

## Fallstudie 1:

# Ein mittelständisches Unternehmen aus der IT Branche

### Unternehmensdaten

- Größe: ca. 50 Mitarbeiter
- Ort: München, Stadtzentrum
- Branche: IT-Dienstleistung
- Kerngeschäft: IT-Systemintegration

### Ausgangssituation & Kontext

Ein modernes IT-Dienstleistungsunternehmen, das andere Unternehmen bei der Digitalisierung unterstützt, möchte herausfinden, inwiefern es die Digitalisierung seiner eigenen Arbeit aus Sicht der Angestellten optimieren kann.

Angestellte arbeiten an unterschiedlichen Standorten sowie vor Ort bei ihren Kunden. Durch diese örtlich verteilte Arbeit ergeben sich Herausforderungen in der virtuellen Zusammenarbeit und Kommunikation. Darüber hinaus können intensive Arbeitsphasen im Rahmen der Projektarbeit sowie die zeitlich und örtlich entgrenzten Supportdienstleistungen die Gesundheit der Angestellten langfristig herausausfordern.

Aus diesem Grund möchte das Unternehmen besonders den Status quo aus Angestelltensicht für die virtuelle Zusammenarbeit und Kommunikation sowie Gesundheit erheben und konkrete Optimierungsmöglichkeiten ableiten.

### Vorgehen

Mit einem abteilungsübergreifenden Kernteam von **5 Personen** wurde der DigiTrain 4.0 Beratungsprozess aufgrund Corona-bedingter Herausforderungen verkürzt durchgeführt. Neben Rücksprachen zur Koordination und Planung beinhaltete er einen Workshop, der auf Kundenseite 0,5 Arbeitstage beanspruchte und eine Online-Umfrage. Nachfolgend werden besonders hilfreiche Schritte in der Vorgehensweise hervorgehoben:

- 1. Auftakt-Workshop (0,5 Tage):** Im ersten Workshop wurde ein einheitliches Verständnis über den Ablauf und die Inhalte der Zusammenarbeit geschaffen. Einen besonderen Erkenntnisgewinn stellte die Erarbeitung des unternehmensspezifischen Atlas der digitalen Arbeitswelt dar. Hier entwickelten die Teilnehmer nicht nur ein Verständnis für die Chancen und Risiken der Digitalisierung, sondern entdeckten bereits konkrete Veränderungspotenziale in ihrer eigenen Arbeitswelt. Eine wichtige Erkenntnis für die technikaffinen Teilnehmer war die Relevanz der „soften“, menschenbezogenen Faktoren in der Digitalisierung der Arbeit.
- 2. Online Durchführung des Digitalisierungsindex (Laufzeit 3 Wochen)**
- 3. Ergebnispräsentation und Abschlussgespräch (2 h):** Aufgrund der Corona-Pandemie konnte der DigiTrain 4.0 Beratungsprozess nicht fortgesetzt werden. Daher entfielen Zielfindungs- und Planungsworkshop. Stattdessen wurden zwei Termine, einmal mit dem Management und einmal mit dem Kernteam, für die Rückspiegelung der Ergebnisse und den Abschluss der Zusammenarbeit durchgeführt.

Ein wichtiger Bestandteil im DigiTrain 4.0 Beratungsansatz ist die Bewertung der Indexergebnisse im Kontext des Unternehmens. Dies wurde im Abschlusstermin verkürzt mit Hilfe der Einblicke aus dem Auftakt-Workshop und im Gespräch mit den Teilnehmern vorgenommen. Insgesamt wurden die im Auftakt-Workshop identifizierten Handlungsbedarfe durch die Indexergebnisse gestützt. Besonders die Dimensionen Zusammenarbeit, Führung sowie Strategie und Kultur zeigten Potenziale auf.

Da eine weitere Zusammenarbeit aus zeitlichen Gründen nicht stattfinden konnte, beschloss das Unternehmen, eigenständig zu einem späteren Zeitpunkt eine Konkretisierung der Handlungsmaßnahmen vorzunehmen.

### Nutzen für das Unternehmen

- Feedback der Angestellten zum Status Quo der Digitalisierung der Arbeitswelt und zu notwendigen Veränderungsmaßnahmen.
- Überblick über Potenziale der digitalen Arbeitswelt und konkrete Veränderungsvorschläge.
- Betrachtung technischer sowie menschlicher Aspekte, die zum Gelingen der Digitalisierung der Arbeitswelt beitragen.

### Tipps für die Anwendung

- Bei der Arbeit mit kleinem Kernteam (<6 Personen): Frühe Fokussierung auf relevante Dimensionen der Arbeitswelt.
- Den Digitalisierungsatlas nicht nur generisch, sondern spezifisch für die Arbeitswelt des Kunden entwickeln.
- Relevante Veränderungsbedarfe, die nicht im direkten Zusammenhang mit der Digitalisierung zu stehen scheinen, nicht ausschließen. Zusammenhang zu digitaler Arbeit prüfen und Thema ggf. dahingehend konkretisieren.
- In Ergebnisspiegelung Themen aus dem Auftakt-Workshop mit aufnehmen und Übereinstimmungen/Abweichungen analysieren.

\*ZRM: Zürcher Ressourcen Modell: <https://zrm.ch/>