

**ACP**

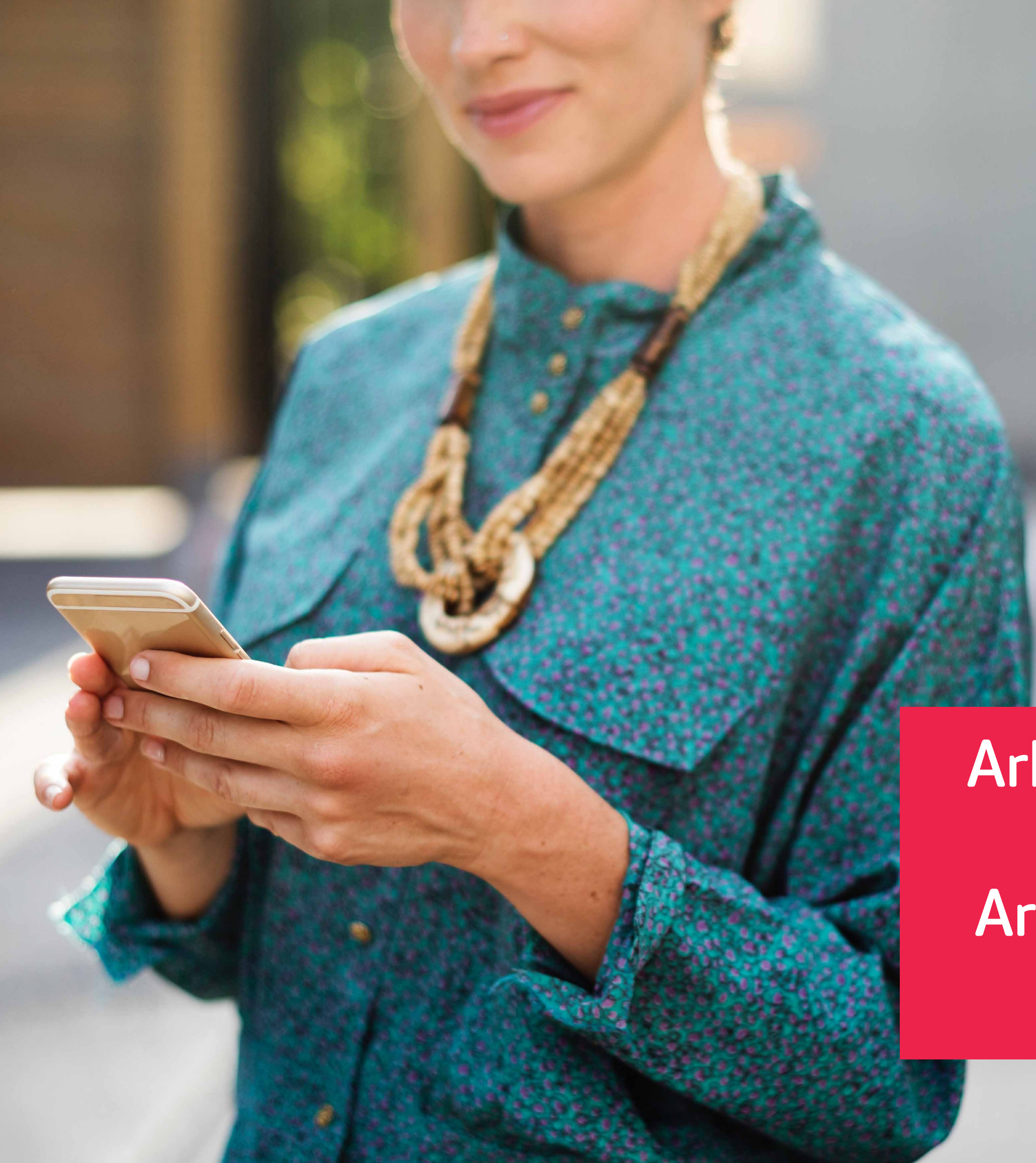
**XTECH**

ACP X-tech

# NEW WORK DESIGN

It's all about simplicity.





