



IPOS-August-Impuls

Schnittstellen-Management

Interne Kundenbeziehungen sinnvoll und effizient gestalten

Interne Schnittstellen sind vergleichbar mit der Arbeit der Synapsen im menschlichen Gehirn

- ⇒ Je eleganter und müheloser diese internen „Schaltprozesse“ funktionieren, desto besser ist die **Leistungserbringung** und somit die **Leistungsergebnisse**.

Interne Kundenbeziehungen gibt es zwischen (Führungs-)Kolleginnen und Kollegen innerhalb einer Abteilung und zwischen Abteilungen, deren Arbeitsaufgaben direkt voneinander abhängig sind. Oft wird diesen Übergängen zu wenig Aufmerksamkeit gewidmet und es kommt zu Missverständnissen, Reibungsverlusten und ggf. sogar nicht benötigter Extraarbeit. Wie kann dies optimiert werden?

Die im Folgenden beschriebene Vorgehensweise kann „by the way“ in einem Gespräch erfolgen oder auch in einer Besprechungsrunde unter dem Thema „Verbesserung interner Schnittstellen“ stattfinden.

Als Leitfragen dazu empfehlen wir Ihnen:

Fragen an Ihre „Schnittstellen-Kollegin“/Ihren „Schnittstellen-Kollegen“:

- Was schätzen Sie an der Zusammenarbeit mit mir?
- Was wünschen Sie sich in der Zusammenarbeit zusätzlich/anderes?
- Wie genau sollte dies aussehen?
- Was würde dies an Verbesserung/Vereinfachung für Sie/Ihre Abteilung bedeuten?

Gedankliche Überlegungen für Sie selbst bzgl. Ihrer „Schnittstellen-Kollegin“/Ihres „Schnittstellen-Kollegen“:

- Dies schätze ich an der Zusammenarbeit mit Ihnen:
- Dies wünsche ich mir in der Zusammenarbeit mit Ihnen zusätzlich/anders:
- Dies könnte so aussehen:
- Dies würde für mich/meine Abteilung an Verbesserung/Vereinfachung bedeuten:

Besonderen Nutzen entfaltet diese Methode, wenn die einzelnen Personen:

- ihre Antworten zu diese Fragen/Punkten schriftlich formulieren,
- sie dann mit der jeweiligen „Schnittstellenperson“ gegenseitig austauschen,
- sich gegenseitig für das Feedback und die Anregungen bedanken und
- für die Zukunft Vereinbarungen treffen.

Fragen zur konkreten Umsetzung in Ihren Führungsalltag:

- Wann möchten Sie den August-Impuls umsetzen?
- Mit wem?
- Auf welche Art und Weise?
- Was versprechen Sie sich davon für sich und Ihre Arbeit bzw. die Ihrer Abteilung und der ganzen Organisation?