

## Mittels IT-Zielbild Workshop zum Modern Workplace

Als Partner von Kommunen, Stadtwerken, Privathaushalten sowie Industrie und Gewerbe betreibt die THEN überregional Erdgas-, Strom-, Wasser- und Wärmenetze in Süd- und Mitteldeutschland. Das Aufgabenfeld liegt dabei im Auf- und Ausbau sowie der Wartung und Instandhaltung dieser Netze. Als Service-Dienstleister überwacht die THEN rund um die Uhr ihre Netze und behebt Störungen schnellstmöglich. Um Pflege, Wartung und Ausbau dieser rund 5.500 Kilometer langen Energienetze kümmern sich die über 200 erfahrenen Mitarbeitende der THEN. Gemeinsam mit 450 Städten, Gemeinden und rund 100 kommunalen Unternehmen der Energie- und Wasserbranche bildet die Thüga AG Deutschlands größtes Netzwerk an Energieversorgungsunternehmen.

### **ALLES HAT EIN ENDE – AUCH EIN CRM-SYSTEM**

Die Umsetzung eines einheitlichen Toolsets mit klaren Vorgaben und Empfehlungen ist die Aufgabe der AppSphere AG bei der Thüga Energienetze GmbH (THEN). Mittels IT-Zielbild-Workshop und definierter Roadmap wird der Modern Workplace erarbeitet und umgesetzt – und ein neues Businessmodell entdeckt.



### **AUSGANGSSITUATION**

Die THEN ist Energieversorger von über 120 Städten und Gemeinden in den Bundesländern Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg und Bayern. Die Mitarbeiter:innen sind dabei im Innen- und Außendienst mit der Betreuung der Infrastruktur sowie der Erbringung von Dienstleistungen beschäftigt. Als Organisations-tool wird ein branchenfremdes, nicht cloudbasiertes CRM und Groupwaresystem genutzt, in dem sowohl die internen Prozesse als auch die Speicherung der relevanten Kundendaten sowie der komplette interne und externe E-Mail-Verkehr abgebildet wird. Aufgrund einer unzureichenden Weiterentwicklung durch den Hersteller und im Zuge weitreichender interner Digitalisierungs und Modernisierungsprozesse, hat das System keine Zukunftsaussichten mehr im Unternehmen.



### **HERAUSFORDERUNG**

Aufgrund unzureichender Weiterentwicklung des Organisationstools sowie der geplanten Modernisierungsmaßnahmen hat THEN die Absicht, sich von den bisherigen Produkten zu lösen und durch die Erarbeitung eines IT-Zielbildes gemeinsam mit AppSphere konkrete Maßnahmen umzusetzen.

Dies bedeutet u.a. die Neugestaltung von Geschäftsprozessen, internen Workflows wie auch die Überarbeitung der dafür notwendigen IT-Werkzeuge im Gesamtkontext der Dienstleistungen der THEN. Dadurch sollen Mindset, Skillset und Toolset harmonisiert werden und ein „Modern Workplace aus einem Guss“ entstehen.



## LÖSUNG

Auf dem Weg zum Modern Workplace setzt AppSphere auf einen IT-Zielbild-Workshop. Dieser umfasst die wichtigsten und entscheidendsten Punkte, um ein reduziertes Toolset mit klaren Vorgaben bzw. Empfehlungen zu entwerfen und umzusetzen/realisieren.

Die methodische Herangehensweise wird durch die Erarbeitung gemeinsamer Designprinzipien (z.B. Nutzen von Standardsoftware, Förderung von Mobilität, Flexibilität und Kollaboration) und technischer Lösungen zur optimalen Gestaltung der Arbeitsprozesse ergänzt.

Bei der Entwicklung der kundenspezifischen Zielarchitektur werden mobile, kommunikative und kollaborative Aspekte berücksichtigt. Da der Aspekt der Erhöhung der Verfügbarkeit oberste Priorität hat, wird eine Cloud-Strategie bevorzugt und Microsoft Teams als Kollaborationssoftware festgelegt. Im Zuge der Workshops wurden zudem die Handlungsfelder Infrastruktur, Kollaboration und Kommunikation, Security, Organisation identifiziert und ein Toolkompass entwickelt. Gestalterische Schritte waren die Erarbeitung der Design-Prinzipien:

