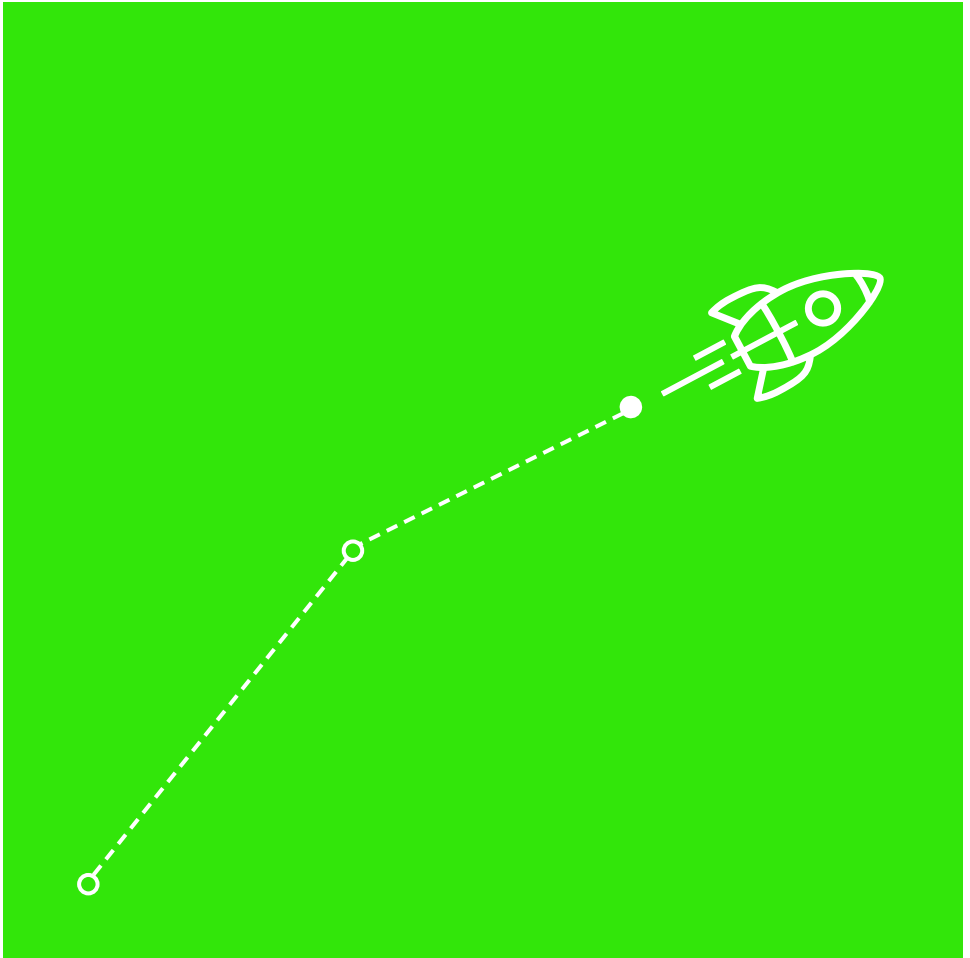


ganz schön neu

Ein kleines Buch über große Veränderungen.



02	Vorwort
04	Strategie
06	Umsetzung
09	Selbstverständnis
12	Unser Anspruch und Selbstverständnis
15	Markenauftritt
20	Kommunikation
23	Kundenorientierung
26	Veränderung und Kontinuität

VORWORT

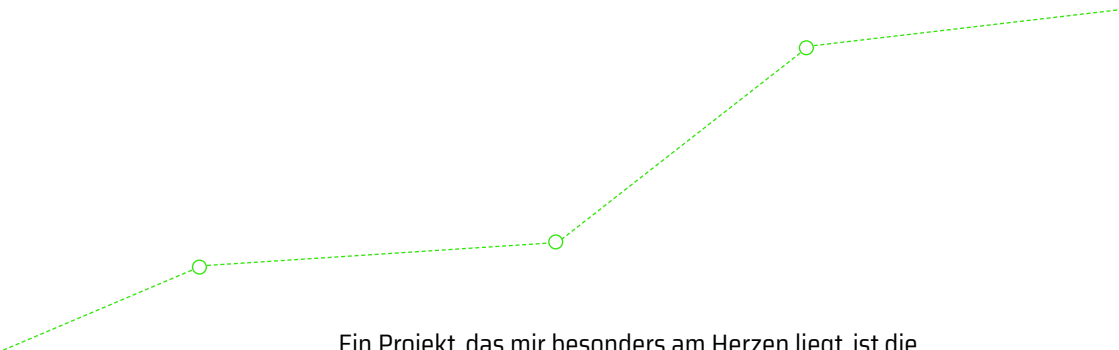


01.03.2016
Dirk Musfeldt
wird Vorstand
von hannIT

Warum das Ganze?

