



Hamburg, 01. September 2022

INTERVIEW

Zitat: »Keine Führungskraft kann es sich mehr leisten, die Angestellten nicht mitzudenken.«

Die Hamburger Agentur PHAT CONSULTING hat etwas gegen den allgegenwärtigen Fachkräftemangel – konkret nämlich gleich sechs »Solutions« für mehr Miteinander, Diversität und Nachhaltigkeit in der Digitalisierung. Meike Müller (Account Manager & Lead Nachhaltigkeit) und Martin Seeburg (Lead Portfolio & Marketing) stellen sie kunden- und agenturseitig vor.

Frau Müller, Herr Seeburg, beschreiben Sie bitte Ihre Funktionen bei PHAT CONSULTING.

Meike Müller: Ich bin Account Managerin und im Sales Team. Das heißt, ich darf Neukunden gewinnen, pitchen, das Unternehmen nach außen präsentieren. Unsere Kunden dann hoffentlich über viele Jahre und Projekte begleiten – und mit ihnen die Transformation mitgestalten. In zweiter Rolle habe ich noch den Lead »Nachhaltigkeit« bei uns inne. Das heißt, ich darf zum einen mit meinem Team dafür sorgen, dass wir als PHAT ein immer nachhaltigeres Unternehmen werden. Und außerdem eine Beratung für Kunden entwickeln, in der wir die Brücke schlagen zwischen Digitalisierung und Nachhaltigkeit-Transformation in den Unternehmen: »PHATImpact«.

Martin Seeburg: Ich verantworte zum einen das Marketing für PHAT. Das bedeutet, über das Gute zu reden, was wir tun und zu schauen, wie wir darüber reden. Das bedeutet auch zu verstehen, was draußen auf der Kundenseite passiert. Außerdem verantworte ich unser Portfolio, also unsere Leistungen, die fachlichen Fähigkeiten. Die sind bei uns als selbstorganisierte Systeme gebaut, die ich am Laufen halte und weiterentwickle. So können wir die beste Energie in Richtung Markt und Kunden liefern.

Was sind auf Kundenseite Ihre aktuell dringendsten und größten Herausforderungen?

Meike Müller: Kurz eine Retrospektive, weil ich es sehr erhellend fand, was Corona gezeigt hat bei all dem Negativen – und zwar, was alles passieren kann und in welcher enormen Geschwindigkeit, wenn eine Krise kommt. Spannend, wie schnell Unternehmen ihre Digitalisierung vorangetrieben



haben – Homeoffice ermöglichen, ordentliche Geräteausstattung durchführen, plötzlich gingen viele Dinge einfach. Das war beeindruckend. Es gibt mir Zuversicht, dass wir auch andere Themen und Krisen meistern können. Selbst große Unternehmen können kreativ und schnell handeln. Wir durchleben gerade eine Phase mit multidimensionalen Herausforderungen – gerade, wenn wir uns produzierende Unternehmen oder Kunden anschauen, die komplexe Lieferketten haben.

Wir haben aktuell politische Fragestellungen und neue Rahmenbedingungen - vor allem im Kontext Nachhaltigkeit. Und dazu dann das Thema Fachkräftemangel auf jeder Ebene in den Unternehmen. Überall werden Menschen gebraucht und gesucht. Wenn ich bei meinen Kunden aus Neugier die Stellenausschreibungen in der IT betrachte, suchen gerade im Grunde alle. Das verändert die Situation zu einem absoluten Markt für Arbeitnehmer:innen oder Bewerber:innen. Es gibt Stellschrauben, aber gerade prasselt einfach sehr viel auf Kunden und Unternehmer:innen ein.

Was bieten Sie Ihren Kunden hier an?

