

EVN PEPT!

Effizienzsteigerung am Büroarbeitsplatz durch Instruktor-Coaching

Projekt: PEP Roll Out auf Konzernebene

Kunde: EVN AG, Niederösterreich

Branche: Energieversorgungsunternehmen

Der Kunde

DIE EVN ist ein führendes, internationales, börsennotiertes Energie- und Umweltdienstleistungsunternehmen mit Sitz in Niederösterreich. Die EVN bietet auf Basis modernster Infrastruktur Strom, Gas, Wärme, Wasserver- und Abwasserentsorgung sowie thermische Abfallverwertung und damit verbundene Dienstleistungen „aus einer Hand“ und versorgt über eine Million Kunden. Ausgehend vom Heimmarkt NÖ erfolgte 2005 der Markteintritt in Bulgarien, 2006 in Mazedonien und Kroatien - insges. 3,7 Mio. Kunden.

Die Herausforderung

IBT hat von 2005 - 2010 ca. 1.200 EVN-Mitarbeiter in NÖ, Bulgarien und Mazedonien effizienzsteigernd am Büroarbeitsplatz geschult. Für die PEP-Umsetzung in der EVN Zentrale wurde von EVN gemeinsam mit IBT ein neuer Weg gewählt: Die ca. 700 Mitarbeiter sollten nicht alle von extern geschult werden, sondern von internen PEP-Instruktoren, um das bereits in den Außenorganisationen erfolgreich funktionierende PEP Konzept noch stärker bei Führungskräften und Mitarbeitern zu verankern.

Zielvorgaben von Seiten des Auftraggebers:

- Produktivitätssteigerung von 2-3 Stunden pro Woche und MA (Grundlage für die EVN-interne Vorkalkulation und Amortisation)
- EVN-interne Verankerung der PEP-Inhalte
- PEP-Inhalte sind auf allen Ebenen akzeptiert und werden nachhaltig gelebt (> 80% Umsetzungsgrad)
- Instruktoren sind befähigt, PEP Inhalte in ihren Bereichen umzusetzen
- Konzernweiter PEP Standard ist entwickelt und dokumentiert – „PEP Handbuch“

Die Lösung

IBT coachte 42 Führungskräfte der 2. und 3. Führungsebene zu PEP-Instruktoren, die ihr erworbenes PEP-Wissen inhaltlich und didaktisch geschult an jeweils 10 bis 20 MA aus dem eigenen Bereich weitergeben. Die Instruktoren wurden in 4 Gruppen zu jeweils ca. 10 -12 Personen trainiert. Das Programm umfasste pro Teilnehmer ca. 40 Trainings- und Coachingstunden. Ergänzend dazu wurden zeitlich abgestimmt ca. 20 Führungskräfte der 1. Berichtsebene (die Vorgesetzten der PEP Instruktoren) von IBT direkt gecoacht. Damit wurde sichergestellt, dass sowohl die Inhalte als auch die Ziele von EVN PEP! bei allen Führungskräften „ankommen“ und keine Hierarchiekonflikte in der internen PEP-Umsetzung auftreten.

Das Ergebnis

Die Zielvorgaben des Auftraggebers wurden voll erfüllt: PEP wird durch die internen Schulungen von den Mitarbeitern mit einer mit überwiegender Mehrheit angenommen.

Produktivitäts- und Effizienzsteigerungen

Das Produktivitätssteigerungspotenzial wurde von EVN mit einem Wert von 2-3 Stunden pro Woche und MA berechnet.

Prozessverbesserungen

Die Reduktion der Papierablage (mehrfach-Ablagen im Team sowie der persönlichen Ablagen), in Abstimmung mit Standards für Windows Explorer und Outlook führte zu einer Verbesserung beim sofortigen Finden von Papier- und elektr. Dokumenten. Einheitliche Outlook-Standards für Kalenderplanung Kalenderfreischaltungen sowie klare Vertretungsregeln verringerten das interne E-Mail Aufkommen und verbesserten die Kommunikation nach außen.

Qualifizierung der Mitarbeiter

EVN PEP! führt neben den bekannten Produktivitätssteigerungseffekten auch zu einer Erhöhung der persönlichen Qualifikation in den Bereichen Selbst- und Zeitmanagement, Arbeitsverhalten und Arbeitsplatzorganisation.