Als ich 2016 zur hannIT kam, war mir schnell klar: Das ist ein ganz besonderes Unternehmen. Die große Kunden-
nähe, ein Schatz an Erfahrungen über die Technik weit
hinaus und die freundliche Unternehmenskultur mit
kollegialem Miteinander sind ein großes Potenzial und
zeichnen uns aus.

Aber: Es gibt auch viel zu tun. Wir arbeiten seit 2016 daran,
unsere Zukunftsfähigkeit zu stärken, und haben unsere
Strategie gemeinsam mit den Trägern neu ausgerichtet.
Erste Erfolge durch das Veränderungsprojekt **»Refit for
Growth«** sind spürbar und unsere Partner geben uns
positive Rückmeldung. Wir sind auf einem guten Weg!



Ein Projekt, das mir besonders am Herzen liegt, ist die Neuorientierung der Unternehmensmarke. Dabei geht es um zentrale Fragen:

Welchen Anspruch stellen wir an uns selbst?
Was bieten wir als regionale IT-Marke?
Wie kommunizieren wir mit unseren Kunden?

Gemeinsam haben wir darauf Antworten gefunden und in diesem Buch zusammengefasst.

Allen, die sich in Workshops, Interviews und Feedbackrunden engagiert haben, möchte ich im Namen des Markenteams herzlich danken!

Nun geht es darum, die guten Vorsätze mit Leben zu füllen. Das Gute daran ist: Es geht darum, unser Handeln gemeinsam auszurichten, es geht nicht um zusätzliche Arbeit. Das macht uns das Leben leichter.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und freue mich auf Ihr konstruktives Feedback.



Dirk Musfeldt, Vorstand



STRATEGIE

26.08.2016
Workshop für die
Mitarbeitenden im HCC

Unsere Strategie haben wir gemeinsam mit unseren Trägern und Kunden entwickelt. Sie legt die Basis für alles Weitere. Unterm Strich haben wir vier große Ziele definiert:

01

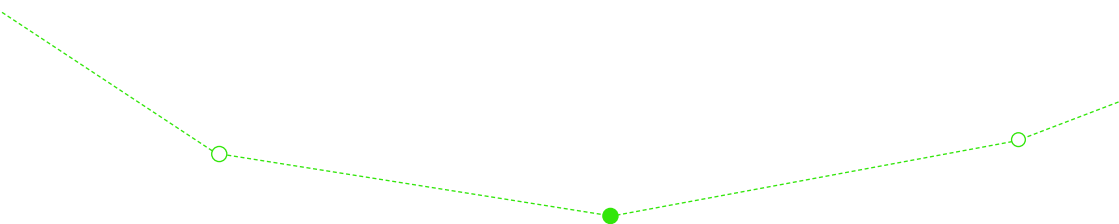
Wir werden innovativer

Für unsere kommunalen Kunden und Träger sind wir der bevorzugte Ansprechpartner für alle Fragen rund um die Digitalisierung ihrer kommunalen Aktivitäten.

02

Wir werden effizienter

Wir optimieren unser Angebot, unsere Organisation und unsere Prozesse, um agiler und flexibler sowie gleichzeitig verlässlich miteinander und mit unseren Kunden arbeiten zu können.



11./12.11.2016
Strategieentwicklung
mit den Trägern

03

Wir werden aktiver

Wir entwickeln uns vom reaktiven »Dienstleister« zum aktiven und vorausschauenden Berater und Begleiter unserer Kunden.

04

Wir werden attraktiver

Im regionalen Arbeitsmarkt schärfen wir unser besonderes Profil als fairer und verlässlicher kommunaler Arbeitgeber.

UMSETZUNG



30.03.2017
Strategieteilziele
und -maßnahmen
sind entwickelt

01.06.2017
Regionspräsident
Hauke Jagau unterzeichnet
den Partnerschaftsvertrag

In vielen Teilprojekten arbeiten wir seit 2017 an der Umsetzung unserer Strategie.



