

# Change meistern: Gegenwind ahoi!

Leadership After Work 2 - Case Study

21. September 2017

**Handout**

## Case Study

### Ausgangssituation:

- Servicebereiche aus verschiedenen Teilen des Unternehmens werden zusammengeführt
- Ziel Effizienzsteigerung (neuer Tarif, Abbau von Stellen)
- Neu: Matrixorganisation des Servicebereichs
- Zusätzliche Ausgabe: Sales
- Alter Hase und – neue GF kommen zusammen
- Führungsteam (direct reports unterhalb GF) kommen neu zusammen
- 2. Führungsebene kommt aus unterschiedlichen Herkunftsorganisationen mit verschiedenen Tarifsystemen
- Struktur der vertikalen Kundenverantwortung mit der horizontalen Qualitätsverantwortung ist neu,

### Kommunikation (Auszüge):

Warum?

Klare Weiterentwicklung unserer Strategie

- profitables Wachstum
- Steigerung der Effizienz
- Qualitätsverbesserung
- Stärkung Sales Kompetenz
- Kunden Fokussierung

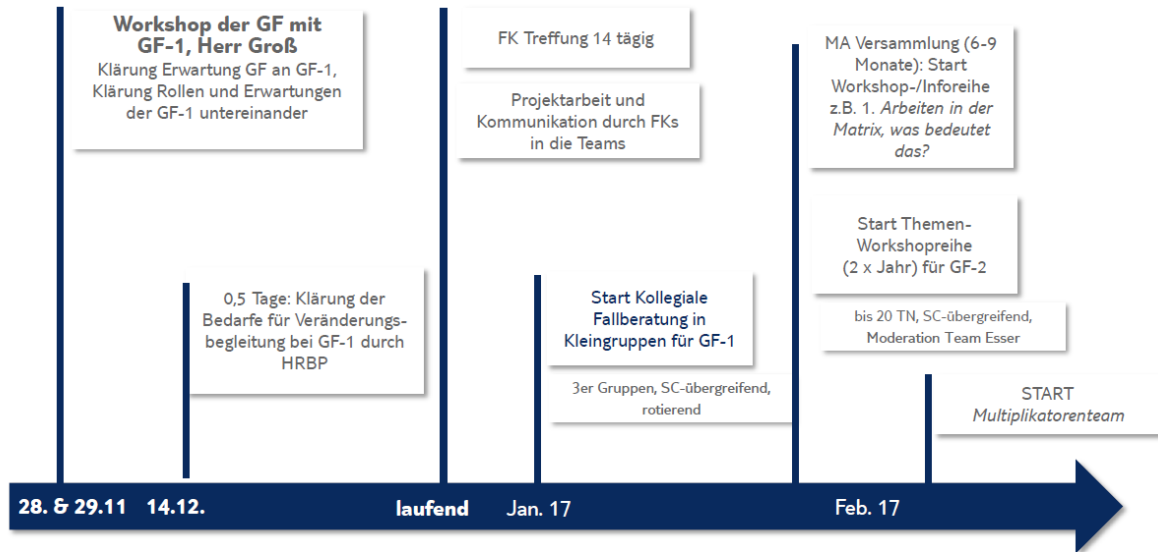
### Wie?

- Klare Fokussierung auf Service Management und Operations Management
- Wir steigern Produktivität durch eine zentrale Steuerung des gesamten Support Centers
- Wir stellen unsere Dienstleistung Kunden und Reisebüros gleichermaßen zur Verfügung
- Wir werden Verkäufer
- Nutzung der Chancen aus der Virtualisierung, z.B. Kontakt.Plus
- Gestaltung durchgängiges Kundenerlebnis (Customer Experience)
- Möglichkeiten der Customer Plattform und UCI 2.0 nutzen

