

## 6 Result Frames greifen auch bei komplexer IT

„Verwicklungen zu vereinfachen ist in allen Wissenszweigen der erste wesentliche Erfolg.“

(Henry Thomas Buckle)

Offenbar wird in IT-Kreisen derjenige extra ausgezeichnet, der es versteht, aus einer Information über mehrere IT-Ebenen und Software-Systeme hinweg ein komplexes Memory-Spiel zu fabrizieren. Statt Daten auf nur wenigen Seiten direkt zu pflegen, gilt als intellektuelle Spielregel, eine Eintragung auf dem vierten Unterlevel anzuordnen, die dann irgendwie nach oben verdichtet wird. Die Information kann dann an unterschiedlichen Stellen eingetragen werden; richtig verdichtet wird sie jedoch nur an einer einzigen Stelle. Pech: Wer das nicht durchschaut, pflegt falsch ein und die Daten verschwinden spurlos im Nirwana.

Das Spiel lässt sich noch toppen: Man verwende zwei oder drei IT-Systeme, vorzüglich noch unterschiedliche, und die Verwirrung des Sales-Teams ist perfekt. Etwas zugespitzt gesagt: Solche Arroganz der IT-Experten nötigt die völlig überforderten Sales-Reps zu einem Schnellkurs in Informationstechnologie; genauso gut könnten sie aufgefordert werden, im Laufe von drei Tagen ihren Flugschein zu absolvieren.

Fazit aus Result-Framing-Sicht: Einfache, auf einer Seite verdichtete, unmittelbar verständliche Instrumente sind unabdingbar, die ein komplexes System ohne Untertabelle eindeutig begreifbar und nutzbar machen.



**Abbildung 15:** IT-Versteckspiele greifen ineinander  
(Copyright Andrey Kuzmin Fotolia.com)