

Design eines effektiven und konsistenten Betriebsmodells für eine IT-Organisation

Studiengang: MAS-IT Business Analyst

Das Ziel jeder Organisation sollte sein, den benötigten Outcome in der geforderten Qualität und Quantität zu erbringen. Im neu entwickelten Betriebsmodell werden die Abläufe, Informationsflüsse, Arbeitsplanung, Gremien und Meetings sowie die Rollen der Ablauforganisation definiert. Durch den konsequenten Fokus auf Klarheit, Widerspruchsfreiheit und Transparenz wird eine effektive Organisation erschaffen. Dadurch wird es möglich, Relevantes rasch umzusetzen.

Ausgangslage und Fragestellung

Die Informatik der Post ist als Matrixorganisation aufgebaut und besteht aus der klassisch hierarchischen Linienorganisation und den Clustern als Querschnittsorganisationen. Das erarbeitete Modell der IT-Organisation ist für den Business Cluster Annahme Sortierung Transport Verzollung konzipiert, welcher rund 170 Mitarbeiter aus 25 Teams umfasst. Das neue Betriebsmodell wird in Anlehnung an die Frameworks SAFe, Scrum, DevOps und ITIL erarbeitet.

Vision, Mission, Strategie

Die Vision des Clusters folgt der Konzernvision «Wir sind der Motor für eine moderne Schweiz» und der IT-Vision «Wir, die Informatik sind der Digitalisierungsmotor der Post» und lautet «Wir sind das Getriebe und ermöglichen die Leistung effektiv und reibungsfrei in Fortbewegung umzusetzen». Die darauf aufbauende Mission und Strategie ergeben mit der Analyse der IST-Situation die Anforderungen an die neue Organisation.

Das Betriebsmodell

Das entwickelte Betriebsmodell basiert auf den folgenden Anforderungen: Steuerbarkeit, Klarheit, Transparenz, Effektivität vor Effizienz, kurze Durchlaufzeiten und keine Vorgaben «wie» gearbeitet wird. Die entwickelte Organisation besteht aus der Ablauf- und Aufbauorganisation. Die Ablauforganisation regelt dabei die prozessuale Wirkungsweise und somit den Outcome, die Aufbauorganisation definiert die organi-

satorische Zugehörigkeit der Mitarbeiter. Das Design des Betriebsmodells des Clusters, respektive der Ablauforganisation baut auf den folgenden Bestandteilen auf: Je Thema ist eine Anlaufstelle definiert, die Abhängigkeiten der Gremien und Informationsflüssen dazwischen sind bekannt, Gremien sowie die Arbeitsplanung und -Erledigung folgen einem Grundtakt, die Arbeitserledigung erfolgt in Sprints mit eindeutiger Rangfolge aller Tätigkeiten, die Rangfolge aller Tätigkeiten des Clusters werden zentral gesteuert und periodisch durch die Führung reevaluiert, die Informationsflüsse der Arbeitspakete sind geregelt, die Art und Orte der Informationsablagen sowie die benötigten Rollen sind definiert.

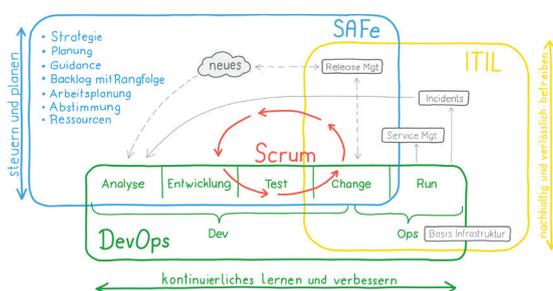
Dabei wird die Zusammenarbeit nach DevOps, eine Arbeitserledigung nach Scrum, eine gesamtheitliche Planung nach SAFe und Betriebssicherstellung nach ITIL angestrebt. Bezüglich der Aufbauorganisation werden nur leichte Optimierungen vorgeschlagen, da die Mitarbeiter virtuell einer Fabrik zugeteilt werden.



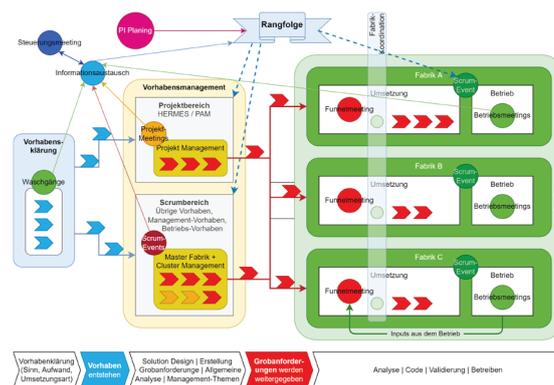
Raffael Tschupp
078 731 52 31
r_tschupp@gmx.ch

Empfehlung und Ausblick

Die Umsetzung der designten Organisation nach der Transformationsroadmap wird empfohlen. Eine Steigerung der Effektivität und Steuerbarkeit wird erwartet, indem das Relevante zuerst richtig getan wird.



Zusammenspiel der Frameworks SAFe, Scrum, DevOps, ITIL



Konzept der Informationsflüsse in der Ablauforganisation