

© Dr. Markus Hess, MBA



Szene 1: Sie möchten in einem grossen Elektrofachmarkt innerhalb von 14 Tagen falsch eingekaufte Ware zurückgeben. An sich stellt dies kein Problem dar und der Verkäufer nimmt die Ware unter Begutachtung des Einkaufsbelegs problemlos zurück. Bevor er Ihnen aber das Geld zurück erstattet, möchte er von Ihnen die komplette Anschrift, Telefonnummer und sonstige Details erfahren. Auf Ihre Frage hin, dass dies ja nicht wirklich umtauschrelevant ist, teilt er Ihnen mit, dass das SYSTEM aber diese Dinge verlangt und er Ihnen ansonsten das Geld nicht aushändigen kann.

Szene 2: Sie stellen einem erfolgreichen, grösseren mittelständischen Unternehmen, welches sich für seinen Innovationsgeist rühmt ein tolles, neues Produkt vor. Im Präsentationskreis sitzt das «Who is who» des gesamten Unternehmens und die Stimmung ist prächtig. Man findet das vorgestellte Produkt hervorragend und kann sich gut vorstellen, dieses in das Sortiment mit aufzunehmen. Bevor dies allerdings geschehen kann, muss es als Prototyp getestet werden. Nun wird die Diskussion sehr lebendig. Wer ist dafür zuständig, dieses Produkt als Prototyp in das SYSTEM einzupflegen? Wer übernimmt den «Lead»? Wer übernimmt die Änderungen im SYSTEM, so dass das von allen für hervorragend befundene Produkt im SYSTEM abgebildet werden kann? Um kurz die Pointe vorweg zu nehmen, das Produkt ist nie aufgenommen und getestet worden und somit auch nie auf den Markt gekommen.

Szene 3: Sie wollen Briefmarken, die sie vor einer Stunde an der Post gekauft hatten gegen andere Briefmarken umtauschen, da diese besser zu ihrem Mailing passen. Und die Schalterbeamtin teilt Ihnen mit, dass sie dies gern tun würde aber Ihnen maximal € 50,- tauschen kann, da das System nicht mehr erlaubt.

Szene 4: Sie bestellen bei einem Online Shop ein Computerbauteil. Da Sie dieses Teil gerne jemandem als Geschenk zukommen lassen, möchten Sie, dass die Rechnung zu Ihnen gesandt wird und die Ware an die Adresse des Beschenkten. Sie stellen fest, dass leider online keine Möglichkeit besteht, dies einzugeben und rufen direkt beim Versender an. Sie bitten um eine separate Rechnungsanschrift und erhalten die Antwort, dass man dies ja gerne tun würde aber das SYSTEM dies nicht zulässt. Alles Diskutieren nützt nichts. Das SYSTEM lässt dies nicht zu!

Szene 5: ...

Kennen Sie eventuell ähnliche Beispiele? Was haben Sie zu dem Zeitpunkt empfunden, als Ihnen mitgeteilt wurde, dass dies nicht geht? Vermutlich erging es Ihnen folgendermassen: Der Blutdruck steigt, das Unverständnis wächst und Sie verstehen die Welt in dem Augenblick nicht. Wie kann es denn sein, dass zwei Menschen sich über eine Sache einig sind, beide einander helfen bzw. unterstützen wollen, aber das SYSTEM dies nicht erlaubt und somit blockiert?

Der Autor hat den Eindruck, dass sich solche Situationen die letzten Jahre häufen und in fast allen Lebenslagen immer mehr Ihren Alltag beeinflussen bzw. bestimmen. Wenngleich die oben genannten Situationen sicherlich verkraftbar sind, stehen sie exemplarisch auch für viele andere Bereiche. Stellen Sie sich ähnliche Situationen im Krankenhaus vor. Es geht eventuell um Leben und Tod, Sie sind sich mit den Ärzten über weitere Vorgehensweisen einig und erfahren, dass dies nicht geht, da das SYSTEM dies leider nicht zulässt. Was empfinden Sie dann? Wie hilflos kommen Sie sich dann vor?

