

## Pressemeldung vom 13.04.2014

### **Gelungene Kommunikation für IT-Personal immer noch nicht selbstverständlich**

Schlechte Kommunikation und unklare Anforderungen, das würde die Mehrheit (40%) der Geschäftsführer in der IT-Branche gerne sofort abstellen.

Dieses Ergebnis ergab sich aus einer Befragung von ca. hundert CEO der Branche. „Der Befund deckt sich mit unseren Erfahrungen“ so Helga Trölenberg und Heiner Drathen, Partner bei Sentema, dem Initiator der Befragung.

Unklare Anforderungen und Missverständnisse in der Kommunikation sind häufig der Grund, weshalb Softwarehäuser und IT-Dienstleister ihren Kunden aus Kulanz Nachlass gewähren müssen. „Das führt nicht nur zur Minderung des Deckungsbeitrags eines Projekts“, sagt Heiner Drathen, IT-Manager und Kommunikationstrainer, „sondern auch zu Missstimmungen, die sich auf den Projekterfolg deutlich niederschlagen können.“ Die Erfahrung der beiden Sentema-Partner beruht u.a. auch auf langjähriger Arbeit im IT-Umfeld von E-Commerce und Multi-Channel-Handel.

Allerdings fühlen sich nur gut 20 % der befragten IT-Unternehmer in der Situation, aus Kulanzgründen Nachlässe in Projekten zu gewähren. Die Vermutung liegt nahe, dass Nachlässe bereits in den Projektpreis einkalkuliert werden. Denn für eine knappe Mehrheit der Befragten sind schlechte Kommunikation und unklare Anforderungen als Projekthemmnisse nicht so wichtig oder werden als Herausforderung erlebt, denen man sportlich begegnen muss.

„Es ist schon bedenklich, dass offensichtlich so viele Verantwortliche aus IT- und Softwaredienstleistung, Kommunikationsstörungen einfach hinnehmen, überlegt Helga Trölenberg. Die E-Commerce-Expertin, Psychologin und Business Coach weiß, wie diese Störungen im Projekt gut behoben werden können. „Projektverantwortliche, die wissen, was gelungene Kommunikation ist und diese anwenden können, tragen aktiv zum Deckungsbeitrag bei.“ Beide Sentema-Partner nehmen die Erkenntnisse der Befragung zum Anlass, noch einmal zu betonen, dass IT-Projekte erst erfolgreich werden können, wenn alle Beteiligten verstehen, welchen erheblichen Beitrag gelungene Kommunikation leisten kann.“



**Über Sentema:**

Sentema vermittelt umfassend, nachhaltig und praxisnah Kenntnisse und Können in moderner Führung, Kommunikation und Methodenkompetenz für IT-, Technologie- und E-Commerce-orientierte Unternehmen. Dazu bietet Sentema Seminare und Trainings an. Die angebotenen Themen eignen sich für Projektleiter, Führungskräfte, Projektmitarbeiter und -teams, Vertrieb, und Kundenservice aus technisch-orientierten Unternehmen und Abteilungen, insbesondere für IT-Unternehmen und E-Commerce-Händler. Sentema ist ein Netzwerk ausgewiesener Experten, die über langjährige Erfahrung mit und in IT- und E-Commerce/Versandhandels-Unternehmen verfügen. Sentema wird geleitet durch Heiner Drathen und Helga Trölenberg-Buchholz. Standorte werden in Düsseldorf, Rieps und Jena unterhalten.

**Kontakt:**

Sentema  
Helga Trölenberg  
Dorfstr. 12  
D – 19217 Rieps  
Telefon: +49 (0) 38873 – 338790  
Mobil:+49 (0) 170 – 738 8910  
E-Mail: [h.troelenberg@sentema.com](mailto:h.troelenberg@sentema.com)  
Web: [www.sentema.com](http://www.sentema.com)