

ARBEITSPROZESSE NEU DEFINIEREN

AQRO als Steuerungselement für rollenbasiertes Arbeiten

Stetig zunehmender Wettbewerb, Produktivitätssteigerung, voranschreitende Digitalisierung, Transparenz der Prozesse, Stressprävention und Gesundheit der Mitarbeiter: Unternehmen sehen sich branchenübergreifend wachsenden Herausforderungen ausgesetzt. In Zeiten des digitalen Wandels stehen die IT und die Mitarbeiter im Zentrum dieses komplexen Spannungsfelds. Nur wer über klare Strukturen verfügt, Prozesse transparent gestaltet und die IT effizient steuert, verschafft sich heutzutage noch einen Wettbewerbsvorteil. Doch wie optimieren Unternehmen die Tätigkeiten und die Auslastung ihrer IT-Mitarbeiter? Wie berücksichtigen sie dabei die verschiedenen Rollen und Funktionen – einerseits in der Abwicklung des Tagesgeschäfts, andererseits in der Projektarbeit? Wie erkennen Vorgesetzte, wann ihre Mitarbeiter überlastet sind, und wie schaffen sie es, für Entlastung zu sorgen? Unter welchen Voraussetzungen werden Aufgaben neu verteilt oder priorisiert? Mit welchem personellen Aufwand lassen sich weitere Projekte umsetzen? Wie können diese realistischer geplant und Termine eingehalten werden? Oder wie erkennen Unternehmen, über welches Know-how sie bereits verfügen und welches gegebenenfalls noch nötig ist?

BLIND- UND FEHLLEISTUNGEN REDUZIEREN

„Wir haben uns ganz intensiv mit einer Vielzahl arbeits- und organisationspsychologischer Fragen auseinandergesetzt, um Arbeit neu zu denken“, erklärt Dr. Consuela Utsch, Geschäftsführerin der Acuroc GmbH aus Idstein. „Unser Ziel ist es, Prozesse in der IT effizienter zu steuern und so nachhaltig zum Erfolg eines Unternehmens beizutragen: einerseits um des Unternehmens willen, andererseits auch zum Wohle der Mitarbeiter.“ Mit AQRO (kurz für Active Qualified Human Resource Organization) entwickelte Utsch ein neues Steuerungsinstrument für rollenbasiertes Arbeiten, das Blind- und Fehlleistungen in einem Unternehmen deutlich reduziert. Dabei wird der Schwerpunkt von der Linien- auf die Projektorganisation verlagert. „Für ein bestimmtes Zeitfenster sind die Mitarbeiter so ausschließlich in einer Rolle tätig und auch hauptsächlich in dieser ansprechbar“, verdeutlicht Utsch. Mitarbeiter arbeiten so konzentriert und ohne Unterbrechungen an einem Stück – und dennoch ist die Abteilung für Kunden, Kollegen und externe Partner jederzeit ansprechbar. „Pro Mitarbeiter sparen wir mit AQRO im Durchschnitt etwa eineinhalb Stunden täglich ein. Wöchentlich gewinnen Unternehmen pro Mitarbeiter fast einen ganzen Arbeitstag“, erklärt Utsch.

STÖRUNGEN BEEINFLUSSEN QUALITÄT UND EFFIZIENZ

Dem rollenbasierten Ansatz der Methode liegen aktuelle Studienergebnisse zugrunde: Durchschnittlich wird jeder Mitarbeiter täglich 27-mal gestört – so das Ergebnis einer Feldstudie, die Cornelius König, Professor für

Arbeits- und Organisationspsychologie an der Universität des Saarlandes, durchgeführt hat.[1] Wissenschaftler der University of California wiesen zudem nach, dass Mitarbeiter, die zwischenzeitlich keine E-Mails empfangen, weniger gestresst und deutlich produktiver arbeiten.[2] „Diese Erkenntnisse haben wir in unsere Methode einfließen lassen. Störungen haben einen direkten Einfluss auf die Qualität und die Effizienz der Arbeit. Durch jede ungeplante Störung gehen 15 bis 20 Minuten Arbeitszeit verloren. Das führt zu unnötigen Überstunden, erhöht den Stress und gefährdet letztlich die Gesundheit der Mitarbeiter und auch die Realisierung wichtiger Projekte“, beschreibt Utsch.

Seit vielen Jahren implementiert Utsch mit Acuroc bereits Methoden und Prozesse in der IT. Dabei stellte sie fest, dass Mitarbeiter mit mehreren Rollen ständig zwischen diesen hin und her wechseln ohne sich dessen bewusst zu sein. Das geht auf Kosten der Effektivität. Daher entwickelte sie mit AQRO eine Methode, die jede Rolle eines Mitarbeiters berücksichtigt und dieser auch genug Zeit einräumt, sodass sich die Qualität und Effizienz der Mitarbeiter erhöht. „In Zeiten der digitalen Transformation steigern wir mit unserem Ansatz nicht nur die Produktivität und Transparenz, sondern stärken auch die Innovationskraft und sorgen für ein übergreifendes Ressourcen-Management“, so Utsch. „Auch die Interaktion in globalen, virtuellen Teams fördern wir.“ Außerdem ist es unerheblich, wie viele Mitarbeiter ein Unternehmen einsetzt. Die Methode ist sowohl für kleine und mittelständische Unternehmen als auch für international agierende Konzerne lukrativ. Den Return on Invest erreichen Anwender binnen weniger Monate.