

DIE AGILE SERVICEORGANISATION: TRANSFORMATION AUS EIGENER KRAFT

Die kubus IT gestaltet und formt ihre neue Rolle als IT-Dienstleister im sich verändernden Krankenkassenumfeld

Die kubus IT ist mit über 750 Mitarbeitern etablierter IT-Dienstleister der AOK Bayern, AOK PLUS und ihrer 17.000 Anwender. Die Anforderungen an IT-Unterstützung verändern sich durch die Digitalisierung kontinuierlich und in immer kürzeren Abständen weiter. Für die kubus IT bedeutet das, zukünftig besser auf die Bedarfe ihrer Kunden einzugehen und auf Entwicklungen im Markt zu reagieren. Mit der Unterstützung der HiSolutions AG hat die kubus IT eine umfassende Transformation umgesetzt, um diese Fähigkeiten zu entwickeln.

ZIELE

Die veränderten Anforderungen wurden von der kubus IT zunehmend als Impulse wahrgenommen, die Struktur der Leistungserbringung und der Zusammenarbeit zu hinterfragen und anzupassen. Das wesentliche Ziel des Programms war daher die Neuausrichtung der kubus IT als agile Serviceorganisation, um sie in die Lage zu versetzen, qualitativ hochwertige Services zu erbringen, weiterzuentwickeln und jederzeit auf neue Anforderungen und sich ändernde Rahmenbedingungen flexibel reagieren zu können.

HERAUSFORDERUNGEN

Die wesentliche Herausforderung bei der Transformation zu einer agilen Serviceorganisation war, die Organisationsstruktur und die Struktur der Leistungserbringung so zu gestalten, dass die kubus IT besser auf neue Bedarfe und Innovationen reagieren und ihre Services weiterentwickeln kann.

Die kubus IT war bisher nicht so aufgestellt, dass die Verantwortung für die Services ganzheitlich gegenüber den Kunden vertreten wurde.

Zum einen hatte die Organisation noch einen starken Fokus auf die reine Auftragsabwicklung und die Teams entsprechend nach innen auf die eigene Leistungserbringung und deren Optimierung. Zum anderen waren die Entscheidungswege hierarchisch geprägt und die Zusammenarbeit zwischen den Teams durch die räumlich stark dezentralisierte Organisation gezeichnet.

UMSETZUNG

Zunächst wurde mit dem Führungskreis der kubus IT der Handlungsbedarf identifiziert und erste Lösungsansätze ausgearbeitet. Auf strategischer Ebene wurden die Ansätze mit den internen Kunden verifiziert und angepasst.

Das anschließend aufgesetzte Programm wurde so organisiert, dass sowohl das Servicemodell, die Organisationsstruktur, als auch die Prinzipien und Methoden der Zusammenarbeit iterativ erarbeitet, integriert und umgesetzt werden konnten. Die Veränderungen mit Blick auf die Kultur der Organisation wurden begleitet und gezielt durch Maßnahmen unterstützt.



HiSolutions AG

Schloßstraße 1
12163 Berlin

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0



Zur Stärkung der konsequenten Orientierung am Kundennutzen wurde die Schnittstelle zwischen kubus IT und den AOKen deutlich aufgewertet und mit den Kompetenzen ausgestattet, die Services zu steuern und weiterzuentwickeln. Die Organisationsstruktur wurde anhand des neuen Servicemodells aufgebaut, flachere Hierarchien und ein neues Führungsmodell umgesetzt und Verantwortung dezentralisiert. Die Verantwortlichen in den Fachbereichen wurden befähigt, um den Fokus der Teams von der Auftragsabwicklung zu einer kontinuierlichen Weiterentwicklung der Services zu unterstützen.

ERGEBNIS

Die gesamte Leistungserbringung wurde gemäß dem entwickelten Servicemodell organisiert. So wird transparent, welche Leistungen für die Erbringung der Services benötigt werden und welchen Nutzen die einzelnen Leistungen für die Kunden erzeugen. Durch die Stärkung der dezentralen Entscheidungskompetenzen wurde die Reaktionsgeschwindigkeit erhöht. Ergebnisse werden schneller erzeugt und können früher mit den Kunden besprochen werden.

Neben den veränderten Strukturen haben insbesondere die iterative Entwicklung und direkte Anwendung der neuen Methoden der Zusammenarbeit im Programm zu einer umfassenden Veränderung der Kultur beigetragen. Die Methoden fördern die teamübergreifende Kooperation, die Transparenz der Leistungserstellung, die Bereitschaft Dinge auszuprobieren und aus den Erfahrungen zu lernen. Entsprechend ist die Kultur heute von dieser Zusammenarbeit und ihren Werten geprägt.

ÜBER DIE KUBUS IT GBR

Die kubus IT ist seit ihrer Gründung 2008 der zentrale IT-Dienstleister für die AOK Bayern und AOK PLUS. Durch die langjährige enge Zusammenarbeit ist eine professionelle Partnerschaft mit den beiden Gesellschaftern entstanden, für die die kubus IT vom Infrastrukturbetrieb bis hin zur Geschäftsprozessberatung das komplette Anforderungsspektrum einer IT-Organisation abdeckt.

„Mit dieser Neuausrichtung unserer kubus IT rücken wir den Kunden noch stärker in den Fokus unseres Denkens und Handels. Neben dem konsequenten Ausbau unserer Kunden- und Serviceorientierung findet auch eine Transformation zur digitalen Kultur (mit neuen Rollen und Arbeitsweisen) als ein andauernder Prozess statt.“

Peter Schmitt, Geschäftsbereichsleiter & Treiber der Transformation, kubus IT

ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

Die HiSolutions AG ist eines der führenden Beratungshäuser für IT-Management und Security im deutschsprachigen Raum. Seit mehr als 30 Jahren unterstützen wir unsere Kunden dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen und die damit verbundenen Risiken zu minimieren.

Wir stehen dafür, Barrieren in der Zusammenarbeit von Business und IT abzubauen

und starke Business-IT-Partnerschaften für den digitalen Wandel zu entwickeln. Durch die Entwicklung einer realisierbaren IT-Strategie unterstützt die Partnerschaft aktiv die Geschäftsfähigkeiten der Kunden.

Mit über 250 fest angestellten Mitarbeitern bringen wir unser spezifisches Wissen und unsere Umsetzungserfahrung in über 800 Projektsituationen jährlich ein.



Ihr Ansprechpartner



Ralf Grasedyck
Senior Manager

grasedyck@
hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0