

# Was macht eigentlich...

ein Consultant bei Connex? Marc Martin berichtet über seine Arbeit als Experte für mobile Softwarelösungen in der ambulanten Pflege.



## Berater, Dozent & Bindeglied

Die Aufgaben eines Consultants sind vielfältig. Im Projekt bringt Marc Pflegende, Geschäftsführer und IT-Fachleute auf einen gemeinsamen Nenner. Er führt Schulungen und Seminare durch, hält aber auch Vorträge wie beim jährlichen Anwendertreffen. Als Schnittstelle zwischen Kunden und Connex gehört der Wissenstransfer einfach dazu.

Anzug, Krawatte, Aktentasche – schneller, höher, weiter: So stellen sich viele Menschen einen Berater in der freien Wildbahn vor. Doch Marc Martin und seine Kollegen bei Connex sind anders. Der bodenständige Hannoveraner wuchs mit seinen Aufgaben. Dass er einmal ambulante Pflegedienste in Sachen Digitalisierung beraten würde, war nicht geplant. »Das ist eigentlich ganz witzig, weil ich meine Ausbildung zum Informatikkaufmann in einem Abrechnungszentrum für Tierarztpraxen gemacht habe. Dort entwickelte ich ein wenig an der Software mit und unterstützte auch schon Kunden.« Aber erst im Zivildienst lernte Marc die ambulante Pflege kennen. Einem Tipp verdankt er seinen weiteren beruflichen Weg. »Nach dem Zivildienst suchte ich etwas Neues und mein Pflegedienstleiter empfahl mir, mich bei unserem damaligen Softwareanbieter zu bewerben. Die Aufgaben seien sicher abwechslungsreich und die Branche krisensicher.« Gesagt, getan.

## Aller Anfang ist... – in einem guten Team ziemlich leicht

Mit Anfang 20 wechselte er dann zu Connex, »damals brauchte ich einfach einen Tapetenwechsel, wollte der Branche aber treubleiben. So kam ich zu Connex und fing im Support an«, berichtet der 33-Jährige. Hier lernte Marc die Softwarefamilie Vivendi von Grund auf kennen und entwickelte ein Gespür für die Bedürfnisse der Anwender. Aber nicht nur das, er gewann zugleich Freunde fürs Leben dazu. »Als ich nach Paderborn kam, kannte ich niemanden. Im Team wurde ich herzlich aufgenommen und in der ersten Woche lud mich meine Kollegin Kathi direkt zum Geburtstag ihres Mannes ein.« Der Rest ist Geschichte. Heute ist Marc schon neun Jahren im Team und mittlerweile Experte für mobile Softwarelösungen.

## Der Weg ins Consulting – kleiner Außendienst als Chance

Neben dem telefonischen Support übernehmen Servicemitarbeiter bei Connex auch kleinere Außendienststeinsätze. Sie unterstützen Consultants vor Ort, führen Modulerweiterungen durch oder schulen Anwender im Umgang mit Vivendi. »Für mich war das genau das Richtige. Denn in der Anwenderunterstützung schaut man auf den komplexen Einzelfall und im Consulting eher auf den Gesamtprozess.



Mit konkreten Fallbeispielen erklärt Marc, wie das vernetzte Arbeiten mit Vivendi Pflegenden im Alltag unterstützt. Er selbst hat die Seminarreihe rund um das Thema Digitalisierung ins Leben gerufen.



### Ein etwas anderer Vortrag

Beim ersten digitalen Anwendertreffen 2020 hielt Marc seinen beliebten Vortrag zu Tipps & Tricks in Vivendi Mobil auf eine etwas andere Weise.

So habe ich beide Blickwinkel kennengelernt. Und das war eigentlich optimal für mich.« Auf den Geschmack gekommen, bewarb sich Marc intern auf eine Stelle im Consulting. Er bekam die Chance und nahm die Herausforderung an. Mit einer geballten Ladung Software-, Kunden- und Branchenwissen im Gepäck, konnte die Reise losgehen. Vorher nutzte Marc aber noch die Gelegenheit einer von Connexit angebotenen Weiterbildung und wurde Projektmanager mit IPMA-Zertifikat der Deutschen Gesellschaft für Projektmanagement. Voraussetzung für den Job war das nicht, aber es half sich noch besser zu strukturieren und mehr in Prozessen zu denken. Dann nahm die Reise richtig an Fahrt auf.

### Die Tachonadel bleibt stehen

Doch plötzlich das: Corona. Stillstand. Seitdem hat sich viel verändert im Consulting. Sah ein Berater den Kfz-Meister früher öfter als seine Frau, muss der Dienstwagen heute fast gezwungenermaßen bewegt werden. Spaß beiseite. Was hat sich in der Arbeitsweise verändert? Wie begleitet Marc seine Kunden aus der Ferne und hält den Kontakt? »Man muss ehrlich sagen, dass auch wir uns erstmal auf die neue Situation einstellen mussten. Glücklicherweise hatten wir intern schon Microsoft Teams im Einsatz und konnten das Tool direkt zur Kommunikation mit unseren Kunden nutzen«, berichtet er. Die Lernkurve war steil und plötzlich waren für Kunden Dinge möglich, die vor dem Lockdown undenkbar erschienen. Die Akzeptanz Projekte digital zu begleiten ist seither stark gestiegen. »Den persönlichen Kontakt können Videokonferenzen allerdings nicht ersetzen, aber es gibt Dinge, die online einfach besser funktionieren. Seminarinhalte lassen sich zum Beispiel sehr gut dosieren. Die Schulung kann aufgezeichnet und an andere Kollegen weiterverteilt werden. Kunden müssen keine Räume mehr freihalten und Mitarbeitende aus verschiedenen Dienststellen an einen Ort bringen, was zeitliche und finanzielle Ressourcen kostet. Es ist eine riesen Chance für alle Beteiligten.« Klar ist, dass das hybride Arbeiten in Zukunft seinen festen Platz im Stellenprofil eines Consultants einnehmen wird, beziehungsweise bereits eingenommen hat. Das Reisen, das wird dennoch bleiben. Es wird weniger werden, gehört aber einfach dazu.

