




	KUNDE	Stadtwerke
	BRANCHE	Energieversorgung
	BEREICH	IT Tochter
	PROJEKT	IT
	THEMA	Organisationsoptimierung, ITIL, ITSM; Produktivitätssteigerung, Portfolio- und Projektmanagement, Zertifizierung
	DAUER	96 Personentage

DER KUNDE

Das Unternehmen liefert IT-Komplettleistungen für die verbundenen Unternehmen einer Stadtwerke-Gruppe. Es wurde 2003 gegründet. Aktuell erbringen ca. 70 Mitarbeiter IT-Komplettleistungen mit Focus auf Ver- und Entsorgungsunternehmen, Wohnungswirtschaft und andere privatrechtliche und kommunale Unternehmen.

DIE SITUATION

- Heterogenität durch unterschiedliche Sparten, Systeme, Unternehmensgrößen und Reifegrade der Kundenunternehmen
- Ungünstiges Komplexitäts- zu Größenverhältnis, nur geringe Skaleneffekte auf Anwendungsebene, Partikularinteressen, Kostendruck, geringe Mitarbeiterfluktuation
- Prozessdenken nicht ausgeprägt, geringe Änderungsbereitschaft der Mitarbeiter
- Kein IT-Know-How in anderen Konzerngesellschaften, CIO in der Holding angesiedelt
- Kontrahierungszwang vs. Externes Geschäft
- Nicht ausreichend ausgeprägte IT-Governance

- Vorgängerprojekte bzgl. Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung nicht ausreichend erfolgreich
- Professionalisierung der gesamten Arbeitsweise erforderlich, ebenso wie Qualitätssteigerung
- Aufgrund der geringen Änderungsbereitschaft schwierige Ausgangslage für eine Auditierung der IT Prozesse durch den Tüv

DIE LEISTUNG BEI ACUROC

Fachliche Unterstützung und Begleitung

- insbesondere bei der Ausprägung der Prozesse und Rollen nach ITIL
- Unterstützung der Auswahl des einzusetzenden ITSM Tools und bei dessen Anpassungen
- Schulung der Mitarbeiter
- Erarbeitung von aussagekräftigen Kennzahlen, welche den Ist- und den Sollzustand widerspiegeln und Transparenz liefern
- Flexible und effiziente Unterstützung bzgl. des Coaching der Mitarbeiter, aber auch der Qualitätssicherung nach dem Projektabschluss
- Implementierung der kontinuierlichen Verbesserung, welche durch die Process Owner getrieben wird und Moderation entsprechender Meetings
- Durchführung der Qualitätssicherung bzgl. Prozess- und Rollenkonformität
- Erstellung eines Service Katalogs auf Basis der ITIL Implementierung
- Implementierung der HRM Methode AQRO[®], um den IT Mitarbeitern effizientes und stressfreies Arbeiten zu ermöglichen
- Sicherung von Struktur und Leitplanken
- Unterstützung des Organizational Change Managements
- Treiber und Korrektor (Selbstbild ./ Fremdbild), Ideengeber und Promoter
- Erfolgreiche Entwicklung der IT gesamtheitlich, um die Zertifizierung der Prozesse nach ISO 21000 auf Level 3 bzw. 4 zu erhalten

DAS ERGEBNIS

- Grundlegende ITIL Prozesse (Incident, Problem, Change, Release und Configuration Management) eingeführt
- ITSM Tool erfolgreich implementiert
- Kennzahlen und kontinuierliche Verbesserung implementiert
- Audit- und Frühwarnsystem erfolgreich eingeführt
- Zertifizierung aller Prozesse auf Level 3 bzw. 4 durch den Tüv nach ISO 21000

WARUM MIT ACUROC?

- Wir unterstützen seit mehr als 20 Jahren IT Organisationen, auch aus eher „bewahrenden“ Branchen (Energieversorger, Ministerien, Behörden etc.) bei der Neuorganisation und – ausrichtung ihrer IT hoch erfolgreich, da wir
- das erforderliche, die Änderungen begleitende Change Management hoch erfolgreich und effizient in unsere Projekte einfließen lassen
- ITIL Implementierungen bedingen immer auch starke Änderungen für die betroffenen Mitarbeiter, die wir von vorn herein aufzeigen und so unterstützen dass das Management und die Menschen „mitgenommen“ werden
- Unser hoher Fokus auf die Begleitung der von den Änderungen betroffenen Manager und Mitarbeiter reduziert für Sie die Risiken eines weniger erfolgreichen Projektes deutlich und erhöht den Nutzen der Umsetzung extrem