

IT-Beratung: Das Leben aus dem Koffer könnte vorbei sein

[IT-Berater](#) haben in der [Pandemie](#) eine neue Work-Life-Balance gewonnen, die sie nicht aufgeben wollen. Arbeitgeber und Kunden scheinen dagegen machtlos zu sein.

Artikel von [Peter Ilg](#) veröffentlicht am 3. Januar 2022, 9:00 Uhr

Die Beratung gehört zu den Berufsfeldern, die von der Pandemie massiv betroffen sind. *"Vor Corona war ich mindestens vier, meistens fünf Tage beim Kunden vor Ort und damit oft weit weg von daheim"*, sagt der Senior IT Consultant André Bindewald.

Seit Februar 2020 ist der 33-Jährige komplett im Homeoffice und berät online. *"Wenn die Pandemie vorbei ist, will ich nicht mehr die ganze Woche unterwegs sein, denn die vergangenen Monate haben gezeigt, dass Beratung auch remote funktioniert"*, sagt Bindewald.

Wie er denken viele Berater. Corona hat dafür gesorgt, dass ihr Leben aus dem Koffer in Hotels vorbei sein könnte. Denn die Pandemie hat Beratern eine bessere Work-Life-Balance beschert und viele von ihnen werden sie nicht mehr aufgeben.

Bindewald ist seit sieben Jahren IT-Consultant. In der Zeit hat er in vielen verschiedenen Hotelbetten geschlafen und nur an den Wochenenden zu Hause. Er hatte unterschiedliche Arbeitgeber und ist seit 2016 bei Adesso, einem Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen in Dortmund mit etwa 5.600 Beschäftigten.

IT-Berater dürfen bei Adesso an bis zu drei Tagen pro Woche mobil arbeiten. Diese Regelung wurde jüngst notwendig, weil Bindewald und ein Großteil seiner Kollegen nicht mehr ständig unterwegs sein wollen. An den Remote-Tagen dürfen sie selbst bestimmen, wo sie arbeiten: im Büro im [Homeoffice](#) oder von unterwegs. Wie vorher wird es nach der Pandemie in der Beratung nicht mehr werden.

Die Beratung wird - wie die meisten Bürotätigkeiten - [hybrid](#). Die Beschäftigten erledigen ihre Aufgaben von verschiedenen Orten aus.

Wichtiger externer Faktor: der Kunde

Allerdings hat Beratung eine besondere Konstellation. Während in üblichen Bürojobs Arbeitgeber und Arbeitnehmer mobiles Arbeiten untereinander regeln, will in der Beratung ein dritter und zwar gewichtiger Teil mitreden, wie er seine Leistung bekommt: der Kunde.

Der ist bekanntlich König und könnte zur Gefahr der neugewonnenen Work-Life-Balance der Berater werden, wenn er darauf besteht, dass sie ihre Dienstleistung bei ihm vor Ort erbringen sollen und online abgelehnt wird.

Kunden geben oft die Art der Zusammenarbeit vor - noch

Wenn die Berater nicht mehr raus wollen, müssen die Beratungshäuser ihre Dienstleistung auf digital umstellen. *"Das würden die Unternehmen gerne machen, weil sie sonst am Arbeitsmarkt kaum noch Berater finden"*, sagt Manfred Wenzel, geschäftsführender Gesellschafter der IT-Personalberatung Dr. Dienst und Wenzel in Stuttgart.

Er kennt aber kein Beratungsunternehmen, das bei seinen Kunden eine digitale Zusammenarbeit zur Bedingung macht und es wird seiner Meinung nach so schnell auch

keines geben. *"Die Angst, deshalb Kunden und Aufträge zu verlieren, ist viel zu groß, weil die Art der Zusammenarbeit die Kunden vorgeben"*, sagt Wenzel.

Seiner Ansicht nach führt die fehlende Bereitschaft der Kunden zur Online-Beratung zu einem großen Problem der Unternehmen und Personalberater bei der Personalbeschaffung.

"Beratungsunternehmen, die nicht wenigstens ein bis zwei Tage Reisefreiheit und damit Homeoffice zusagen, finden keine neuen Berater mehr." Denn die wollen ihre in der Pandemie gewonnene Freiheit und Flexibilität nicht mehr aufgeben.

Fachlich notwendig ist das ohnehin nicht. *"Meine Produktivität ist im Homeoffice enorm gestiegen, weil Reisezeiten wegfallen"*, sagt Bindewald. Statt im Auto, im Zug oder Flugzeug sitzt er daheim am Schreibtisch und arbeitet.

"Das ist zudem wesentlich effizienter, weil es weniger Ablenkung gibt." Alles, was er autark machen kann, läuft im Homeoffice viel besser. Beim Kunden dauern diese Arbeiten deutlich länger, weil ihn Fragen oft unterbrechen.

Wird Beratung hybrid?