14.06.2017

Fünfzehn Bürgermeisterinnen
und Bürgermeister unterschreiben
die Partnerschaftvereinbarung
mit hannIT

13.07.2017

Entwicklung Servicepro-
zesse nach ITIL

Einige Maßnahmen, wie die Einführung einer neuen Organisationsstruktur mit klar beschriebenen Rollendefinitionen und das Servicemanagement, haben wir bereits auf einen guten Weg gebracht. Andere, wie zum Beispiel gemeinsame Standards für das Projektmanagement, gehen wir sukzessive an.

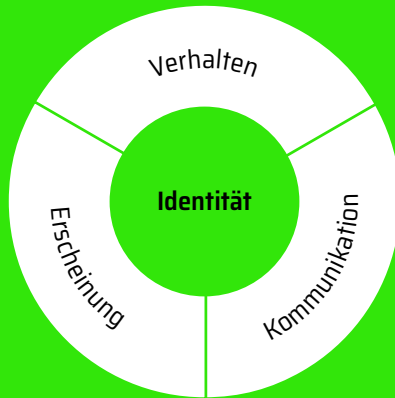
Zur Umsetzung der neuen Strategie gehört für uns auch:

- * Themen auf breiter Basis im Unternehmen zu diskutieren,
- * gemeinsam Lösungen zu entwickeln
- * und hierzu transparent zu kommunizieren.

Kommunikation, Austausch und Teamwork sind deshalb wichtige Zutaten für die Gestaltung unserer Zukunft.

SELBSTVERSTÄNDNIS

Wer sind wir?



WIRKUNG

Wie wollen wir
wahrgenommen werden?



Marke



04. – 07.12.2017
Info(-Weihnachts-)markt

Nur wer ein eindeutiges Bild von sich selbst hat, kann es überzeugend nach außen vermitteln.

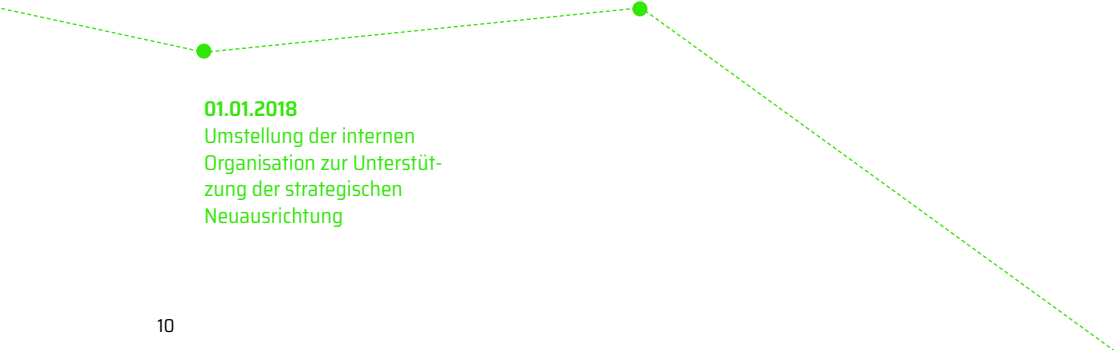
Für uns heißt das: Je klarer wir ein gemeinsames Verständnis von unseren Stärken haben, desto überzeugender und konsequenter werden wir sie auch gegenüber unseren Kunden vermitteln können.

Ab Ende 2017 haben wir intensiv an unserem neuen Selbstverständnis gearbeitet. Wir haben Kolleginnen und Kollegen befragt, mit Kunden gesprochen und die Zwischenergebnisse in Dialogrunden oder anderen Veranstaltungen zur Diskussion gestellt.

Am Ende hatten wir einen Entwurf, den alle am Prozess Beteiligten mittragen konnten. Das Ergebnis mag auf den ersten Blick unauffällig sein, aber es ist fundiert und wird uns helfen, unsere hannIT im Inneren zu stärken und nach außen besser zu vermitteln.

Wir beschreiben, was die besondere Bedeutung und der Nutzen unserer hannIT als kommunales IT-Unternehmen sind – und was uns in diesem Punkt von anderen IT-Unternehmen unterscheidet.

Ist dieses Selbstverständnis bereits Realität? Nicht überall – in vielen Punkten ist es ein Anspruch, den wir als gemeinsames Ziel formulieren.



13. - 14.04.2018
Marketingworkshop

01.01.2018
Umstellung der internen
Organisation zur Unterstüt-
zung der strategischen
Neuausrichtung



Mit unseren Lösungen machen wir das öffentliche Leben leichter.

