

Xenofon Grigoriadis

## Den Dialog mit dem Endkunden jetzt aufnehmen!

Durch Direktkontakt ins Großkundenprojekt - in unserer „Resoom-Wette“ baten wir Sie in der letzten Ausgabe und überdies im Online-Magazin unter [www.resoom-magazine.de](http://www.resoom-magazine.de), uns Ihre Erfolgsgeschichte zu erzählen. Lesen Sie einen Beitrag vom Oracle-Experten Xenofon Grigoriadis. Er hat das Thema zum Anlass genommen, die Marktbedingungen für IT-Freelancer umfassend zu analysieren und daraus seine Schlüsse zu ziehen. Anhand eines modellhaften Erfolgsbeispiels skizziert Grigoriadis eine konkrete Vorgehensweise für Freelancer-Netzwerke.

Es war eine dieser seltsamen Begegnungen, die so ganz anders ausgehen als zunächst vermutet. Ich lebte ein Jahr lang bei einem leitenden Funktionär der IG-Metall zur Untermiete. Ich, eine „Mini-Heuschrecke“, sollte in der Höhle meines natürlichen Feindes leben? Es folgte ein Jahr des Kennenlernens und Einander-Beobachtens. Wie viel durfte ich in den gemeinsam verbrachten Abenden über meine Tätigkeit ausplaudern? Die Angestellten des Konzerns, für den ich arbeitete, gehörten schließlich zu seinen lieben Schäfchen. Wie gesagt, es kam ganz anders als befürchtet. Gegenseitiger Respekt und sogar Freundschaft entstanden. Hatte der gute Mann bis dahin nur das Bild des Beraters als einer gierigen, unersättlichen Heuschrecke vor Augen, wunderte er sich nun, dass ich meine Zukunftspläne über einen eventuellen Ausstieg aus dem Projekt mit ihm besprach. Aber die Zeiten und auch die Gesellschaft ändern sich. Wer in alten Rollen- und Feindbildern erstarrt, wundert sich bestenfalls, verliert den Bezug zur Realität, wird belanglos, irrelevant, ein Auslaufmodell.

### Drohende Arbeitslosigkeit hat mich zur Selbständigkeit geführt

Selbständigkeit in Deutschland und speziell in der IT - Ist sie etwas für diejenigen, die aufs ganz große Geld aus sind und/oder die sich in keinerlei menschlichen Beziehungen eingebunden fühlen und gar eigenbrütlerisch veranlagt sind? Oder ist Selbständigkeit nur etwas für eine geniale, kompetente Elite, die sich bei Stundensatzangeboten unterhalb des dreistelligen Bereichs in ihrer Ehre gekränkt fühlt und sich gegenüber jeder Konkurrenz immun wähnt? Meine Beobachtungen und eigene Erlebnisse als IT-Freiberufler zeichnen ein anderes Bild. Nicht das große Geld, sondern die drohende Arbeitslosigkeit hat mich zur Selbständigkeit geführt. Soll ich mich dafür schämen? Keineswegs! Nach anfänglichen Schwierigkeiten bin ich nun zufrieden und erfolgreich als Freiberufler. Doch die mehrjährige Erfahrung als angestellter Berater in einem Softwarehaus lassen mich jetzt

das Gesamtbild besser erkennen und einschätzen.

### Globale Lohngefälle im IT-Beratermarkt verschärfen den Wettbewerb

Wie nun wird der Mensch selbständig? Die Herausforderungen, mit denen uns die Globalisierung konfrontiert, sind längst nicht bewältigt. Gerade im Hinblick auf die weltweite Konkurrenz auch auf dem IT-Beratermarkt wundere ich mich über die geführte Diskussion. Da erklären einflussreiche und gescheite Leute und Politiker vollmundig, wir müssten den Unterschied in den Löhnen über höhere Kompetenz überbrücken! Was für eine Ignoranz und Arroganz verblendet uns, wenn wir im Irrglauben verharren, in Indien, China, Russland und anderswo gebe es nicht eine mindestens ebenso begabte und kompetente Schar von IT-Beratern wie hier, die aber zahlenmäßig weitaus größer ist und auf interessante Top-Projekte aus dem Westen warten, um ihre Kompetenz unter Beweis zu stellen? Keine Missverständnisse: Weiterbildung und Investitionen in die Vertiefung der eigenen Kompetenz sind unerlässlich für den IT-Freiberufler. Doch dies allein löst nicht alle Probleme, die sich durch die globalen Lohngefälle ergeben. Übrigens, zuletzt hatte ich eine ganz tolle Idee: Angenommen, wir schafften den bestbezahlten Managern unserer Konzerne auch einmal Konkurrenz aus Indien und Russland, so wie jene es mit uns machen. Was meinen Sie, wie schnell dann die Managergehälter einbrächen?

