit den Praxisarbeiten und Transferaufgaben auch zwischen den Trainings ausprobieren und so das Gelernte immer mehr einüben – einmalig!«



Sonja Schäfer
Senior Managerin
Infrastrukturprojekte

»In der IT-Consulting-Ausbildung ist es ganz klar: Ich bekomme vermittelt, wofür ich das brauche: Um mit meinem Kunden zu arbeiten, meinen Kunden einzubinden, mit meinem Kunden Konflikte zu lösen, um die Kundenbeziehung zu managen. Dieser Fokus ist einfach toll! Und ich kann es auch direkt anwenden.«



Georg Schiele
Manager Internet
Social Media

»Für mich war es das Beste, was ich je gemacht habe. Auf spielerische Art und Weise und sehr praxisorientiert wurden Themen vermittelt. Ich habe noch nie mit so viel Spaß Aha-Effekte für mich und meine Arbeit gewonnen.«

Claudia Kitterer
Managerin Portfolio- und
Projektsteuerung



Das sagen Teilnehmer und an der Konzeption beteiligte Führungskräfte zur IT-Consulting-Ausbildung

»Als Pate konnte ich bereits IT-Consulting-Ausbildungsteilnehmer begleiten und war begeistert vom Tatendrang und der Inbrunst aller Teilnehmer. Vom Anliegen ein echtes Praxisbeispiel in die Aufbauqualifikation einzubringen, war ich sehr angetan: »Veränderungen meistern – Change in Projekten«. Dabei galt es zwei große IT-Projekte mit unterschiedlichen Zielsetzungen und Terminvorstellungen so zu verzahnen, dass die Projektleitungen gemeinsam um das bestmögliche Ergebnis für die Bausparkasse zu ringen hatten. Ein Fallbeispiel aus dem wahren Leben. Für mich war bereits die Erstellung eine echte Freude. Die Teilnehmer haben das Fallbeispiel skeptisch beäugt, Verhandlungsstrategien entworfen, Sondierungsgespräche angesetzt und die Aufgabe enthusiastisch bearbeitet. Ein tolles, praxisbezogenes Erlebnis für alle Beteiligten.«

Klaus-Dieter Schmiege
Abteilungsleiter
IT-Betrieb Infrastruktur
Schwäbisch Hall Gruppe

»Wir haben zum ersten Mal den internen Kunden und die Kundenbeziehung in den Mittelpunkt einer Seminarreihe gestellt. Das ist einzigartig! Es eröffnet uns die Möglichkeit, miteinander ein einheitliches Bild der IT nach außen zu entwickeln.«

Birgit Setzer
Teamleiterin IT-Lösungen
Baufinanzierung
Schwäbisch Hall Gruppe

»Was mir total gut gefällt ist die Art und Weise wie wir im Training lernen: Das Spielerische, das Ausprobieren Können in einem geschützten Rahmen.«

Corinna Adamietz
Managerin IT-Lösungen
Bausparen und Tarif
Schwäbisch Hall Gruppe

Die IT-Consulting Ausbildung ist eine hervorragende persönliche Weiterentwicklung dort, wo die üblichen Seminare zu Projektmanagement, Kommunikation etc. enden.«

Thomas Neisen
Senior Manager Demand- und
Portfoliomanagement
Schwäbisch Hall Gruppe