Der digitale Wandel verlangt von Führungskräften, dass sie zunehmend Komplexität und Individualität managen. Dabei kann Digitalisierung der Lösungsansatz und der Digitale Workspace die technische Konsequenz sein.

Es geht darum, bestehende Systeme und Umwelten Schritt für Schritt in die digitale Welt zu integrieren, anstatt Unternehmen mit einem Big Bang digital zu transformieren.

Nach einem New-Work-Design-Projekt mit ACPX-tech wissen Unternehmen, wie der jeweilige Arbeitsprozess zu gestalten ist, damit sich Anwenderinnen und Anwender bestmöglich zurechtfinden.

**Arbeit ist kein Ort mehr,  
zu dem wir gehen.  
Arbeit findet dort statt,  
wo wir uns aufhalten.**





# ACP X-TECH

Wir vereinfachen das Arbeiten.

## UNSERE INHALTE

Zum Einstieg | 01

Megatrends | 03

Generationenwechsel | 07

Unser Business | 11

Unser Selbstverständnis | 13

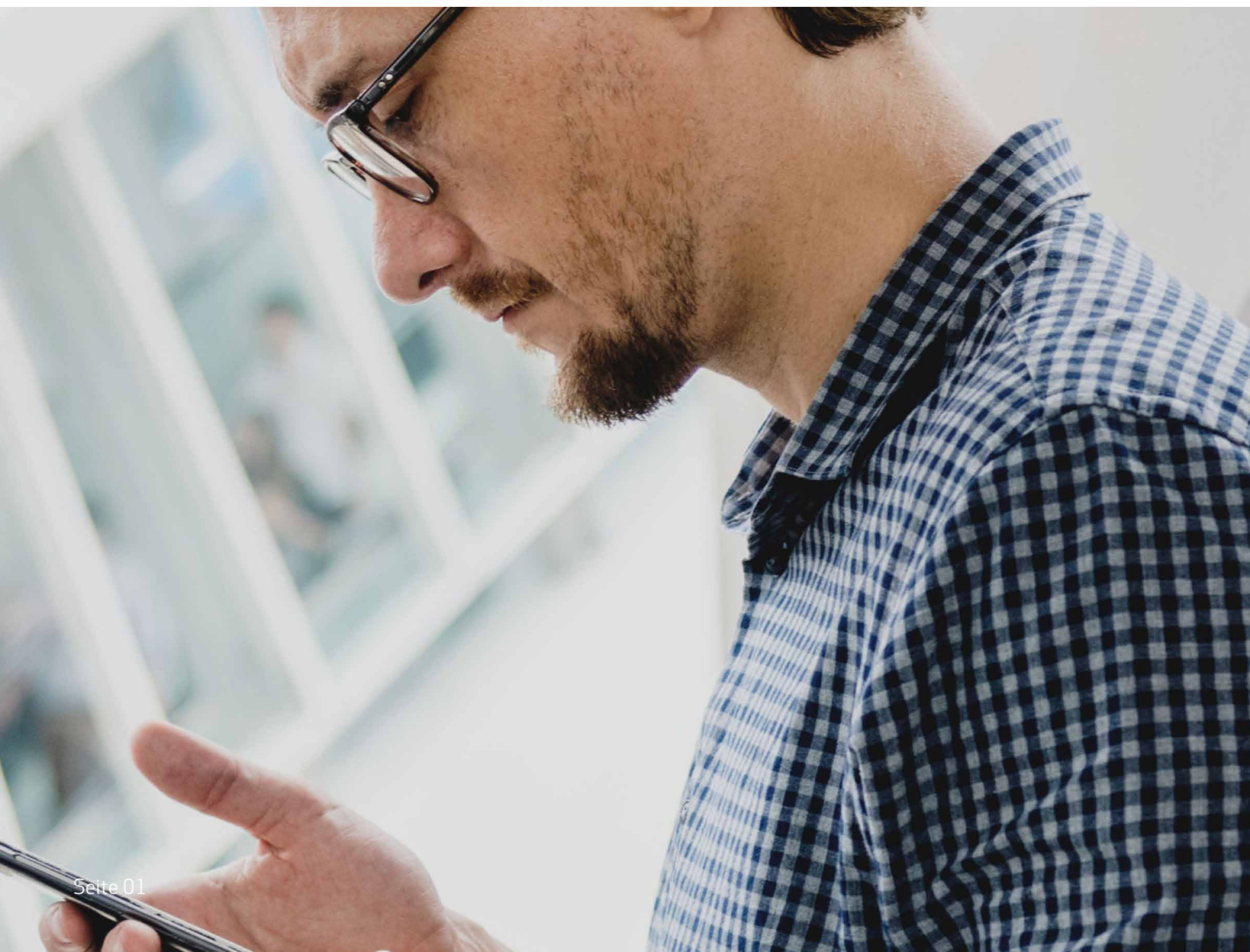
Unser Versprechen | 14

Unsere Vorgehensweise | 15

Zum Abschluss | 21



# ZUM EINSTIEG



Die Arbeitswelt ist im Wandel, besonders die Digitalisierung bringt viele Veränderungen mit sich. Dieser Umbruch ist keine Neuheit, er läuft bereits seit Jahrzehnten. Wir leben mitten im digitalen Zeitalter. Wenn wir die rasanten Weiterentwicklungen im Bereich künstlicher Intelligenz betrachten, sind wir vielleicht sogar schon am Ende der Industrie 4.0. Wichtig ist, dass bei all dem technologischen Fortschritt der einzelne Mensch nicht an Bedeutung verliert. **Digitalisierung sollte den Menschen das tägliche Arbeiten vereinfachen und in ihrem Dienste stehen.** Nicht umgekehrt.

Der digitale Wandel und Arbeitsformen wie Open Innovation Labs, virtuelle Teams oder Crowdworking führen dazu, dass Führungskräfte zunehmend Komplexität und Individualität managen müssen. Dabei kann Digitalisierung der Lösungsansatz und der Digitale Workspace die technische Konsequenz sein. Der Digitale Arbeitsplatz soll Menschen bestmöglich bei der Arbeit unterstützen. Sei es mit einfachem User Interface, klugem Wissensmanagement, der raschen Bereitstellung von Informationen und Ressourcen oder einem sicheren Zugriff auf Unternehmensdaten.