### Selbständigkeit in der IT erstreckt sich weit über kleine Kompetenzeliten hinaus

Auch das demographische Problem scheint mir ein wichtiger Faktor. Die Mehrheit unserer Politiker, unabhängig der Couleur legen mittlerweile den Bürgern dringend nahe, ihre soziale Absicherung privat zu ergänzen. Die zunehmende faktische Schwäche des Sozialstaats erweckt nach und nach ein selbständiges Denken in der Bevölkerung.

Die Pleitewelle der vergangenen Jahre hat nicht nur Verunsicherung ausgelöst. Sie hat auch ein Aufbegehren verursacht, das eigene Schicksal in die Hände zu nehmen, und Vertrauen darin geweckt, es selbständig schaffen zu können. Die Selbständigkeit in der IT ist längst nicht mehr ein Phänomen innerhalb einer kleinen Kompetenz-Elite, sondern gleicht eher einer Massenbewegung. Die Gesinnung, möglichst wenig zu arbeiten und damit möglichst viel zu verdienen, weicht einer Entschlossenheit, die Zukunft zu meistern - selbständig.

Der letzte Faktor, der mir hier wichtig erscheint, ist die Revolutionierung der Kommunikation. Kommunikationswege werden direkter und Hierarchien flacher. In allen Branchen wächst für die Unternehmen die Bedeutung von Direktmarketing. Gerade durch das Internet können Anbieter von Dienstleistungen, wie wir IT-Freiberufler, sich selbst professionell präsentieren und sich auch mit Kollegen zu Netzwerken zusammenschließen, sich austauschen und mit ihren Endkunden ins Gespräch kommen. Dadurch fallen Zwischenglieder zwischen Anbieter und Kunden weg. Die Menge an Informationen und zu pflegenden Kontakten wächst mit der wachsenden Anzahl an Direktkontakten. Aber mit Hilfe von allgemein verfügbaren Werkzeugen wie Outlook und Datenbanken können wir unsere Kontakte gut selbst organisieren.

### Der IT-Freelancer-Markt braucht echten Wettbewerb

Was können wir nun als IT-Freiberufler tun und was brauchen wir, um die Zukunft zu meistern und um erfolgreich zu sein? Hauptsächlich brauchen wir fairen Wettbewerb. Inmitten dieser sich ändernden Gesellschaft ähnelt der Freiberuflermarkt eher einem System statt einem freien Markt.

Wird jemand IT-Freiberufler, bekommt er ziemlich schnell mit, wie dieses Geschäft funktioniert. In diesem System ist der Endkunde immer sicher vom Freiberufler abgeschirmt. Der Freiberufler trägt seine Daten in sämtliche Agentur-Datenbanken ein und wartet darauf, dass er den Zuschlag bekommt. Es ist doch merkwürdig, dass es

bisher weder die Presse der IT-Freiberufler-Szene noch die IT-Freiberufler-Konferenzen geschafft haben, der Unbekannten „Endkunde“ ein Gesicht bzw. eine Stimme zu geben - oder habe ich da etwas verpasst? Warum ist dies so?

Manchmal bekommt der IT-Freiberufler dasselbe Projektangebot von mehreren Agenturen und muss sich letztlich für eine von diesen entscheiden. Da liegt der Gedanke nahe, die Effektivität der Agenturen miteinander zu vergleichen, nach dem Motto „Mal sehen, welche Agentur mein Profil am besten an diesen Kunden bringt“. Doch auch diese Vergleichsmöglichkeit, die im Kontext freier Marktbedingungen ansonsten üblich ist, hat der Freiberufler nicht. Agenturen reagieren ziemlich dünnhäutig auf solche Ideen. Die Kettengeschäfte darüber hinaus zeigen weiterhin, dass die Schamsschwelle bei vielen Agenturen ziemlich niedrig hängt. Was kann man nun dagegen tun?

