

Verbindliches und transparentes Führen der Projektleiter in komplexen ICT-Projekten

Studiengang: EMBA General Management

Betreuer: Matthias Hartl

Experte: Martin Steinmann

Industriepartner: Swisscom (Schweiz) AG

Swisscom (Schweiz) AG treibt die Konvergenz in Telekommunikation/IT voran und wird zum Vorreiter für die Digitalisierung der Schweizer Wirtschaft. Mittels verbindlicher Führung und innovativem Leadership realisieren wir Managed Communication & Collaboration-Projekte erfolgreich, begleiten den Kunden vertrauenswürdig in die digitale Welt und steigern die Kundenzufriedenheit nachhaltig.

1

Ausgangslage

Die Schweiz läuft mit grossen Schritten auf die Digitalisierung zu. Swisscom als Technologieführer setzt neue Standards in der ICT-Infrastruktur. Wir treiben Konvergenz in Telekommunikation/IT voran und werden somit die Vorreiter für die Digitalisierung der Schweizer Wirtschaft. Um dieser neuen strategischen Stossrichtung gerecht zu werden, hat Swisscom das Geschäftskundensegment per 01.01.2015 fundamental restrukturiert. Nach dem Motto «nimm das Beste aus drei Welten» wurden aus den drei ehemals eigenständigen Gruppengesellschaften Swisscom IT Services, Corporate Business und Asept Webcall das ICT Powerhouse Enterprise Customers (ENT) gegründet. Die Geschäftskunden werden zukünftig aus einer Hand betreut und die Kernkompetenzen für die neuen Technologien werden in dieser Organisation gebündelt. Die Mission ist klar: das strategisch wichtigste Wachstumsfeld, die Managed Communication & Collaboration Lösungen (MCC) sollen bei den Geschäftskunden breit ausgerollt und etabliert werden.

Ziel

Die Master Thesis befasst sich in diesem Kontext mit der Frage, wie die verbindliche Führung gestärkt und etabliert werden kann unter den veränderten Rahmenbedingungen. In einem Umfeld, das von immer kürzeren Innovationszyklen und neuen Technologien geprägt wird, ist eine professionelle und effiziente Projektabwicklung von zentraler Bedeutung, um den Kunden vertrauenswürdig in diese neuen Arbeitswelten einzuführen. Es gilt somit ein adäquates Konzept zu erarbeiten, damit die Projektleiter in komplexen ICT-Projekten professioneller agieren und die Kundenzufriedenheit erhöht werden kann, bei der Umsetzung von Managed Communication & Collaboration Lösungen.

Ergebnisse

Die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Eingriffs- und Untersuchungsbereich in der Analysenphase, werden interpretiert und daraus können die geeigneten Eingriffsstrategien ermittelt werden. Anschliessend werden die relevanten Handlungsfelder daraus abgeleitet. In einem nächsten Schritt geht es darum die eine Ka-

tegorisierung der Handlungsfelder vorzunehmen. Dazu werden fünf Themenfelder gebildet. Diesen Themenfelder werden gezielte Massnahmen zugeordnet. Damit daraus die Massnahmen mit den stärksten Wirkungen auf die Zielsetzungen herausgefiltert werden können, ist eine Bewertung der Massnahmen mittels Nutzwertanalyse sehr hilfreich. Der daraus resultierende Massnahmenkatalog richtet sich gezielt auf die prioritären Ziele der Master Thesis, das Stärken der verbindlichen Führung sowie die Erhöhung der Kundenzufriedenheit. Diese Erfolgsfaktoren garantieren ein kompetentes, professionelles Agieren in komplexen ICT-Projekten. Damit stärkt die Swisscom ihr Image auf dem Markt, als zukunftsorientiertes und innovatives Unternehmen wahrgenommen zu werden.

Fazit

Mit meiner Arbeit bin ich eine sehr aktuelle und komplexe Fragestellung in der Organisation angegangen. Virtuelle Teams gewinnen immer mehr an Bedeutung, die Mitarbeiter nutzen die Vorteile der Mobilität und der neuen Arbeitswelten. Mit dieser Entwicklung sind neue Führungsmodelle gefragt. Als einer der grossen Herausforderungen erwies sich bei der Definition von Massnahmen ein ausgewogenes Verhältnis zu finden zwischen altbewährten Methoden und neuen Führungsansätzen. Der erarbeitete Massnahmenkatalog trägt diesem Aspekt Rechnung. Er setzt dabei zum einen auf bewährte Methoden und zum anderen werden neue Führungsansätze aus dem Bereich innovative Leadership integriert. In einem nächsten Schritt muss der Führungswandel in der Organisation angegangen werden. Dies wird sicher seine Zeit beanspruchen und Zugeständnisse von allen Beteiligten erfordern, um diesen Wandel erfolgreich zu gestalten.



Rolf Schüpbach