

FALLBEISPIELE

**FUTUREWORK
CONSULTING**

VORGEHEN AGILE TRANSFORMATION EINES MITTELSTÄNDISCHEN UNTERNEHMENS

Situation

Ein mittelständisches Dienstleistungsunternehmen mit 500 Mitarbeitern hatte die Herausforderung, dass die Produktivität stark nachgelassen hatte und dadurch kein Wachstum mehr erzielt wurde. Ebenso hat sich das Verhalten „der neuen Mitarbeiter“ verändert – diese erwarteten ein anderes Führungsverhalten.

Ergebnis

22% Wachstum binnen von 2 Jahren

Mitarbeiterzufriedenheit bei einer Retention Rate von 6,3 auf 8,6 (max. Score 10)

Skizze Vorgehen

In einem 12 monatigen Projekt wurde als Entscheidung ein Top Down und Bottom up Ansatz gewählt. Der Start in Abstimmung mit der Geschäftsführung war in einer Einheit von 30 Mitarbeitern, die jeweils 3 Teams darstellten. Mit der GF wurde sich auf Scrum als Framework geeinigt. Durch Interviews und ein World Café Vorgehen wurde mit den 30 Mitarbeitern bestimmt, welche Veränderung sie wichtig finden. Der erste Schritt war gemeinsam mit den drei Teams Ziele festzulegen. Und mit den Teamleitern des Bereichs ein Ziel für den gesamten Bereich. Hieraus wurde ein Target Backlog aufgebaut, sowie ein Kanban gepaart mit dailys und nach jedem 4 Wochen Sprint eine Retro als „Learning und Innovationsplattform“. Die Erkenntnisse des Piloten wurden auf alle anderen Einheiten erweitert. Anfänglich über Führungskräfteworkshops, kleine Learning Journeys bis hin zur agilen Transformation.

VORGEHEN CUSTOMER JOURNEY FÜR EIN INDUSTRIE UNTERNEHMEN

Situation

Bei einem mittelständisches Industrieunternehmen war die Frage offen, wie holen wir unsere User von unseren Maschinen ab? Wie werden vor allem die Produktionsmitarbeiter – also unsere Kunden - "Digital Natives"?

Ergebnis

Kundenzufriedenheit stark verbessert

Eigene Arbeitsweise angepasst durch eine kundenzentrierte Vorgehensweise

Skizze Vorgehen

Das Unternehmen hatte zuvor stark in vielen Meetings darüber sinniert, wie sie ihre Zielgruppe erreichen. Das klassische Meeting Dilemma, sich im eigenen „Dunst“ kreisen. Die People Ebene wurde komplett vergessen. Also haben wir, bei Übernahme des Projektes, angefangen über einen Design Thinking Prozess die Bedürfnisse der Kunden zu klären. So hatten wir schnell eine Vorstellung was die Zielgruppe braucht, um die Maschinen leicht bedienen zu können. Das schnell ein MVP auf die Beine gestellt wird, wurde fleißig entwickelt, denn es musste die UX doch nochmal ordentlich angepasst werden. Gleichzeitig konnten wir in weiteren Workshops das Unternehmen dabei unterstützen selbst eine Customer Journey zu gestalten. Dabei ging es anfänglich um die Kundenzentrierung und das Mindset, anschließend neue Methoden zu erlernen. Von Persona, Empathy Map bis hin zur eigentlichen Customer Journey Gestaltung. Dabei lernte das Unternehmen zudem die eigene Arbeitsweise anzupassen und Neues zu probieren.

VORGEHEN BUSINESS COACHING IM MITTLEREN MANAGEMENT

Situation

Die Führungskraft war frisch in der Rolle. Zudem war diese vorher noch ein Teamkollege und sollte nun der Chef sein. Das führte zu Spannungen im Team, da die Führungskraft noch nicht sicher war, aus der Rolle heraus zu kommunizieren. Es entstanden einige Missverständnisse. Ziel war das eigene Führung – Selbstbild zu gestalten und das Team zielorientiert zu führen.

Ergebnis

Sicheres Führungsverhalten und Stil

Methodik gelernt, wie man sich besser reflektiert und Feedback annimmt

Skizze Vorgehen

Ein Coaching hat einen Rahmen von 5 Treffen (Online oder Persönlich). Um sich auch sicher zu sein, ob ich als Coach in Frage komme, gibt es ein kostenfreies Kennenlernen. Auch hier war das so. Nachdem klar war, wie wir miteinander arbeiten und was der Führungskraft wichtig ist, legten wir auch schon los. In der ersten Session haben wir über das Ziel-Bild gesprochen, wie sich die Führungskraft gerne sehen würde. Auch was sie noch an Fähigkeiten gewinnen möchte. Danach war die erste Aufgabe sich ein Selbst und Fremdbild zu erschaffen. Wie sehen denn die Geführten das Miteinander? In der zweiten Session wurde das Feedback genutzt um daraus Erkenntnisse zu ziehen und mit verschiedenen Übungen erarbeiteten wir, was nun richtiges Verhalten ist, aber auch authentisch. In weiteren Session ging es um den Stil, Alltagssituationen und die eigene Reflexionsfähigkeit. Am Ende war eine mutige und bodenständige Führungskraft bereit für die neue Aufgabe!