Unsere Arbeit ist wertvoll, denn sie dient unmittelbar den Menschen in unserer Nähe. Als Team setzen wir unsere vielfältigen Fähigkeiten und Erfahrungen ein und schaffen sowohl gemeinschaftliche als auch individuelle IT-Lösungen.



03.05.2018
Freigabe des
Selbstverständnisses
im Markenteam



Umsichtige Wegbereiter*innen

die Kunden und Partner
sicher auf ihrem Weg in die digitale
Zukunft begleiten.

... vernetzen
Beteiligte.

... sorgen für
Stabilität.

Wir sind das
richtige Team für
kommunale und
bürgerfreundliche IT.



Sorgfältige Vordenker*innen

die sinnvolle Innovationen
erkennen und ihren Kunden
zugänglich machen.

... ermöglichen
Innovation.

Verlässliche Macher*innen

die da sind, wenn sie gebraucht
werden, und halten, was ihre
IT-Lösungen versprechen.



Die Rollen, die wir einnehmen.

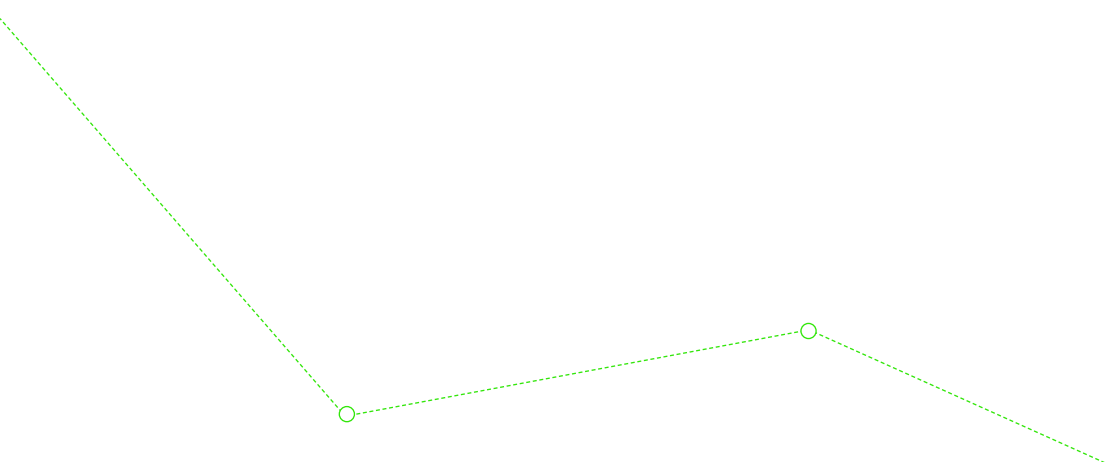
Der Kern unserer Identität.

Die Benefits unseres Teamworks.



Vermitteln unser Markenauftritt und unsere Website den Eindruck eines modernen IT-Hauses? Ist unser Logo noch zeitgemäß?

Mit der Aktualisierung von Markenauftritt und Website wollen wir im wahrsten Sinne des Wortes sichtbare Zeichen der Veränderung setzen. Auch wenn es scheinbar nur »die äußere Hülle« ist – unser Markenauftritt ist unsere Visitenkarte. Er prägt maßgeblich die Wahrnehmung unserer hannIT nach innen und außen.



Bei der Entwicklung unseres neuen Markenauftritts haben wir immer wieder die Balance zwischen Kontinuität und Neuem diskutiert.

Genauso wichtig war die Frage, wie ausgefallen und ungewöhnlich ein Markenauftritt in unserem kommunalen Umfeld überhaupt sein darf.

Im Ergebnis waren wir mutig, ohne abzuheben. Wir sind sicher, dass uns der neue Markenauftritt helfen wird, unserer Veränderung ein Gesicht zu geben: innovativer, moderner und kraftvoller.



24.05.2018
Vorstellung: Look & Feel
des neuen CDs

06.06.2018
Vorstellung des
Selbstverständnisses

/*hannIT



MARKENAUFTRITT



/* hannIT

Für die Herausforderung der Zukunft

PSI LOGA, die Software für das Personalmanagement

/* hannIT

hannIT / Hildesheimer Str. 47 / 30169 Hannover

Firma
Abteilung
Maximilian Musterbug
Musterstraße 01
31303 Musterstadt
GERMANY

Hier steht eine tolle IT-Headline, die zweizeilig funktioniert

Hannover, 23.07.2018

Frau Mustermann
41.01.01-2018-0280

0511 700 40-100
marion.mustermann@hannIT.de

Hannoversche Informationstechnologien A&R
Hildesheimer Str. 47
30169 Hannover

Vorstand Dirk Mustfeldt

Steuernummer: 25/202/34495
USt-Id. Nr. 276 963 280
Bankverbindung:
DE26 2505 0180 0000 0506 66