Martin Seeburg: Als Corona anfang, war das große Thema die Digitalisierung. »Wie kommen wir möglichst schnell dazu, dass alle vom Homeoffice aus arbeitsfähig bleiben?« Dann haben wir gemerkt, dass viele Leute genau das eben nicht konnten – sie mussten und müssen nach wie vor auf die Baustelle fahren, in die Geschäfte gehen, in die Drogerie zum Beispiel und dort an der Kasse sitzen. Das hat zumindest damals eine gewisse gesellschaftliche Spaltung gebracht sowie einen Druck auf den Arbeitsmarkt im Sinne der Frage „Für welche Jobs wollen wir uns das wirklich antun?“. Dieser Druck wurde zum Großteil an die Arbeitgeber weitergegeben: möglichst gute Arbeitsbedingungen zu schaffen, Erschwernisse abzustellen. Und das ist das, was wir gerade nahezu täglich mit unseren Kunden erleben und erarbeiten: die nächste Welle der Digitalisierung. Der erste Schritt war es, die Information Worker zu Hause arbeitsfähig zu kriegen, der zweite ist es gerade, die Firstline Worker abzuholen, sie wieder motiviert und arbeitsfähig zu bekommen. Das ist für uns ein hochspannendes Thema, was uns bereits seit vielen Jahren beschäftigt – zum Glück.

Wir lernen kontinuierlich weiter. Jedes Projekt mit einem Kunden bringt uns und unser Verständnis voran, nichtsdestotrotz entwickeln wir eben seit vielen Jahren genau für diese Cases Projekte. Nun gibt es seit dem Momentum 2020 natürlich ein ganz neues Verständnis für unsere Arbeit.

Meike Müller: Hackerangriffe würde ich für Entscheider:innen mittlerweile noch als eines der größten Risiken nennen. Gerade, weil wir merken, dass Unternehmen getroffen werden, die noch keinen Fokus auf eine moderne Infrastruktur gelegt haben. Selbst wenn sie glücklicherweise mal glimpflich davonkommen: Bitte nie wieder auf die alten Gewohnheiten verlassen!



PHATconnect, PHATapps, PHATaccelerate, PHATempower, PHATimpact und 100% Cloud sind diese sechs »Solutions« von Ihnen, die Unternehmen fit für die Zukunft machen sollen. Gehen Sie bitte etwas genauer darauf ein. Was verbirgt sich etwa hinter Ihrem Produkt PHATconnect für eben diese Firstline Worker?

Martin Seeburg: PHATconnect bedeutet die Verbindung aller Mitarbeitenden im Unternehmen, nicht nur in der Zentrale, sondern auch die Firstline Worker mit der Zentrale und natürlich auch untereinander. Das passiert selbstverständlich auch ohne uns. Nur, wenn du den Leuten nichts Gescheites an die Hand gibst, nutzen sie eben WhatsApp. Die meisten Unternehmen kommen dann zu dem Schluss, dass sie es nicht gut finden, wenn Ihre Informationen irgendwo außerhalb ihres Einflussbereichs unterwegs sind. Da stecken neben Hackerangriffen weitere Sicherheitsthemen drin: Wettbewerb oder Industriespionage. Termine der Betriebssportgruppe sind das eine, Markenthemen oder Innovationen das andere, Warenbestände oder Urlaubsanträge noch etwas anderes. Wir gestalten diese Kommunikationen also einfach, hilfreich, wirksam und sicher.

Meike Müller: Und wie bei jedem Change-Management gibt es da verschiedene Gruppen, die vorangehen oder zögern – aus diversen individuellen Gründen, Bildungswegen, Altersschichten und ganz wichtig: Hierarchiestufen. Auch hier geht es um Diversität – nämlich die Menschen zu ergründen, ihnen zu helfen und sie im Prozess mitzunehmen – und um den vielzitierten Fachkräftemangel. Führungskräfte sollten viel mehr die digitalen Möglichkeiten nutzen, um ihre Mitarbeitenden mehr am Unternehmen teilhaben zu lassen und sie dadurch im besten Falle auch dauerhaft zu halten. Viele Firstline Worker haben keine Ahnung, was in ihrem Unternehmen passiert, weil sie nicht teilhaben, sich nicht informieren geschweige denn identifizieren können.