Die Kommunikation mit dem Kunden sei aber schwieriger. *"Ich sehe die Gesichtsausdrücke nicht, weiß nicht, ob sie mich verstanden haben oder nicht"*, sagt Bindewald. Das kann in Videokonferenzen zwar gelingen, doch die Praxis der Onlineberatung geht weg von zeitraubenden Video-Calls und hin zum effizienten Telefongespräch. Webcams im Telefonat können eine Alternative sein, um zu sehen, was das Gesicht des Gegenübers sagt.

Was digitale Beratung nicht ersetzen kann, ist der zwischenmenschliche Kontakt zum Kunden und die daraus entstehende emotionale Bindung. *"Deshalb wird Beratung zum hybriden Arbeitsmodell werden"*, ist Bindewald überzeugt.

Vor Ort werden Präsentationen und Workshops stattfinden. Mobil wird entwickelt, werden Konzepte geschrieben und die Präsenztermine vorbereitet.

Für den Typus Berater gehört Reisen doch dazu, oder?

Obwohl Hunderttausende von Beratern während der Pandemie festgestellt haben, dass häufiges Reisen für ihren Job überhaupt nicht notwendig ist - für viele gehört es irgendwie doch zum Job und zum Typus Berater. *"Beratern, die für ihre Aufgabe brennen, geht ein 100-prozentiges Homeoffice zu weit. Sie wollen raus zu ihren Kunden, idealerweise um die zwei bis maximal vier Tage"*, sagt Wenzel.

Nach seiner Erfahrung sind es vor allem jüngere Berater, die Reisen nicht grundsätzlich ablehnen, weil sie in der Beratung in kurzer Zeit viel lernen und so ihre Wertigkeit erhöhen. Erfahrene Berater haben häufig eine Familie und lehnen häufiges Reisen heute meistens ab.

Die allermeisten Berater wollen künftig so wenig wie nötig reisen und so viel wie möglich online arbeiten. Diese Erfahrung macht Kai Hinke, Leiter der Softwareabteilung bei Consol Consulting und Solutions Software in München.

Das Unternehmen unterstützt seine Kundschaft bei der Digitalisierung ihres Geschäfts. Hinke hat 15 Berater in seiner Abteilung und *"die IT-Beratung hat interessanterweise während Corona zugenommen"*. Digitalisierung ist während der Pandemie mehr ins Bewusstsein der Unternehmen gerückt, daher der steigende Bedarf an Beratungsleistungen.

Die findet in seiner Abteilung derzeit zu etwa 95 Prozent online statt. *"Wir waren zunächst skeptisch, ob das angenommen wird"*, sagt Hinke. Aber das Verständnis der Kunden habe sich grundlegend gewandelt.

Früher durfte nur online beraten werden, wenn Präsenz unmöglich war. *"In der Zwischenzeit haben die Kunden festgestellt, wie gut vieles digital funktioniert"*, sagt Hinke. Kein Kunde hat sich wegen Problemen in der Online-Beratung bei ihm beschwert.

Für die Kunden wird es günstiger

Hinke geht künftig von einer Aufteilung der Beratung in 60 Prozent online und 40 Prozent in Präsenz aus. *"Online ist sehr viel effizienter, spontaner und es ist weniger Planung notwendig"*, sagt er.

Es ist außerdem günstiger für die Kunden, weil keine Reisekosten bezahlt werden müssen. Schwierig sei das Neugeschäft, *"denn eine sozial empathische Beziehung lässt sich am ehesten im direkten Kontakt aufbauen"*. Online ist das schwierig bis unmöglich.

Zu Beginn eines Projekts und in allen laufenden Projekten mindestens einmal pro Jahr wollen sich die Consol-Berater mit ihren Kunden persönlich treffen. Hinke meint, dass die Kunden die 60:40-Lösung akzeptieren werden, *"weil sie Nutzen, Flexibilität, Kosten und Zeit kennen- und schätzen gelernt haben"*. Ihr Feedback zu den Online-Beratungen während der Pandemie war durchgehend positiv.

Zurück zur Präsenz - das machen die Berater wohl nicht mit

Eine Kehrtwende zurück zur vollständigen Präsenzberatung wird es nicht mehr geben. *"Das machen die Berater wahrscheinlich nicht mehr mit"*, sagt Hinke. Consol wird daher die Reisezeiten mit den Kunden und Beratern im Einklang minimieren, und zwar so, dass die Reisetätigkeiten größtenteils aufgegeben werden. *"Dadurch entsteht für unsere Kunden und unsere Mitarbeiter eine Win-Win-Situation"*, sagt Hinke.

So verliert die Firma weder ihre Kunden noch ihre Berater, findet neue und ist somit zugleich selbst früher Gewinner in einem Prozess der Umorganisation unserer Arbeitswelt, der durch die Pandemie nur beschleunigt wurde.