Während der vergangenen Jahre meiner Tätigkeit als Unternehmer/Innenberater muss ich leider

immer mehr beobachten, wie das SYSTEM immer stärker unternehmerische Entscheidungen beeinflusst. Nicht nur einmal musste ich in wichtigen Fragestellungen zur Zukunft des Unternehmens erfahren «Dies können wir leider nicht tun, denn unser SYSTEM lässt dies nicht zu!»

Selbst in so genannten Strategiesitzungen, in denen das gesamte Top – Management versammelt ist, fällt es den Beteiligten oft sehr schwer, sich vom SYSTEM zu lösen und zu allererst einmal über die eigentliche Unternehmensaufgabe, die Zukunft und mögliche Optionen nachzudenken. Allzu oft ist man in den Strukturen, die wiederum sehr stark durch das SYSTEM (in den meisten Fällen durch das entsprechende betriebswirtschaftliche EDV SYSTEM) bestimmt sind, verhaftet. Wie aber will ich im Markt bestehen, der unablässig neue Produkte und Dienstleistungen verlangt, wenn ein grosser Teil meines Handelns schon durch das SYSTEM bestimmt ist?

Das SYSTEM ist eigentlich dafür gedacht, den Menschen und die Organisation bzw. das Unternehmen zu unterstützen, Prozesse transparenter und effizienter zu machen, Abläufe zu vereinfachen etc.. Aber leider hat sich über die letzten Jahre in den meisten Unternehmen dieses SYSTEM verselbständigt und sich von dem Sitz des «Bordingenieurs» auf den Platz des «Captains» gesetzt. Wie aber soll die richtige «Zukunftsrouten» gefunden und definiert werden, wenn das SYSTEM schon im Vorfeld die wichtigsten Parameter vorgibt? Dies ist umso fataler, als dass genau dieses SYSTEM in vielen anderen Fällen, auch in den Firmen Ihrer Mitbewerber, installiert ist und dort genauso tickt wie in Ihrem Unternehmen.

Mit diesem Artikel möchte der Autor wachrütteln und auf die Situation aufmerksam machen. Ob Sie diese als Gefahr definieren oder als unveränderlich akzeptieren, bleibt schlussendlich Ihnen selber überlassen. Aus meiner Erfahrung kann ich Ihnen aber berichten, dass es bisher noch jedem von mir beratenen Unternehmen gut getan hat, sich einmal der «Fesseln» des SYSTEMs zu entledigen, diese limitierenden Faktoren komplett aussen vor zu lassen. Es ist nicht nur für die Zeit einer Strategie- oder Innovationstagung enorm befreiend sondern rückt gleichzeitig wieder die eigentliche Aufgabe des Unternehmens, die Kunden und insbesondere auch die Mitarbeiter verstärkt in den Fokus. Denn schlussendlich sollten Sie und Ihre Mitarbeiter die Zukunft bestmöglich definieren und nicht das SYSTEM. Ich verspreche Ihnen, wenn Sie es schaffen, all diese limitierenden «SYSTEMfaktoren» einmal aussen vor zu lassen, dann ist das für Ihr Unternehmen so erfrischend, wie wenn Sie sich persönlich mal aller Kleidung entledigen und nach einem heissen Saunagang vollkommen nackt in einen kristallklaren Gebirgssee eintauchen oder für zwei Tage das Handy ausgeschaltet lassen.

Dr. Markus Hess, geboren 1964, ist geschäftsführender Partner der Unternehmer/Innenberatung «Think-Beyond» (<http://www.think-beyond.com/>) und Eigentümer von www.schoggimail.com. Er war in vier Geschäftsleitungen mittelständischer Unternehmen tätig und hat drei Unternehmen aufgebaut. Seit einigen Jahren arbeitet er als Coach und Berater für mittelständische Unternehmen und verwendet erfolgreich Erkenntnisse aus der Natur (u. a. verwendet er auch Pferde für seine Führungstrainings), um mit Hilfe der Bionik unkonventionelle Lösungen für organisatorische und technische Probleme in Unternehmen zu finden. Nebenberuflich arbeitet er noch als Dozent für Marketing, Strategie und Organisation. E-Mail: Markus.Hess@think-beyond.com