

3 typische Reibungsmuster in IT-Systemhäusern ab 50 Mitarbeitern/-innen

Woran man erkennt, dass Rollen, Übergaben und Entscheidungswege nicht mehr sauber tragen



Viele IT-Systemhäuser funktionieren lange erstaunlich gut – auch dann, wenn intern bereits Reibung aufgebaut wird.

Nicht jedes der folgenden Muster muss in jedem Unternehmen auftreten. Aber schon einzelne davon reichen oft aus, um Abstimmungen schwerer, Entscheidungen langsamer und Zusammenarbeit unnötig anstrengend zu machen.

1 Wenn Vertrieb verkauft, Technik aber erst später merkt, was eigentlich versprochen wurde

Woran man es erkennt

- Angebote müssen nachgeschärft werden
- Technik oder Delivery wird zu spät eingebunden
- Projektstarts beginnen mit Rückfragen statt mit Klarheit

Was es kostet

- Verzögerung schon vor oder direkt nach Projektstart
- unnötige Abstimmung zwischen Vertrieb, Technik und Delivery
- Qualitätsrisiken und verlorene Verbindlichkeit

Woran es strukturell liegt

- keine saubere Übergabelogik
- Portfolio- und Leistungsgrenzen sind nicht klar genug
- Verantwortung ist verteilt, aber nicht eindeutig entschieden

2 Wenn im Service vieles funktioniert, aber zu viel an einzelnen Personen hängt

Woran man es erkennt

- dieselben Personen lösen immer wieder dieselben Eskalationen
- Vertretungen funktionieren nur eingeschränkt
- Zuständigkeiten werden oft erst geklärt, wenn es brennt

Was es kostet

- hoher Abstimmungsaufwand im Alltag
- langsames Onboarding
- geringe Skalierbarkeit trotz guter Leute

Woran es strukturell liegt

- Rollen im Service und in der Delivery sind nicht sauber getrennt
- Verantwortung ist nicht immer mit Handlungsspielraum verbunden
- Vertretungs- und Eskalationslogiken tragen nicht zuverlässig

3 Wenn Entscheidungen überall abgestimmt werden müssen, aber niemand sie wirklich trifft

Woran man es erkennt

- Themen drehen mehrere Schleifen
- operative Fragen landen unnötig weit oben
- Meetings erzeugen mehr Abstimmung als Klarheit

Was es kostet

- Tempoverlust im Tagesgeschäft
- Frust und verlorene Verbindlichkeit
- Entscheidungen werden aufgeschoben oder nur halb getroffen

Woran es strukturell liegt

- Entscheidungshoheit ist nicht sauber geklärt
- Schnittstellen sind unklar oder nur informell geregelt
- Kennzahlen berichten, steuern aber nicht wirklich

Diese Reibungen sind selten ein Motivationsproblem.

Meist zeigen sie, dass Rollen, Übergaben und Entscheidungswege nicht mehr sauber tragen.

Wer solche Muster früh erkennt, gewinnt Klarheit, Verbindlichkeit und Steuerungsfähigkeit im Unternehmensalltag zurück.

Ein kompakter Strategie-Sprint kann helfen, die eigentlichen Hebel schnell sichtbar zu machen.