

## Situationsbeschreibung (Gesamtsituation – LS4.1 – LS4.4)

Die *DataSol GmbH* steht vor einer **Umstrukturierung**: Die Geschäftsleitung möchte das bestehende Betätigungsfeld der Firma erweitern und einen Fuß in das Umfeld der produzierenden Industrie bringen.

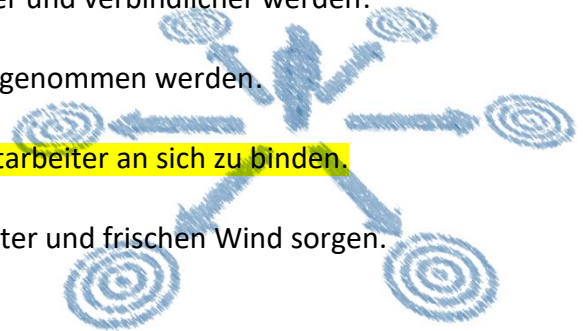
Ihr Unternehmen hat sich bisher überwiegend mit Consulting-Aufgaben (z. B. sinnvolles Dokumentenmanagement, kundenspezifische Softwarelösungen und die Einführung von Standardsoftware) für externe Firmen beschäftigt.

Im Zuge dieser gravierenden Änderungen wird eine **neue Abteilung eingerichtet** – die *RoboSol*. Diese soll sich **ausschließlich mit Robotik** und dahingehend speziell **mit dem Vertrieb von individuell programmierten Transportrobotern beschäftigen**.

Diese großen Einschnitte sollen genutzt werden, um verschiedene Problemfelder, die in den letzten Jahren aufgetreten sind, zu beseitigen. Dazu will man in Zukunft auf Verbesserungen und **ganz konkrete Lösungen** zurückgreifen, die Ihr Team in den nächsten Wochen erarbeiten soll. Erst nach dieser Zeit erwartet man die ersten konkreten Programmieraufträge von Transportrobotern.

### Problemfelder

- Die Kommunikation innerhalb der Firma muss effizienter und verbindlicher werden. (siehe Lernsituation 4.1)
- Die Akquisition von Neukunden muss stärker in Angriff genommen werden. (siehe Lernsituation 4.2)
- **Die Firma muss attraktiver werden, um qualifizierte Mitarbeiter an sich zu binden.** (siehe Lernsituation 4.3)
- Die externe Personalbeschaffung soll für neue Mitarbeiter und frischen Wind sorgen. (siehe Lernsituation 4.4)



### Vorgehensweise und Zielsetzung

1. Sie haben sich ausführlich mit **Kreativitätstechniken** (Ideenfindungs- und Ideenbewertungsmethoden) beschäftigt. Finden Sie in Ihrer DataSol-Gruppe zu jedem Thema entsprechende Ideen und bewerten Sie diese. Versuchen Sie als Team möglichst problemfeldübergreifende Lösungen zu finden, die sich im besten Fall gegenseitig ergänzen.
2. Einigen Sie sich für die ausführliche Ausarbeitung auf ein Problemfeld pro Teammitglied:

Herr Müller wünscht sich die Präsentation Ihrer konkreten Lösungen in Kurzvorträgen (**max. 5 Minuten pro Problemfeld**). Bedenken Sie, dass Sie in so kurzer Zeit nur **eine Idee detailliert ausgearbeitet** präsentieren können. Beschränken Sie sich daher auf **maximal einen Vorschlag** pro Thema.

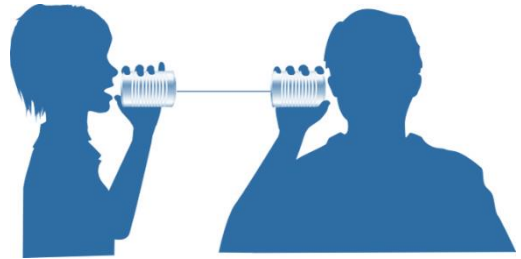
**WICHTIG**

Herr Müller will keine allgemeinen Regeln und Vorgehensweisen, sondern detailliert ausgearbeitete und kalkulierte Lösungen für die DataSol bzw. RoboSol GmbH. Diese Vorschläge sollten möglichst keine Fragen mehr offen lassen. Geben Sie Herrn Müller alle notwendigen Informationen, damit er unmittelbar nach Ihrer Präsentation eine Entscheidung für oder gegen Ihren Vorschlag treffen kann.

## Situationsbeschreibung (4.1 Kommunikation)

In der Launch-Phase eines Software-Produkts gab es Beschwerden unzufriedener Kunden, deren Probleme nicht weiter verfolgt wurden, obwohl sie mehrmals angerufen hatten.

Offenbar hatten sie immer wieder mit anderen Sachbearbeitern telefoniert, die nichts zum Bearbeitungsstand sagen konnten oder überhaupt zum ersten Mal von den Problemen hörten. Teilweise tätigten sie sogar gegensätzliche Aussagen.



Der Vertriebsleiter berief daraufhin eine Krisensitzung ein, bei der zu Tage trat, dass Informationen untereinander manchmal nicht weitergegeben wurden, sodass einzelne Kollegen anscheinend aneinander vorbei redeten (und arbeiteten!) oder auch, dass Kundenanfragen zwar bearbeitet wurden, die Kunden aber aus irgendwelchen, *sachlich nicht nachvollziehbaren* Gründen dennoch unzufrieden reagierten.

Um derartige Missstände zukünftig zu vermeiden, sollen sich die Mitarbeiter Ihrer Abteilung mit dem Thema „gute Kommunikation“<sup>1</sup> auseinandersetzen (siehe Email).