- **VERFÜGBARKEIT HAT OBERSTE PRIORITÄT**  
Bestmögliche Services bieten und Arbeitsfähigkeit der Mitarbeiter:innen sicherstellen.
- **MOBILITÄT, FLEXIBILITÄT UND KOLLABORATION**  
Effizientere, flexible Projektbearbeitung durch geeignete, reduzierte und fokussierte Tools.
- **STANDARDSOFTWARE BEVORZUGEN**  
Abhängigkeiten von einzelnen Anbietern und Insellösungen verhindern.
- **TOOLKOMPASS**  
Leitfaden zur Verwendung verfügbarer Tools.
- **INFORMATIONEN TRANSPARENT MACHEN**  
Wissenstransfer kann und muss auch abseits der IT stattfinden.
- **KOSTENEFFIZIENZ UND ZUKUNFTS-SICHERHEIT GEWÄHRLEISTEN**  
Voraussetzung einer jeder Betrachtung eines Dienstes ist eine sinnvolle Kosten-/Nutzen-Analyse. Cloud-Dienste haben Vorrang.
- **ADMINISTRATION EFFIZIENT GESTALTEN UND AUTOMATISIEREN**  
IT von Routine-Tätigkeiten entlasten, Ressourcen für andere Projekte einsetzen und Fehlerquote durch manuelle Tätigkeiten reduzieren.
- **ANMELDUNGEN REDUZIEREN (SSO)**  
Steigerung der Benutzer-Akzeptanz und Sicherheit durch die zentrale Verwaltung von Diensten.
- **IT-SICHERHEIT UND COMPLIANCE**  
Einhaltung gesetzlicher und regulatorischer Vorgaben inkl. Zertifizierungen nach ISO-Standards.

Anhand dieser klaren „Leitplanken“ konnte das IT-Zielbild erarbeitet und im Detail visualisiert werden.

## KEY FACTS

- Reduziertes Toolset mit klaren Vorgaben/ Empfehlungen „when to use what“
- Abbildung interner Prozesse und Workflows in einem einheitlichen Tool-Stack
- Klar strukturierte und transparente Datenablage
- Effizienzsteigerung durch Digitalisierung & Automatisierung von Geschäftsprozessen
- Ausweitung von Microsoft Office 365 Tools & Services als Standards



## ERGEBNIS

Die ganzheitliche Betrachtung und Betreuung mit einem abgestimmten Gesamtkonzept ist das Ergebnis des IT-Zielbildworkshops. Aus der Ablösung eines Mail- und Workflowsystems wurde eine Transformation hin zu einem zeitgemäßen, digitalen Arbeitsplatz. Interne Prozesse und Workflows wurden modernisiert und in einem einheitlichen, reduzierten und modernen Tool-Stack abgebildet und eine klar strukturierte und transparente Datenablage ausgearbeitet.

Mit Microsoft 365 Teams baute AppSphere eine Umgebung auf, in der die internen und externen Kolleg:innen intuitiv und effizient zusammenarbeiten und das Tages-, Projekt- und Dienstleistungsgeschäft kundenorientiert abwickeln können.

Die Modernisierung der IT bringt auch immer neue Arbeitsweisen für die Menschen mit sich: Die Etablierung der neuen Art zu arbeiten begleitete AppSphere durch Schulungen und einen How2-Fahrplan für die Mitarbeitenden. Dem Energieversorger gefällt das digitale Arbeiten sogar so gut, dass er sein eigenes Businessmodell ausbauen will:

In Zukunft möchte die Thüga Marktpartnern und Kunden ebenfalls digitale Lösungen anbieten – und zwar in Kooperation mit der AppSphere.

„Der konstruktive Austausch und die Unterstützung durch AppSphere bei der digitalen Transformation hin zu einem modernen Arbeiten hat dazu geführt, dass unsere Mitarbeiter:innen orts- und geräteunabhängig zeitlich flexibel arbeiten können, wodurch wir auch während des Corona Lockdowns nur geringe Einschränkungen im Tagesgeschäft hatten und die Anwenderzufriedenheit deutlich steigern konnten.“

*Hauke Otten | General Manager | CMiT Support Ltd.*



Unsere Vision ist es, bester Innovationspartner für Fortschritt und Erfolg unserer Kunden zu sein. Dafür sprechen über 100 Mitarbeitende, mehr als 1.600 Jahre IT-Erfahrung und über 350 erfolgreiche Projekte. Zur AppSphere Gruppe gehören die Tochtergesellschaften ScriptRunner Software GmbH, Navigate AG und qwertiko GmbH.

**AppSphere AG | Ludwig-Erhard-Str. 2 | 76275 Ettlingen**