**Der Wandel der Arbeitswelt ist eher eine stetige Evolution als eine Revolution.** Es geht darum, bestehende Systeme und Umwelten Schritt für Schritt in die digitale Welt zu integrieren, anstatt Unternehmen mit einem Big Bang digital zu transformieren. Stellschrauben werden so verändert, dass die größtmögliche Wirkung erzielt wird. Nämlich eine Wellenbewegung von innen heraus, die digitale Evolution des Systems.

Veränderungen bringen oftmals auch Verunsicherung mit sich, weil wir unsere bekannten Muster verlassen müssen. Mit zunehmender Digitalisierung der Arbeit haben viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Angst, dass sie durch Technologie ersetzt werden und ihre Arbeitsplätze verlieren. Auf Managementebene kursieren Schlagwörter wie disruptive Innovation, Big Data oder Internet der Dinge und sorgen für Unsicherheit, wie und ob diese Themen den Unternehmenserfolg beeinflussen.

Wie mit den technologischen Entwicklungen umgehen? Welche Prozesse, Bereiche und Leistungen hat die Digitalisierung bereits erfasst? Und was sind die Trends der Zukunft? Wie können wir neue Technologien nutzen? Wie vernetzen wir Unternehmensbereiche sinnvoll? Was bedeutet Kollaboration für uns? Das sind nur einige wenige der Fragestellungen, mit denen sich Unternehmen derzeit und in Zukunft beschäftigen müssen.

Neben den technologischen Neuheiten findet ein sozialer, demografischer und kultureller Wandel statt. **Menschen kommunizieren, arbeiten und agieren in einer neuen Art und Weise miteinander. Soziale Hürden und Hierarchien lösen sich auf.** Diversität, selbständiges Arbeiten und eine Kultur des Vertrauens gewinnen an Bedeutung.