Die »Solution« soll Unternehmen dabei unterstützen, diverser zu agieren. Wie funktioniert das?

Martin Seeburg: Wir müssen aus den Büros in die Fläche gehen. Dort ist es für uns erst einmal völlig egal, ob du dir eine Chefärztin oder eine Person aus der Lagerlogistik anguckst. Ihr Fokus ist ein anderer, als am Rechner zu sitzen – sie behandeln Menschen oder bewegen Pakete. Das bedeutet, dass die IT sehr intuitiv werden muss. Niemand darf erwarten, dass man sich detailliert mit IT auseinandersetzen muss und da kommen wir zum ja schon 20 oder 30 Jahre alten Leistungsversprechen: Die IT muss dem Menschen dienen und intuitiv sein. Und der hat mittlerweile unterschiedliche Dinge gelernt – wie er sein Smartphone bedient, wie Streaming funktioniert, wie er Updates installiert... Das Individuelle in einer Arbeitsumgebung sorgt aber nicht nur für zufriedene Fachkräfte, sondern unterstützt auch die Diversität, da jeder – eben individuell – befähigt wird, optimal für ihr oder sein Unternehmen zu arbeiten.



Für uns als Dienstleister macht es das Clustern von Kunden auch deutlich komplizierter – und spannender: Ein Discounter ist dann plötzlich ein ganz anderer Case als klassischer Lebensmitteleinzelhandel, ein Kassierer hat eine andere Arbeitsoberfläche als eine Filialleiterin, ein Produzent von Luxuswagen andere Ansprüche als ein Recyclingunternehmen. Wir lassen uns da immer wieder gerne darauf ein und was am Ende eben doch alle gemeinsam haben: Unsere Arbeit muss den Menschen dort abholen, wo er steht und möglichst minimale negative Auswirkungen auf seinen täglichen Job haben.

Meike Müller: Dazu kommt ja auch noch die Kultur eines Unternehmens. Wie wird es geführt? Wie wird kollaboriert? Wie viel Vertrauen herrscht oder wie viele Reportings müssen gemacht werden? Für wie viele Angestellte benötigen wir individuelle Formate? Auch das ist innerhalb von Branchen so divers, dass wir immer sagen: »Der Mensch steht im Fokus.« Das ist oft die vermeintlich einfache Antwort auf Herausforderungen oder Ziele. Wir gehen das mit unseren Kunden an, und zwar, indem wir sie und ihre Mitarbeitenden unterstützen: Pairing Humans and Technology. (PHAT)

Das dürfte sich für die Unternehmen doch auch sehr positiv auswirken im aktuell viel beachteten Bereich Hybrid-Work?

Meike Müller: Bei diesem Thema spüren wir gerade eine riesengroße Unsicherheit bei den Kunden – was auch daran liegt, dass aktuell ja beinahe täglich aus beiden »Lagern« in Auftrag gegebene Studien erscheinen. Laut der einen sind im Homeoffice alle faul und laut der anderen total produktiv, effektiv, kreativ und glücklich. Dazu dann die aktuell oft wenig inklusiv laufenden Meetings, wenn ein Teil der Gruppe an einem Ort und ein anderer Teil der Gruppe jeweils remote von zu Hause oder unterwegs dabei ist. Wir können gemeinsame Visionen erarbeiten und reibungslose Techniklösungen anbieten, sie jedem Mitarbeitenden unserer Kunden abgestimmt zugänglich machen und von unseren Erfahrungen berichten: Vertrauen in die Mitarbeitenden nach vorne stellen. Arbeitgeber sollten darauf achten, was ihre Arbeitnehmer:innen glücklich macht, auch das wirkt einem Fachkräftemangel entgegen. Jedoch müssen sich auch Mitarbeitende in Unternehmen ihrer Rolle bewusst sein und sich mit den Erwartungen an sie auseinandersetzen. Keine Führungskraft kann es sich dieser Tage mehr leisten, die Angestellten nicht mitzudenken.