Sehr geehrte Frau Musterfrau,

Schön, dass Sie neugierig reinschauen, obwohl hier ja eigentlich noch gar kein richtiger Text steht, sondern nur der sogenannte Blindtext. Der aber soll Ihnen diesmal mehr Spass machen als das Eiriseididum oder das Kisuaheli omxyx nomyx oder dieses lam quanto minoris constat haec felicias accessio! Oder: In general, bodytypes are measured in the typographical point size.

Dieser Blindtext will Ihnen nämlich dreierlei sagen: Erstens will er den Texter entschuldigen – tut uns leid, aber es war einfach unmöglich, das Ding gestern nacht noch exakt auf Länge runterzuschreiben. Das Briefing, Sie wissen schon. Schwieriges Thema. Und die Freundin ist krank, und der Freund wollte unbedingt in diesen neuen Film. Also sorry. Ja, und zweitens haben wir Sie bis hierhin zum Lesen gebracht und wollen damit belegen, dass nicht alle Marktforscher und Kaffeesatzleser recht haben, die sagen, dass unser armer Freund Otto Normalverbraucher und seine hässliche Schwester Lieschen Müller maximal Null-Komma gar kein Interesse haben für Texte.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann

Seite 1 von 2
hannIT.de

/*hannIT



/*hannIT

BEREICHE LEISTUNGEN ÜBER UNS AKTUELLES

**Wir machen das
öffentliche Leben
leichter.**



/*hannIT

**digital und
kommunal**



hannIT.de

Januar 2019

Mo	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
1		1	2	3	4	5	6
2	7	8	9	10	11	12	13
3	14	15	16	17	18	19	20
4	21	22	23	24	25	26	27
5	28	29	30	31			

Februar 2019

Mo	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
1					1	2	3
2	4	5	6	7	8	9	10
3	11	12	13	14	15	16	17
4	18	19	20	21	22	23	24
5	25	26	27	28			

KOMMUNIKATION

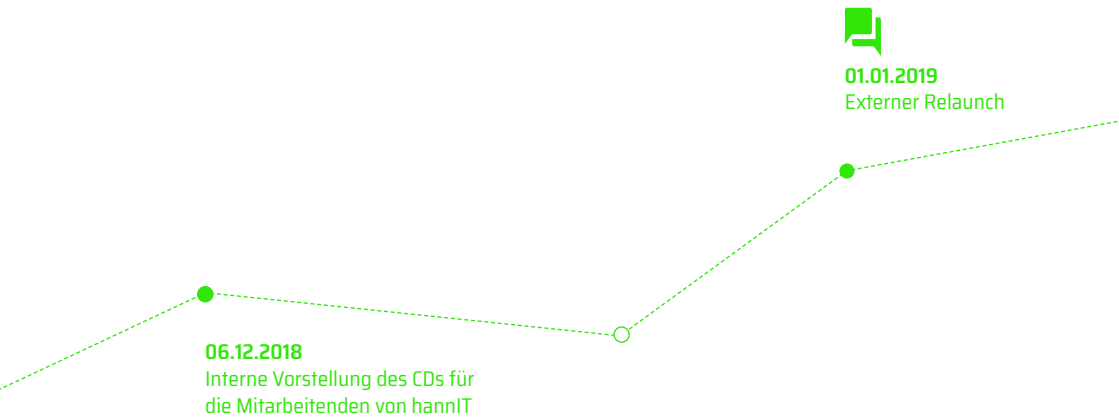
Wir wollen, dass gute Kommunikation ein Markenzeichen unserer hannIT ist. Hierfür haben wir beste Voraussetzungen, denn wir sind nah an unseren Kunden: regional, fachlich und menschlich. Diese Stärken nutzen wir.

Aber was meinen wir überhaupt mit guter Kommunikation? Für uns sind es vor allem drei Punkte. Gute Kommunikation bedeutet für uns:



01

Wir orientieren uns vor allem an den Bedürfnissen unserer Gegenüber und bieten ihnen Nutzen.



02

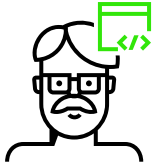
Wir richten unsere hannIT als Initiator und Plattform eines lebendigen Austauschs mit und zwischen unseren Kunden aus.