### Man muss die Sprache der Kunden sprechen

Denn bei seiner Arbeit begegnet Marc ganz unterschiedlichen Menschen. Die einen wissen alles über die Pflege, die anderen haben eher die technische oder kaufmännische Brille auf. Verwaltungskräfte und Pflegende brauchen eine andere Ansprache als Geschäftsführer oder IT-Fachleute. Um diese Personengruppen bei der Einführung einer ganzen Softwarefamilie auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen, ist der persönliche Austausch, manchmal sogar am runden Tisch, grundlegend wichtig für das Gelingen eines Projekts. »Jeder ambulante Dienst und damit auch die Menschen, die dort arbeiten, sind sehr verschieden. Sie kommen mit unterschiedlichen Fragen auf mich zu, aber im Grunde wollen sie alle dasselbe, papierlos werden und alle Möglichkeiten des vernetzten Arbeitens ausnutzen. Manchmal muss ich Personen mit ins Boot holen, für die ein Mobilgerät ein Fremdkörper ist. Das sind so die Herausforderungen im Alltag.« Daher ist es wichtig, immer die Sprache der Kunden zu sprechen und sich auf die unterschiedlichen Personengruppen einzustellen. Ein Consultant muss begleiten, koordinieren und vermitteln.

### Was ein Consultant mitbringen sollte

Welche Fähigkeiten sollte ein Berater also mitbringen, um den Anforderungen gerecht zu werden? »Wir haben bei Connex ja ein Motto: Tu, was du liebst. Und ich glaube, dass ist auch wirklich das Wichtigste. Wenn man Spaß bei der Arbeit hat und mit Elan dabei ist, kommt vieles von alleine. Natürlich muss man organisiert und strukturiert arbeiten. Aber, wenn man den Job gerne macht, erreicht man auch was in seinen Projekten.« Wichtig ist, dass man sich schnell auf neue Dinge einstellen kann, mehrere Projekte gleichzeitig koordiniert und gerne mit Kunden im Kontakt steht. Vieles lernt man on the job. Daher braucht es nicht unbedingt einen Abschluss in BWL oder Wirtschaftsinformatik. Für Marc waren seine Ausbildung zum IT-Kaufmann und der Bezug zur ambulanten Pflege die Wegbereiter. Andere Kollegen waren in der Pflege tätig oder wollten sich grundlegend beruflich verändern. So sattelte eine Beraterin sogar von der Pferdewirtin um und wurde, über eine Ausbildung zur IT-Systemkauffrau, Beraterin. Die Wege in das Consulting sind also so unterschiedlich wie die Vivendi-Anwender und ihre Einsatzbereiche.

### #runyourownblueline – ein ganz persönlicher Marathon

Damit diese Leidenschaft, aber keine Leiden schafft, braucht es einen Ausgleich zum Arbeitsalltag. »Ich bin großer Anhänger von Hannover 96 und gehe gerne zum Fußball, auch mit Connex-Kollegen. Mein Hauptventil ist tatsächlich der Sport. Ich gehe regelmäßig Laufen und fahre Fahrrad. Dabei kann ich Luft ablassen.« Während des Lockdowns ist Marc sogar seinen ersten Marathon gelaufen und das ganz allein. Ohne Beifall jubelnder Fans nahm er bei der Social-Media-Aktion des Hamburg Marathon #runyourownblueline teil. Er trackte jeden Schritt der 42,195 Kilometer Laufstrecke, knackte sie und lud seine persönliche blaue Linie einfach hoch. Unaufgeregt, still, aber dennoch stolz auf das Erreichte.

### Angekommen, um zu bleiben

Heute hat Marc sein berufliches Glück gefunden. Er will bleiben. Neun weitere Jahre bei Connex? Kann er sich das vorstellen? »Ja klar, bis zur Rente. Das Besondere bei Connex ist nämlich, dass es zwar um die Arbeit geht, aber auch vieles nebenbei passiert – viel Positives, Zwischenmenschliches. Vor allem die Hilfsbereitschaft unter den Kollegen gefällt mir sehr gut. Wenn man Unterstützung braucht, kann man jederzeit jemanden ansprechen.« So währt auch seine Freundschaft, die Marc in seiner ersten Woche geschlossen hat, immer noch. Die Begegnungen werden mittlerweile seltener, sind dadurch aber noch kostbarer. Und deshalb war Marcs erste Tat nach unserem Gespräch und einer Datenbankkonfiguration ein standesgemäßer Besuch bei seiner Arbeitskollegin und guten Freundin Kathi.



#### Interview zum Nachhören

Das Gespräch haben wir für Sie aufgezeichnet. Scannen Sie einfach den QR-Code und hören Sie es sich an:

