






|   |                |   |
|---|----------------|---|
|  | <b>KUNDE</b>   | Europaweit agierender Energieversorger                                      |
|  | <b>BRANCHE</b> | Versorgung  |
|  | <b>BEREICH</b> | IT  |
|  | <b>PROJEKT</b> | Einführung AQRO   |
|  | <b>THEMA</b>   | Mindset-Orchestrierung, optimale Unterstützung der Digitalisierung durch IT |

## DER KUNDE

Der Kunde ist ein deutscher Energiedienstleistungskonzern mit Niederlassungen im In- und Ausland und über 1500 Mitarbeitern. In der Gruppe sind unter dem Dach der Konzernmuttergesellschaft mehrere Teilkonzerne vereint, die unterschiedliche Geschäftsfelder hauptsächlich in den Bereichen Energiedienstleistungen und Energiemarkt abbilden.

## DIE SITUATION

Strukturell/organisatorisch kennzeichnet sich die Ausgangssituation des Kunden vergleichbar mit einer Free-Jazz-Session:

- Keine klare Verantwortung
- Keine klaren Definitionen von Rollen, Arbeitspaketen und deren Verplanung
- Persönliche Priorisierung durch Nasenfaktor
- Arbeiten auf Zuruf
- Zu viele Themen parallel

Das Arbeitsumfeld ist geprägt von Störungen:

- Großraumbüro
- Durchgangsverkehr
- Hoher Lärmpegel (Baulärm, Unterhaltungen)

Die Folge:

- Keine strukturierte / geplante Projektarbeit im Team
- Projektlaufzeiten katastrophal
- Keine Transparenz der Leistung
- Keine belastbaren IT-Kennzahlen
- Gestresste und demotivierte IT-Mitarbeiter
- Ineffizienz auf der ganzen Linie

## **DIE LEISTUNG DER ACUROC**

Ziel: Rollenbasierte Ausrichtung der IT zur Schaffung von mehr Effizienz, klare Verantwortung, Planungssicherheit und Transparenz der IT-Leistungen

Vorgehen: Geplant wurden 2 Workshops mit 16 IT-Mitarbeitern und eine 4 wöchige Pilotbetriebsphase:

- Aufnahme des IST-Zustands
- Rollendefinition und Aufgabenzuordnung, Definition der Ablaufprozesse
- Definition von Kommunikationsregeln
- Festigung der geplanten Veränderungen und rollenbasierten Ausrichtung
- Mitarbeiterrollenplanung
- Planung räumlicher Anpassungen
- Pilotbetrieb mit Vor-Ort-Coaching der Mitarbeiter

## **DAS ERGEBNIS**

- Klare Rollen und Verantwortlichkeit bei jedem IT-Mitarbeiter
- Selbstorganisation der IT-Mitarbeiter untereinander
- Klare Spielregeln und Kommunikationswege im Großraumbüro
- Effiziente, konzentrierte und geplante Abarbeitung von Projekten
- Erhöhung der Softwarequalität um circa 60%
- Reduzierung der Unterbrechungen von circa 18 Stück pro Tag auf 3 – 5 Störungen
- Realistische Projektdurchlaufzeiten
- Erhöhung der Transparenz von IT-Leistungen sowie Aufstellung von belastbaren IT-Kennzahlen
- Sicherstellung eines abteilungsübergreifenden Wissensaufbau
- Etablierung des ServiceDesks
- Große Kundenzufriedenheit und somit Akzeptanz in den Fachbereichen
- Adaption der rollenbasierten Ausrichtung auf andere Bereiche geplant

## **WARUM MIT ACUROC?**

Die AQRO® Methode lässt sich individuell und passgenau, aber gleichzeitig auch pragmatisch auf Unternehmen anpassen.

Sie schafft einen idealen Rahmen für Agilität innerhalb des Unternehmens, um rasch auf externe und interne Anforderungen zu reagieren. Damit ist unterstützt sie die Digitalisierung im Unternehmen grundlegend.

ACUROC Solutions überwindet dabei die bekannten Symptome bei Veränderungsprojekten wie Skepsis, Unsicherheit, geänderte Arbeitsabläufe und Service-Einbußen etc. – sowohl innerhalb der IT als auch bei den Fachbereichen, indem die Mitarbeiter allesamt im Projekt mitgenommen werden.