»Der IT-Betrieb war vor Beginn der Ausbildungsreihe kaum in Consulting-Themen geschult; diese Lücke war früher nicht sehr dramatisch, heute ist sie schmerzhaft. Gemeinsam mit unseren Servicenehmern perfekte Lösungen zu finden erfordert methodisch etwas ganz Anderes als eine technische Lösung zu entwickeln. Mein Team hatte u.a. den Auftrag, Vermittler und Kontaktpunkt zwischen Fachbereichsprojekten und der IT zu sein. Die Idee, mit der Entwicklung dieser Ausbildungsreihe etwas komplett auf unser Haus zugeschnittenes erarbeiten zu können, die Lücke damit zu schließen und gleichzeitig mein Team mit dem nötigen Rüstzeug ausstatten zu können, fand ich spannend. Sowohl Trainerin als auch die Personalentwicklung waren sehr engagiert und zuverlässig dabei. In Diskussionen haben wir gemeinsam um bestmögliche Inhalte und Aufbau des Trainings gerungen, stets mit Blick auf den Kunden, methodisch sehr vielfältig und praxisnah. Es hat sehr viel Spaß gemacht und das Ergebnis ist überzeugend. Die Schulungsteilnehmer haben heute das Bewusstsein, dass Beziehungsarbeit die Voraussetzung ist, um gute Lösungen zu finden und darin erfolgreich zu sein.«

Angelika Schmauß
Teamleiterin
Infrastrukturprojekte
Schwäbisch Hall Gruppe



Das sagen Kunden zur IT-Consulting-Ausbildung

»Das Konzept der IT-Consulting-Ausbildung ist klasse! Der Input aus Kundensicht fördert die bereichübergreifende Kommunikation. Außerdem stelle ich ein besseres gegenseitiges Verständnis fest. Dies wächst automatisch, wenn vertrauensvoll und partnerschaftlich zusammen gearbeitet wird. Im Modul »Kundenmanagement und -pflege« geschieht dies realitätsnah durch den lebendigen Dialog mit den Teilnehmern. Es wird schnell und auch auf spielerische Art jedem klar, KUNDE ist jeder von uns selbst und zwar täglich. Die Trainerin hat dies sehr gut unterstützt. Bei ehemaligen Teilnehmern sehe ich heute noch mehr Ergebnisorientierung, Denken in Lösungen und auch das Anbieten von Handlungsoptionen.«



Michael Mauser
Senior Manager
Processing Projekte
Schwäbisch Hall Gruppe

»Obwohl die zweite Veranstaltungsrunde als »Echt-Kunde« inhaltlich völlig anders verlief als die erste, war das Ergebnis gleich gut: Fachbereich und IT haben sich in diesen zwei Stunden offen und intensiv ausgetauscht und beidseitig viele praktisch umsetzbare »Denkanstöße« erhalten. Der über das innovative Format geschaffene, intensive Dialog von Fachbereich und IT jenseits von Projektzwängen sorgt für gegenseitiges Verständnis und Einsichten. Das trägt nachhaltig zu einer spürbaren Verbesserung der Zusammenarbeit über Bereichsgrenzen hinweg bei. Der konstruktive »Dialog auf Augenhöhe« wird bei komplexen Fragestellungen und Projekten immer wichtiger. Er ist in diesem Veranstaltungsformat direkt erlebbar.«



Markus Maier
Manager Omnikanal
im Marketing
Schwäbisch Hall Gruppe

»Den Dialog und die Nähe zwischen Fachbereich und IT sehe ich als sehr wichtig. Die zunehmende Digitalisierung und der technische Fortschritt erfordern die besten IT-Lösungen für unser Haus, für den Außendienst und unsere 7,5 Mio. Kunden. Es ist unabdingbar, Lösungen vom Kunden her zu denken. Dies wird durch die Schulung grundlegend gefördert, denn durch den direkten Austausch von Kunden mit der IT wird das gegenseitige Verständnis geschärft. Es gab durchaus einige Aha-Erlebnisse auf beiden Seiten als wir uns über Sichtweisen IT zu Fachbereich und Fachbereich zu IT ausgetauscht haben. Das zeigt inzwischen Effekte im Alltag: Die Teilnehmer sind mittlerweile gefühlt »näher am Fachbereich«. Es hat sich auch schon die eine oder andere Hospitation ergeben, um die andere Seite besser kennenzulernen. Sie sind kreativer in ihren Lösungsansätzen und zeigen, dass sie aktiv mitgestalten wollen.«



Rainer Neigert
Abteilungsleiter
DV-Systeme im Vertrieb
Schwäbisch Hall Gruppe