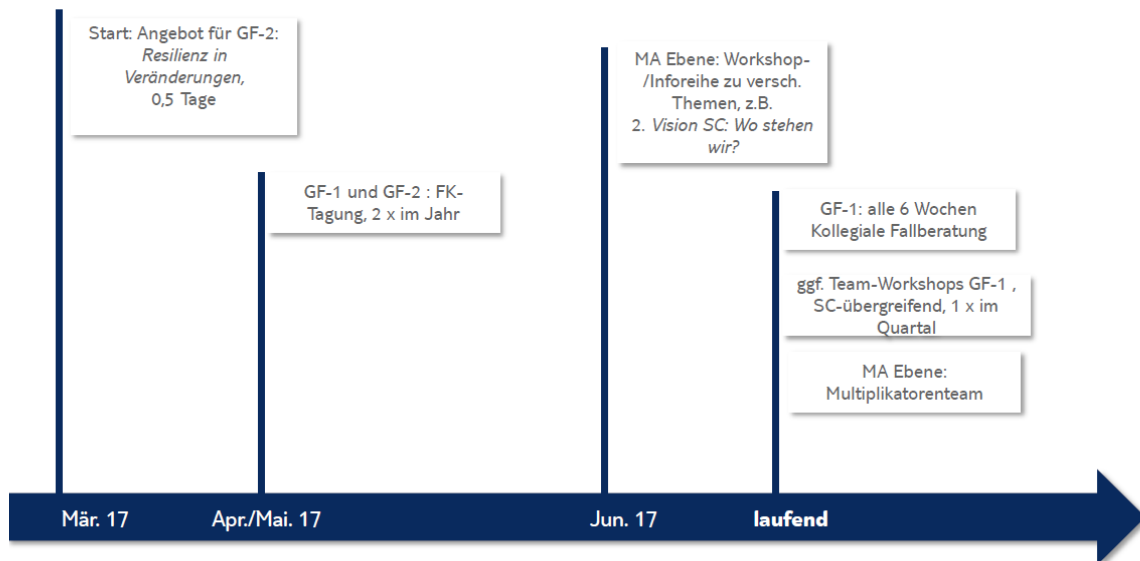
### Ergebnis:

Matrix-Organisation mit klarer Fokussierung auf Service- & Operations Management

## Übersicht über das Konzept I



## Übersicht über das Konzept II



## GF-1

Was	Ziel	TN / Gruppengröße	Wann, Dauer
Kollegiale Fallberatung	Sehr praxisnah voneinander lernen, Best practice,	Max. 4 TN, idealerweise SC-übergreifend, Gruppen rotieren	Start Jan. 17, 1/Quartal, dann alle 6 Wochen, 1,5 Std. (Empfehlung)
Team-Workshops (ggf. integrierbar in GF-1 Treffen?)	Stärkung der SC-übergreifenden Zusammenarbeit, aktives Stakeholder Management	SC-übergreifend	Start 1. Quartal 17, dann 3x im Jahr, 0,5 Tage
FK Treffung	Stand Up, in kurzer Zeit tagesaktuelle Veränderungsthemen anbringen und allgemeine Stimmungslage spiegeln	GF, GF-1, GF-2, HR	14 tägig 1 Std.

## GF-2

Was	Ziel	TN / Gruppengröße	Wann, Dauer
Resilienz in Veränderungen	Eigene Ressourcen in der Veränderung bewahren und stärken	Max 8 TN, idealerweise SC-übergreifend	1. Quartal 17, 0,5 Tage
Themen Workshop-Reihe	Voneinander lernen, Gemeinsames Führungsverständnis erreichen, Erfahrungsaustausch im Operativen	Ma. 20 TN, idealerweise SC-übergreifend	Start 1. Quartal 2017, 2 x Jahr, 0,5 Tage
FK Treffung	In kurzer Zeit dringende , tagesaktuelle Veränderungsthemen anbringen;; allgemeine Stimmungslage	GF, GF-1, GF-2, HR	14 tägig 1 Std.