Digitale Tools und entsprechend designte Prozesse unterstützen Unternehmen dabei, in diesen Zeiten der Veränderungen erfolgreich am Markt zu bestehen. Denn die Welt der Digitalisierung ist keine Welt des Bewahrens. **Sie ist eine Welt des Probierens und des Eroberns.**

# MEGATRENDS

Megatrends sind so etwas wie die „Blockbuster“ des Wandels. Sie markieren einen Wandel, der uns bereits seit langem prägt und auch noch lange prägen wird. Megatrends verändern die Welt und gelten für alle Bereiche von Gesellschaft und Wirtschaft. Diese Änderung geschieht langsam, grundlegend und langfristig.

Es sind drei Megatrends, die uns bei ACP X-tech besonders beschäftigen:

Konnektivität, New Work und Wissenskultur.



# KONNEKTIVITÄT

Dossier Megatrend #1

© Zukunftsinstitut

Konnektivität ist der wirkungsmächtigste Megatrend unserer Zeit. Das Prinzip der Vernetzung dominiert den gesellschaftlichen Wandel und eröffnet ein neues Kapitel in der Evolution der Gesellschaft. Digitale Kommunikationstechnologien verändern unser Leben grundlegend, reprogrammieren soziokulturelle Codes und lassen neue Lebensstile und Verhaltensmuster entstehen. Um diesen fundamentalen Umbruch erfolgreich zu begleiten, brauchen Unternehmen und Individuen neue Netzwerkkompetenzen und ein ganzheitlich-systemisches Verständnis des digitalen Wandels.

Wir leben in einem „Netzwerk von Netzwerken“. Jeder ist mit jedem und allem verbunden, immer und überall. Dieser Umstand fordert uns technologisch, er fordert uns aber vor allem sozial, in unserer Haltung und in unserem Denken. Die zwischenmenschliche Interaktion, das Zusammenspiel zwischen Menschen und Technologie, der Umgang mit den neuen Möglichkeiten wird sich in den 2020er-Jahren richtungsweisend entwickeln, sobald der gegenwärtige technologische Hype umfassender begriffen wird.

Wenn sich herauskristallisiert, wie und wo wir Technologie wirklich effizient einsetzen können und wollen, ergeben sich hier enorme Potenziale zur Effizienzsteigerung und für neue Geschäftsmodelle.



