

7 Fragen zu unklaren Zuständigkeiten in IT-Systemhäusern und IT-Service-Unternehmen

Eine kurze Diagnose-Notiz für Geschäftsführer, die merken, dass Entscheidungen zäh werden, obwohl das eigentliche Problem längst auf dem Tisch liegt.

Worum es hier geht

Wenn Entscheidungen langsamer werden, liegt das nicht immer am Thema. Oft liegt es daran, dass im Unternehmen nicht sauber geklärt ist, wer tatsächlich entscheidet, wer nur beteiligt ist und wer am Ende Verantwortung trägt.

Gerade in IT-Systemhäusern und IT-Service-Unternehmen ist das kein Randthema. Denn dort greifen Vertrieb, Produkt- oder Serviceverantwortung, Fachtechnik, Delivery, Außendienst und Management eng ineinander.

Nach außen wirkt das dann schnell wie ein inhaltliches Problem. In Wirklichkeit ist es häufig ein Problem von Zuständigkeit, Freigabe und Schnittstelle.

Typische Folge im Alltag: zu viele Abstimmungen, unnötige Schleifen und persönliche Moderation an Stellen, die eigentlich strukturell geklärt sein sollten.

FRAGEN 1-3

Die ersten drei Fragen zielen auf das Grundmuster hinter vielen Verzögerungen: Entscheidung, Sichtbarkeit und echte Befugnis.

1. Ist bei wichtigen Themen klar, wer tatsächlich entscheidet - und wer nur beteiligt ist?

Viele Unternehmen haben hier mehr Beteiligung als Klarheit. Dann reden mehrere mit, aber niemand entscheidet sauber. Auch uneinheitliche Abstimmungen aus dem Alltag sind oft verdeckte Unzuständigkeit.

2. Sind die Entscheidungswege in relevanten Prozessen sichtbar festgehalten?

Wenn Entscheidungswege nur in Köpfen existieren, funktionieren sie nur so lange, wie die richtigen Personen verfügbar sind. Sobald Druck entsteht oder jemand ausfällt, wird aus vermeintlicher Flexibilität schnell operative Unsicherheit.

3. Sind Rollen nicht nur beschrieben, sondern auch mit echten Befugnissen versehen?

Eine Rolle ohne klaren Handlungsspielraum ist schnell nur Fassade. Dann entsteht Verantwortung ohne echte Steuerungsmöglichkeit - und am Ende hängt die eigentliche Entscheidung doch wieder an anderer Stelle.

Entscheidungen werden selten deshalb langsam, weil das Thema so kompliziert ist. Häufig werden sie langsam, weil Beteiligung, Befugnis und Verantwortung nicht sauber zusammenpassen.

FRAGEN 4-7

Ab hier wird sichtbar, ob die Organisation an den Übergängen trägt oder ob Reibung im Alltag nur immer wieder neu moderiert wird.

4. Greifen die beteiligten Rollen wirklich ineinander - oder nur irgendwie?

Gerade an Übergängen zeigt sich, ob ein Unternehmen sauber organisiert ist. Nicht in der Stellenbeschreibung. Wenn Rollen nur lose nebeneinanderstehen, landet die eigentliche Koordination oft wieder beim mittleren Management oder bei einzelnen Leistungsträgern.

5. Sind Schnittstellen geregelt - oder werden sie erst geklärt, wenn es brennt?

Wenn Schnittstellen erst im Konflikt sichtbar werden, ist das selten ein Kommunikationsproblem. Meist fehlt vorher die strukturelle Klärung: Wer übergibt was, in welcher Qualität, mit welcher Verbindlichkeit und mit welchem Rückkopplungspunkt?

6. Gibt es eine klare Vertriebsfreigabe zwischen Vertrieb, Produktmanagement, Fachtechnik und Außendienst?

Oder wird im Alltag vorausgesetzt, dass die anderen schon wissen, was angeboten werden darf, was lieferbar ist und welche Voraussetzungen erfüllt sein müssen. Genau dort entstehen später Missverständnisse, Korrekturschleifen und unnötige Reibung.

7. Entsteht aus Umsatz- oder Ergebnisverantwortung auch echter Handlungsspielraum?

Oder wird Verantwortung zwar erwartet, aber die eigentliche Entscheidung bleibt an anderer Stelle hängen? Dann wird Verantwortung schnell zur Kontrolle ohne Steuerungswirkung.

Gerade zwischen Vertrieb, Produktmanagement, Fachtechnik und Delivery zeigen sich Zuständigkeitslücken besonders schnell - nicht in der Theorie, sondern in Angeboten, Freigaben und Übergaben.

WORAN MAN ERKENNT, DASS GENAU HIER DIE REIBUNG SITZT

Unklare Zuständigkeiten sieht man selten auf dem Organigramm. Man merkt sie im Alltag.

- Entscheidungen brauchen unnötig lange.
- Immer wieder dieselben Abstimmungen werden neu aufgesetzt.
- Verantwortung und Befugnis fallen auseinander.
- Vertrieb, Fachbereiche und Delivery lesen dieselbe Lage unterschiedlich.
- Prozesse existieren formal, tragen aber im Ernstfall nicht.
- Führungskräfte moderieren ständig Dinge, die eigentlich strukturell geklärt sein sollten.

ABSCHLUSS

Wenn mehrere dieser Fragen unangenehm nah wirken, ist das kein Beweis für fehlendes Engagement.

Es ist oft ein Hinweis darauf, dass der Entscheidungs- und Verantwortungsrahmen nicht mehr sauber trägt.

Genau dort lohnt sich der genaue Blick. Nicht, um mehr Papier bzw. Regeln zu erzeugen, sondern damit Entscheidungen wieder klarer, tragfähiger und im Alltag anschlussfähig werden.

Diese Fassung ist bewusst als kurze Diagnose-Notiz angelegt - für den LinkedIn-Profilbereich "Im Fokus".