



Eigenartig – einzigartig

Hochschulen als Kunden von IT- und anderen Dienstleistern

Dr. Michael Hinz

Kanzler der Universität Erfurt a.D.

Beratung-Schulung-Coaching für Wissenschaftsinstitutionen



Eigenartig einzigartig – Hochschulen als Kunden

Sie haben Hochschulen als Kunden?

Und wollen sie als Kunden behalten?

Und wollen weitere Hochschulen als neue Kunden gewinnen?

Vorsicht!

Hochschulen sind eigenartig einzigartig ...



Eigenartig einzigartig – Hochschulen als Kunden

Eigenartig einzigartig?

Eigenartig einzigartig!

Eigenartig? Einzigartig?

Eigenartig? Einzigartig!

Eigenartig! Einzigartig?

Eigenartig! Einzigartig!

Einzigartig eigenartig?!?



Eigenartig einzigartig – Hochschulen als Kunden

15 Dinge, die Sie nicht sagen sollten, wenn Sie Hochschulen als Kunden gewinnen/behalten wollen ...

15 „Unsere Software erfüllt all Ihre Anforderungen.“

14 „Unsere Software erfüllt all Ihre Anforderungen und ist zudem gar nicht teuer.“

13 „So wie das hier aussieht, werden wir sicherlich eine Einführungsphase von 4 bis 6 Jahren haben.“



Eigenartig einzigartig – Hochschulen als Kunden

15 Dinge, die Sie nicht sagen sollten ...

12 „Natürlich können wir das Projekt in 6 Monaten realisieren.“

11 „Frau X und Herr Y werden Ihnen über die gesamte Projektlaufzeit als Ansprechpartner zur Verfügung stehen.“

10 „Das bisschen Organisations- und Prozessveränderung ist doch gar nicht schlimm ... sagen unsere Softwarespezialisten.“

9 „Die Fakultäten sollen sich nicht so anstellen, es wird ja wohl möglich sein, die Studienprogramme und Prüfungsmodalitäten der Software anzupassen.“



Eigenartig einzigartig – Hochschulen als Kunden

15 Dinge, die Sie nicht sagen sollten ...

8 „Wir kommen jetzt zur Vorstellung der technischen Grundlagen – die Damen können gerne schon gehen.“

7 „Bei der schlechten Bezahlung im Öffentlichen Dienst können Sie ja keine guten Mitarbeiter gewinnen.“

6 „Wir kennen die Situation an Ihrer Hochschule gut, wir haben ja selbst studiert“.

5 „Wir haben diese Software auch schon erfolgreich im Landesamt für Schießmichtot und der Unteren Aufsichtsbehörde für Hastenichtgesehn implementiert.“



Eigenartig einzigartig – Hochschulen als Kunden

15 Dinge, die Sie nicht sagen sollten ...

4 Zum Präsidenten/Rektor: „Nein, ich möchte keine Anekdoten aus Ihrer Amtszeit hören.“

3 Zum Kanzler: „Ach, ich dachte, das entscheidet jetzt der Präsident!“

2 Zum Präsidenten: „Ach, ich dachte, das entscheidet der Kanzler allein!“

1 An der Universität Jena: „Wir haben da ein ganz tolles Projekt an der Universität Erfurt gemacht.“