

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

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



Viele IT-Serviceunternehmen 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 im Service vieles läuft, 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 im konkreten Fall geklärt

Was es kostet

- hoher Abstimmungsaufwand im Alltag
- langsameres Onboarding neuer Mitarbeiter/-innen
- geringe Skalierbarkeit trotz guter Leute

Woran es strukturell liegt

- Zuständigkeiten zwischen laufendem Betrieb, Support und Umsetzung sind im Alltag nicht sauber geklärt
- Verantwortung ist nicht immer mit echtem Handlungsspielraum verbunden
- Vertretungs- und Eskalationslogiken tragen nicht zuverlässig

2 Wenn Entscheidungen abgestimmt werden, aber im Alltag zu lange liegenbleiben

Woran man es erkennt

- Themen drehen mehrere Schleifen, bevor etwas entschieden wird
- operative Fragen landen unnötig weit oben
- Abstimmungen dauern länger als die Sache selbst

Was es kostet

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

Woran es strukturell liegt

- Entscheidungshoheit ist nicht sauber geklärt
- Bereichsgrenzen werden zu Entscheidungsgrenzen
- Schnittstellen zwischen Teams sind unklar oder nur informell geregelt

3 Wenn Verantwortung verteilt ist, aber niemand wirklich wirksam entscheiden kann

Woran man es erkennt

- Mitarbeiter/-innen tragen Verantwortung, müssen aber ständig rückfragen
- Führungskräfte bleiben in vielen Einzelfällen operative Freigabestelle
- Themen werden delegiert, aber nicht sauber übergeben

Was es kostet

- unnötige Rückkopplungsschleifen
- Unsicherheit in Teams und vermeidbare Eskalationen
- zu viel Führungskapazität im Klein-Klein

Woran es strukturell liegt

- Verantwortung ohne ausreichende Entscheidungskompetenz
- unklare Eskalations- und Freigabelogik
- operative Steuerung und strukturelle Verantwortung greifen nicht sauber ineinander

Diese Reibungen sind selten ein Motivationsproblem. Meist zeigen sie, dass Rollen, Verantwortlichkeiten 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.