

Story 2: Eine neue Kundenbeziehung

Der neue Ansatz zur Kombination von Offline- und Online-Austausch wird schnell in die Praxis überführt: Als Ergänzung einer Diskussionsveranstaltung des Unternehmens zum Thema IT-Sicherheit wird ein Online-Forum auf der unternehmens-eigenen Online-Plattform eingerichtet. Die Referenten und Teilnehmer der Veranstaltung, aktuelle und ehemalige Kunden sowie weitere ausgewählte Interessenten erhalten Zugang zu diesem Forum, das von einem Mitarbeiter des Unternehmens moderiert wird.

Angeregt durch einen längeren Beitrag des Moderators entspinnt sich bald eine angeregte Diskussion über das Thema IT-Sicherheitszertifizierung. Während einige Forumsteilnehmer Zertifizierung als qualvolle „Produktion von Schrankware“ beurteilen, sehen andere ihren Nutzen durchaus positiv. Ein Forumsteilnehmer stellt dar, wie sein Unternehmen die Zertifizierung in ein umfassendes Qualitätsmanagementprojekt eingebettet hat – mit beträchtlichen Synergieeffekten. Darauf reagiert ein anderer Forumsteilnehmer: In seinem Unternehmen stehen beide Vorhaben an, diese zu verknüpfen könnte spannend sein! Nachdem einige Beiträge im Forum hin und hergegangen sind, regt der Moderator an, sich zu diesem Thema einmal direkt zusammzusetzen. Auch andere Forumsteilnehmer zeigen sich interessiert und bitten, dass über den Fortgang im Forum berichtet wird. Im Gespräch zeigt sich der Interessent von der Verbindung von Berater- und Praktiker-Know-how überzeugt. Er beschließt, das Unternehmen mit der Beratung zur Integration von IT-Sicherheitszertifizierung und Qualitätsmanagement zu beauftragen.