Meiner Meinung brauchen wir Alternativen und echten Wettbewerb, um unsere Marktposition als IT-Freiberufler zu verbessern und um überhaupt ein Stück weit als Unternehmer im Markt agieren zu können. Natürlich gibt es jene Kollegen, die sich weder um Kontakte kümmern, noch Selbstmarketing betreiben, noch sich in einem Netzwerk organisieren möchten, sondern das lästige und uns wesensfremde Selbstmarketing outsourcen wollen. Diese Kollegen brauchen natürlich die Dienstleistungen der vielen redlich arbeitenden Agenturen, die damit auch eine klare Existenzberechtigung in einem freien Markt haben und ihre Marge verdienen. Doch im Kontext der globalen Konkurrenzsituation müssen wir uns darüber im Klaren sein: Die bequeme Lösung des Marketing-Outsourcens bedeutet auch entweder niedrigeren Lohn für sich selbst oder aber einen höheren Endkundenpreis und damit auch geringere Marktchancen. Wir können es uns nicht mehr erlauben, wegen ineffizienter Strukturen und Systeme Marktchancen zu vergeben. Viele verschiedene, längst praxiserprobte Geschäftsmodelle einer direkten Kundenbeauftragung beweisen klar: Die Mär, dass der Endkunde, ja auch der Großkunde, kein Interesse an direkter Freiberuflerbeauftragung hätte, entspricht ganz einfach nicht der Realität. Vielmehr stimmt, dass der Endkunde bestimmte Empfindlichkeiten besitzt, über die aber von einigen gezielt Desinformationen verbreitet werden, um Freiberufler nicht auf „falsche Gedanken“ kommen zu lassen.

### Erfolgsbeispiel für den Aufbau einer modellhaften Direktkundenbeziehung

Eines der Erfolgsbeispiele aus einem der großen deutschen Telcos: Ein IT-Freiberufler, der schon viele Jahre lang für diesen Telekommunikationskonzern gearbeitet hat, hat dort die Kontakte, die er über Jahre aufgebaut hatte und das Vertrauen, das er sich erarbeitet hatte, genutzt, selbst eine Firma gegründet und einen Rahmenvertrag mit dem Konzern abgeschlossen. Damit hat



Gründer des Oracle Freiberufler Netzwerks OFN  
Xenofon Grigoriadis

er dem Wunsch des Kunden entsprochen und eine Schnittstelle zum Kunden für die Freiberufler geschaffen. Als Dienstleistung für die Top-Freiberufler, die nun zu ihm wechseln, bietet er im Vergleich bessere Stundenlöhne und ein funktionierendes Netzwerkunternehmer. Das Modellhafte daran ist: Der Freiberufler, der sich seit Jahren für einen Top-Kunden engagiert, hat alle Chancen und jede Legitimation, direkte Kundenbeziehungen zu entwickeln. Wer die dafür nötige unternehmerische Cleverness und soziale Kompetenz hat, sollte auch in den Genuss einer vorteilhaften Marktposition und einer besseren Entlohnung kommen. Denn direkte Kundenbeziehungen sind ein Vorteil - sowohl für uns Freiberufler, wie auch für unsere Kunden. Was wir dafür benötigen sind funktionierende Netzwerke mit Freiberuflern, die bereit sind, sich bei ihren Top-Kunden Schritt für Schritt die Beziehungen zu erarbeiten und durchaus Firmen zu gründen, die für die Freiberufler als direkte Schnittstelle zum Kunden dienen. Es ist Modell für unternehmerisch aktive und klug agierende Freiberufler - vielleicht eine Eigenschaft, die man bei echten Selbständigen voraussetzen sollte?

### Oracle-Freiberufler-Netzwerk als ambitioniertes Pioniervorhaben

Zusammen mit einigen sehr kompetenten Freiberuflerkollegen habe ich im vergangenen Juni das „Oracle Freiberufler Netzwerk im

BVSI“ (OFN) gegründet. Viele von uns haben schon mal Anfragen für Oracle-Freiberufler-Kollegen gehabt und konnten unseren Kunden keinen bekannten Kollegen empfehlen. Das soll sich nun ändern. Wir haben eine echte Chance. Wir wollen, dass unser Netzwerk als Kompetenz-Pool und echter Business-Partner für die Durchführung von Projekten wahrgenommen wird, die auf Oracle-Technologien basieren. Doch wir müssen auch eine gewisse kritische Größe erreichen. Mit 20 oder 30 organisierten Freiberuflern sind wir nicht in der Lage, auf Anfragen der Kunden zu reagieren. Wir brauchen die Mitarbeit von Freiberuflerkollegen, die ihre Marktposition verbessern wollen und dafür Konzepte suchen und austauschen wollen. Durch unsere OFN-Tagungen wollen wir darüber hinaus unsere Kompetenz präsentieren, Know-how-Austausch realisieren und ins Gespräch mit unseren potentiellen Kunden kommen. Lasst uns den Dialog mit den Endkunden endlich beginnen!



#### Über den Autor

Xenofon Grigoriadis ist Diplom Physiker und verfügt über acht Jahre Erfahrung als Software-Entwickler von Datenbankanwendungen unter Oracle, Billing-/Rating-Systemen, Data Warehouses für das Controlling, CRM-Systemen und anderen mehr.

Weitere Infos unter [www.treelogics.de](http://www.treelogics.de).