03

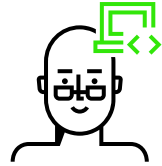
Wir vermitteln ein glaubhaftes und positives Bild unseres Unternehmens und prägen damit unser Image in der Region.



Politische
Mandatsträger*innen



IT-Partner*innen
auf Projektebene



IT-Partner*innen
auf Kundenebene

Zielgruppen



Anwender*innen

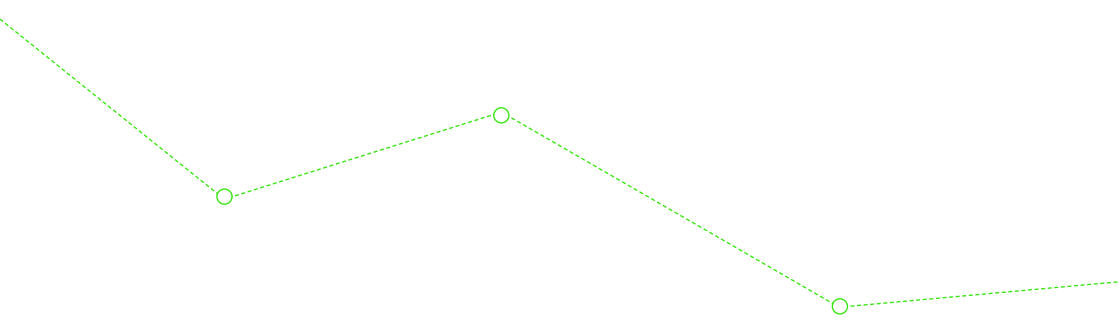


Bewerber*innen

Alle reden davon – aber was bedeutet Kundenorientierung konkret für unser tägliches Handeln?

Wenn wir mit unseren Produkten, Services und Kommunikationsangeboten wirklich die Bedürfnisse unserer Kunden erfüllen wollen, müssen wir sie überhaupt erstmal kennen.

Daran haben wir gearbeitet und erkannt, dass wir nicht »den einen« Kunden haben, sondern sehr unterschiedliche Menschen und Funktionen mit sehr unterschiedlichen Bedürfnissen und Erwartungen an unsere hannIT. Das Gleiche gilt übrigens auch für Bewerber*innen.



Keine unserer Zielgruppen ist wichtiger oder unwichtiger als die andere.

Nur wenn es uns gelingt, ihre Bedürfnisse so individuell wie möglich zu erkennen und zu erfüllen, werden wir langfristig erfolgreich bleiben.

Wie kann das gelingen?

Gegenüber vielen anderen IT-Häusern haben wir den Vorteil, für einen klar definierten Kundenkreis zu arbeiten, den wir bereits gut kennen. Diesen Vorteil wollen wir zukünftig noch besser nutzen, indem wir sehr aufmerksam wahrnehmen, was unsere Kunden bewegt.

Aber das ist nur der erste Schritt.

Genauso wichtig wird es sein, unser Wissen über Kunden intern zu teilen und gemeinsam Ideen für sie zu entwickeln. Unsere neue Matrixstruktur bietet hierfür beste Voraussetzungen, vor allem, wenn wir insgesamt als verlässliches und kreatives Team funktionieren.



Veränderung und Kontinuität, wir brauchen beides.

- * **Die Veränderung**, um wettbewerbsfähig zu bleiben und um die digitale Zukunft der kommunalen IT mitgestalten zu können.
- * **Aber auch die Kontinuität**, indem wir selbstbewusst unsere Stärken pflegen: Verlässlichkeit, Fachkompetenz und Partnerschaftlichkeit – und nicht zuletzt eine Unternehmenskultur, die von Menschlichkeit, Toleranz und Wertschätzung geprägt ist.



» Wenn wir beides zusammenbringen,
sind wir nicht nur ›ganz schön neu‹,
sondern vor allem das richtige Team für
kommunale und bürgerfreundliche IT! «

Dirk Musfeldt



Impressum

Herausgeber

Hannoversche Informationstechnologien AöR
Hildesheimer Str. 47
30169 Hannover

Konzept & Design

wirDesign Berlin Braunschweig

Bildnachweis

Thomas Gasparini

Bildbearbeitung

rolf neumann
digitale bildbearbeitung

Druck

oeding print GmbH



**Hannoversche
Informationstechnologien AöR**

Hildesheimer Str. 47
30169 Hannover



0511 700 40 - 144
vertrieb@hannIT.de



hannIT.de