**Hr. Lars Müller**

**Geschäftsführung**



Sehr geehrte Mitarbeiter(innen),

wie Sie wissen, hat sich in der Krisensitzung letzte Woche herausgestellt, dass es im Vertrieb gravierende Probleme in der Zusammenarbeit gegeben hat. Leider hatte diese Situation auch Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit.

Da gerade in unserer Branche langfristig nur eine gute Kundenbindung den Geschäftserfolg garantiert, hat sich die Geschäftsleitung entschlossen, ein kundenorientiertes Qualitätsmanagement einzuführen. Kundenorientierung heißt, die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden zu kennen und auf sie einzugehen. Gute Kommunikation spielt dabei eine entscheidende Rolle. Das kann nur gelingen, wenn auch die interne und externe Kommunikation reibungslos funktioniert.

Bitte erstellen Sie für die Geschäftsleitung einen Kurzvortrag, der Ihre konkreten problembezogenen Lösungsvorschläge für eine bessere interne und externe Kommunikation in unserer Firma herausstellt!

Müller

<sup>1</sup> auf dem SoLe-Laufwerk finden Sie im Ordner \Informationstexte\Kommunikation evtl. hilfreiche Informationen

## Situationsbeschreibung (4.2 Marketing)

Die neue Dienstleistung „Robotik“ und die neue Abteilung *RoboSol* des Unternehmens *DataSol GmbH* sind bei einem Großteil der bisherigen Kunden nicht bekannt.

Zusätzlich sollen auch neue Kunden gewonnen werden, welche die zukünftigen Transportroboter benötigen und bei der *DataSol* in Auftrag geben.



Herr Müller schreibt daher folgende Mail:



**Hr. Lars Müller**

**Geschäftsführung**



Sehr geehrte Mitarbeiter(innen),

unsere Abteilung benötigt als solide Basis einen möglichst breiten Kundenstamm.

Unsere alten Kunden haben nur zum Teil Bedarf für unsere Robotiklösungen. Wir müssen uns also auch verstärkt um neue Kunden bemühen.

Wir sollten die Zeit nutzen, verschiedene konkret ausgearbeitete Konzepte zu entwickeln, wie wir unsere individuell programmierten Transportroboter „an den Mann bekommen“.

Über Ihre konkreten Lösungsansätze möchte ich in einem Kurzvortrag informiert werden.

Ich freue mich auf Ihre Vorschläge!

Müller

## Situationsbeschreibung (4.3 – Incentives)

Wie jedes andere Unternehmen muss sich auch die *DataSol GmbH* gegen die Konkurrenz behaupten um marktfähig zu bleiben.

Das Fehlen von fähigen Mitarbeitern und das Abwandern der qualifizierten Belegschaft zum Mitbewerber, kann daher ein großes Problem darstellen.



Um einem Fachkräftemangel frühzeitig vorzubeugen und die *DataSol* als attraktiven Arbeitgeber darzustellen, denkt die Firmenleitung über neue Anreize nach, das Unternehmen **für qualifizierte Mitarbeiter attraktiver zu machen** und **diese so langfristig an das Unternehmen zu binden**

Herr Müller schreibt daher folgende Mail:



**Hr. Lars Müller**

**Geschäftsführung**



**B** Fürth

Sehr geehrte Mitarbeiter(innen),

unser Unternehmen muss langfristig gute Köpfe an sich binden können. Unsere Mitarbeiter sind schließlich unser Kapital! Dafür müssen wir uns **von anderen Wettbewerbern** am Arbeitsmarkt **positiv abheben**.

Welche **konkret ausgearbeiteten Maßnahmen** sind genau für unser Unternehmen geeignet, um dies zu erreichen und zu gewährleisten?

Bitte erstellen Sie für die Geschäftsleitung einen Kurzvortrag über Ihre Ideen!

Vielen Dank für Ihre kreative Mitarbeit!

Müller

## Situationsbeschreibung (4.4 Recruitment)

Wie jedes andere Unternehmen muss sich auch die *DataSol GmbH* gegen die Konkurrenz behaupten um marktfähig zu bleiben.

Das Fehlen von fähigen Fachkräften und Nachwuchsmitarbeitern sowie das Abwandern der qualifizierten Belegschaft zum Mitbewerber, kann daher ein großes Problem darstellen.

Headhunting als adäquates Mittel gegen den Fachkräftemangel

24/10/2018 / Nachrichten, Personaldienstleister, Recruiting / Crosswater Job Guide.

**Süddeutsche Zeitung**

6. November 2018, 10:04 Uhr Landratsamt

**Mit Ausbildungsoffensive gegen den Fachkräftemangel**



**WE'RE  
HIRING!**

Um einem Fachkräftemangel frühzeitig vorzubeugen und neue Impulse in das Unternehmen zu bekommen, denkt die Firmenleitung über das Anwerben potentiell qualitativer Arbeitskräfte von außerhalb des Unternehmens nach.

Herr Müller schreibt Ihnen folgende Mail:



**Hr. Lars Müller**

**Geschäftsführung**



Sehr geehrte Mitarbeiter(innen),

leider mangelt es der Firma immer noch an Fachkräften. Die DataSol muss nicht nur interessant für bestehende Mitarbeiter sein, wir müssen auch dafür sorgen, dass neue Fachkräfte auf unser Unternehmen aufmerksam werden.

Welche konkret ausgearbeiteten Möglichkeiten schlagen Sie mir vor?

Bitte erstellen Sie für die Geschäftsleitung einen Kurzvortrag über Ihre Ideen!

Vielen Dank für Ihre kreative Mitarbeit!

Müller