Martin Seeburg: Man möchte gerade keine Mitarbeitenden verbrennen, indem man sie zum Beispiel zurück ins Büro zwingt. Man möchte aber natürlich auch als Unternehmen eine gemeinsame Kultur leben. Das kann erst einmal herausfordernd sein und auch das muss man individuell für sich lösen - aus unserer Erfahrung: Es funktioniert auch remote. Trotzdem arbeiten auch wir da immer wieder an unserer klaren Vision für die Zukunft.



Gibt es neben der sozialen noch weitere Aspekte der Nachhaltigkeit, auf die Ihre »Solutions« positive Einflüsse haben?

Meike Müller: Das ist ein Komplex, mit dem sich unser Team von innen heraus beschäftigt. Auch in der IT-Branche gibt es wie gesagt einen wahnsinnigen Druck, Fachkräfte zu halten und zu gewinnen. Die meisten unserer Angestellten geben an, dass sie wegen unserer gelebten und auch an Kunden erarbeiteten Nachhaltigkeit bei PHAT angefangen haben. Nachhaltigkeit ist ein Innovationstreiber für Unternehmen, auch für uns. Bei Papier, maßvollen Cloud-Lösungen und während Online-Konferenzen produziertem CO2 angefangen bis hin zur Erweiterung unseres Portfolios um die Solution PHATImpact: Es gibt so viel zu beachten und permanent Änderungen, Updates und Verbesserungen des Status Quo – da können wir unsere Kunden immer nur mitnehmen auf eine Reise: Von der Analyse des Hand- und Fußabdrucks über die Strategie bis hin zu Handlungsfeldern begleiten wir sie intensiv. Das ist eine Reise, auf der unser aller Weg das Ziel sein muss.

Martin Seeburg: Nicht zu vernachlässigen ist hier, dass wir mit unserer Arbeit unsere Kunden ja explizit auch ökonomisch für eine nachhaltige Zukunft stärken, sie zukunftsfähig machen. Die Themen Digitalisierung und Nachhaltigkeit gehen Hand in Hand.

Mit welchen Kunden arbeiten Sie zum Thema PHATImpact, also Nachhaltigkeit?

Meike Müller: Ein schönes Beispiel finde ich hier den FC St. Pauli, da wir bei diesem besonderen Fußballverein tatsächlich als Companion von 100% Cloud bis »PHATImpact«, also von der IT-Transformation bis zur Nachhaltigkeitstransformation zusammenarbeiten. Einige Aspekte von »PHATImpact« haben wir ganz offen beim FC St. Pauli so gepitcht, dass wir uns das erst gemeinsam im Prozess erarbeiten, deswegen bin ich persönlich dem Team auch sehr dankbar und verbunden. Das war große Klasse – eine tolle Partnerschaft auf Augenhöhe.

Wir danken Ihnen für das Gespräch.



Für weitere Infos, Interviews oder Bildwünsche wenden Sie sich bitte an:

fair narrative GmbH
Jannes Vahl (Pressesprecher)
jannes.vahl@fairnarrative.com
Tel. +49 (176) 76790698

PHAT CONSULTING GmbH
Meike Müller (Account Manager & Lead Nachhaltigkeit)
mml@phatconsulting.de
Tel. +49 (40) 226 383 068

Martin Seeburg (Portfolio & Marketing Lead)
mse@phatconsulting.de
Tel. +49 (172) 4052368

PHAT CONSULTING. Der Name steht für »Pairing Humans and Technology« – seit über 20 Jahren erarbeitet die Hamburger Agentur mit ihren Kunden Lösungen, um die Herausforderungen der Digitalisierung zu meistern. Mittlerweile auf 89 Expert:innen für IT und Tomorrow Business angewachsen, gestaltet der offizielle Microsoft-Partner PHAT den Megatrend seit 1999 ganzheitlich, zukunfts-orientiert und auf Nachhaltigkeit ausgerichtet mit.