

# BTC

## #futureworkplace

Veränderung erfolgreich gestalten.



„Wie Gasunie Deutschland mit Hilfe von Service Adoption die digitale Transformation unterstützt und M365 für das gesamte Unternehmen ausgerollt hat.“

### Digitale Transformation mit M365

Zusammen mit der BTC AG entschied sich Gasunie Deutschland (GUD) 2019 die Transformation ihres Digitalen Arbeitsplatzes weiterzuführen und M365 für das gesamte Unternehmen auszurollen.

Die BTC AG brachte dabei drei ihrer Kernkompetenzen ein: die Bereitstellung einer Cloud-Infrastruktur, die Durchführung des technischen Roll-Outs von M365 sowie das Aufsetzen eines individuellen Service Adoption-Projektes, um die Veränderung in Arbeitsweisen und Kommunikation nachhaltig zu ermöglichen.

### Der Mensch im Fokus

Ein besonderer Fokus im Projekt wurde auf die Begleitung der Mitarbeiter\*innen bei der Softwareeinführung inkl. der technischen Umstellung gelegt, was eine wichtige Kernkomponente des Change Prozesses abbildet.

Ein hoher Anteil der Softwareeinführungen scheitert oftmals an mangelnder Akzeptanz der Nutzer. Durch das Service Adoption Konzept der BTC wird die Schnittstelle zwischen Menschen und Technik maßgeblich beeinflusst, sodass Veränderungen aus der Organisation heraus etabliert werden können. Durch eine gezielte Kommunikationsstrategie, ein nachhaltiges Multiplikatorenmanagement und ein auf die Bedürfnisse der User angepasstes, vielfältiges Schulungsprogramm wurde der Service Adoption Gedanke manifestiert.

Auf diesem Wege wurden Akzeptanz, Befähigung und Motivation der Nutzer gefördert und möglichem Widerstand präventiv begegnet. Durch intensive Begleitung des Projektteams in der Organisation konnten die einzelnen Komponenten spezifisch auf die GUD abgestimmt werden. Die Begleitung der Mitarbeiter\*innen über die Einführung hinaus unterstützte im Anschluss den Wissensaufbau sowie den weiteren Praxistransfer nachhaltig.

### Kreativität in der Zusammenarbeit

Durch das Verwenden moderner, agiler Methoden und die individuelle Begleitung verschiedener Zielgruppen in Stakeholderreviews und Multiplikatorenbootcamps, wurde ein auf die Kundenbedürfnisse zurecht geschnittenes Veränderungsmanagement sichergestellt. Die Zusammenarbeit im Projektteam zwischen GUD und BTC zeichnete sich dabei durch eine hohe Kreativität und großes Vertrauen aus. So wurde ein eigenes Escape Game-Format für die Motivation und Befähigung der Mitarbeiter\*innen mit MS Teams entwickelt. Durch den Fokus auf Mensch und Technik gelingt es GUD kontinuierlich, die Akzeptanz, Befähigung und Motivation der Nutzer zu fördern.

# Fakten

## Projektumfang:

- Erstellung von Konzepten bzgl. der Einführung von M365 Apps for Enterprise
- Einführung von M365 Apps for Enterprise inkl. Teams, OneDrive und Sicherheitsfeatures, wie bspw. Conditional Access
- Early Live Support und Übergabe in den Regelbetrieb
- Service Adoption für 230 Mitarbeiter\*innen
- Beratung zu Kommunikationsstrategie & Umsetzung
- Bootcamps für Multiplikatoren
- Townhall Meetings
- Trainings
- Virtuelle Sprechstunden

## Nutzen:

- Gestiegene Produktivität durch professionelle Adoption der Applikationen M365
- spürbarer Kulturwandel: Verwendung der Kameras in Videokonferenzen
- spürbarer Kulturwandel: Offene und Transparente Kommunikation
- Förderungen einer wertschätzenden Feedbackkultur
- Gesteigertes Selbstbewusstsein unter Mitarbeiter\*innen: Mut Neues auszuprobieren
- Etablierung neuer Kommunikationskanäle
- Vollkommen transparente Zusammenarbeit, die von Vertrauen und Partnerschaft geprägt war
- Etablierung eines neuen Modells der Zusammenarbeit im Betrieb aller IT Dienstleistungen



Gasunie Deutschland mit Sitz in Hannover ist ein Fernleitungsnetzbetreiber für Erdgas. Das Unternehmen ist eine 100%ige Tochter des niederländischen Staatsunternehmens Gasunie mit Sitz in Groningen. Gasunie Deutschland ist verantwortlich für Management, Betrieb und Ausbau eines rund 4.300 Kilometer langen Fernleitungsnetzes. Aufgrund seiner geographischen Lage übernimmt das Leitungsnetz die Funktion einer Gasdrehscheibe für Nordwesteuropa und leistet so einen wesentlichen Beitrag zur sicheren Energieversorgung.

„Als Mitglied und kommunikative Schnittstelle im M365 Projekt habe ich live miterlebt, wie facettenreich diese Art der funktionsübergreifenden Arbeit sein kann. Ein prima Zusammenspiel mit BTC als Dienstleister, um gemeinsam technische Lösungen zu finden und gleichzeitig digitales Know How für die Organisation zu festigen und Hilfestellungen zu ermöglichen.“

**Pia Böhm, Kommunikationsreferentin bei Gasunie Deutschland**