# NEW WORK

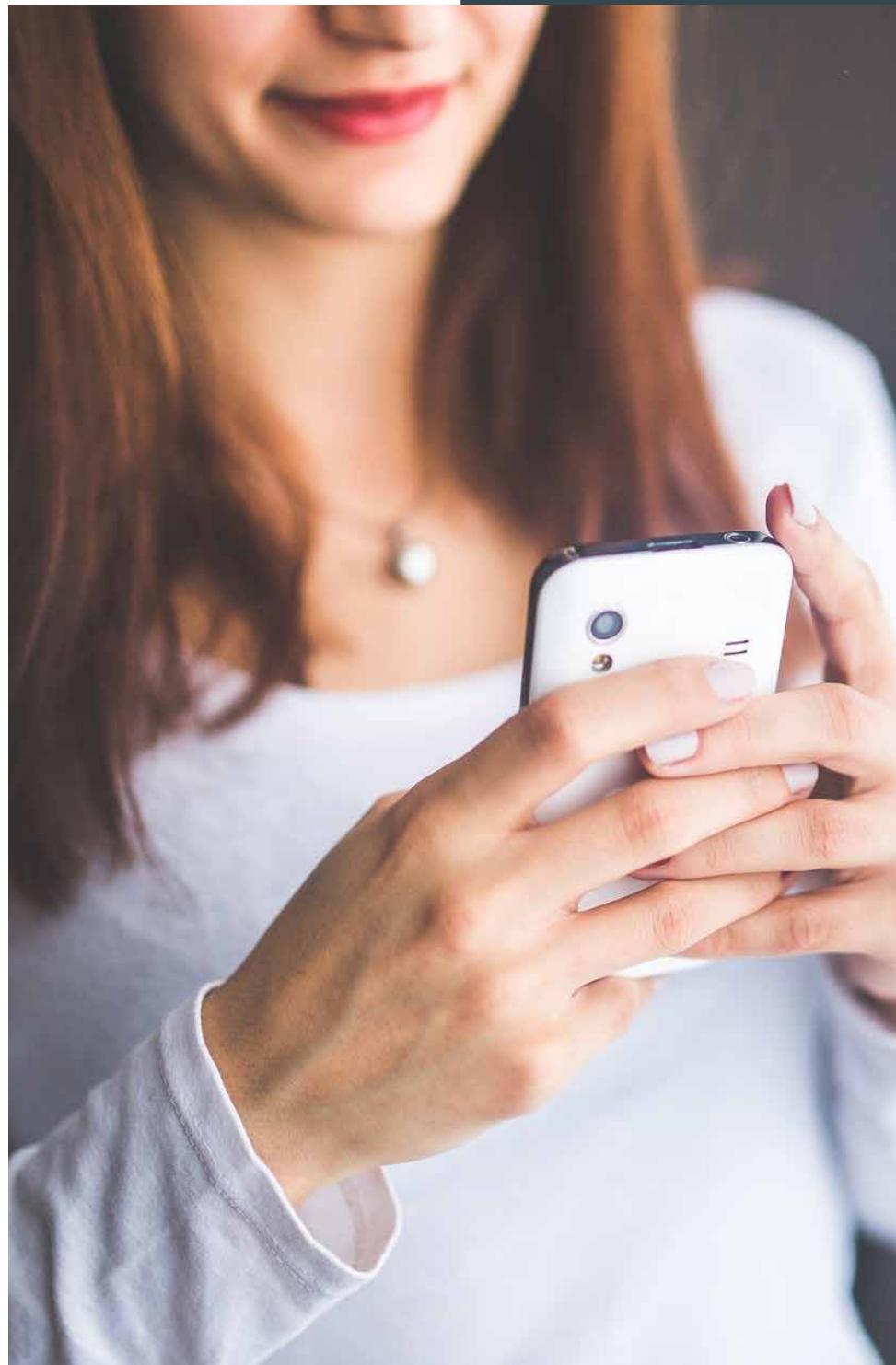
Dossier Megatrend #2

© Zukunftsinstitut

Die Digitalisierung wirft Menschen auf ihr Menschsein zurück – vor allem im Arbeitsleben. Wenn Maschinen künftig bestimmte Arbeiten besser verrichten können als der Mensch, beginnen wir über den Sinn der Arbeit nachzudenken. Wenn die Arbeit uns nicht mehr braucht – wofür brauchen wir dann die Arbeit? New Work beschreibt einen epochalen Umbruch, der mit der Sinnfrage beginnt und die Arbeitswelt von Grund auf umformt. Das Zeitalter der Kreativökonomie ist angebrochen, und es gilt Abschied zu nehmen von der rationalen Leistungsgesellschaft. New Work stellt die Potenzialentfaltung eines jeden einzelnen Menschen in den Mittelpunkt. Denn Arbeit steht im Dienst des Menschen.

Digitalisierung betrifft immer mehr Bereiche der Arbeitswelt. 79 Prozent aller Beschäftigten weltweit sind bereits auf Internet und Telekommunikation angewiesen. Mobile und flexible Arbeitsformen führen zu einer weltweit zunehmenden Kommunikation auf allen Kanälen und in sozialen Netzwerken. Mobiles Internet macht die vernetzte Kommunikation nicht nur immer und überall möglich, sondern dadurch auch (vermeintlich) nötig.

Ein Aspekt, der viele überfordert und die viel zitierte Work-Life-Balance ihres Ursprungssinns enthebt. Ist man „always on“, sind die Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit längst verschwommen. Immer mehr Menschen sehen jedoch die positive Seite daran, endet damit doch auch das starre „Nine-to-five“-Modell des Fließbandzeitalters, in dem Präsenzzeiten von der Maschine bestimmt waren und gegen dessen Zumutungen sich nicht mehr nur die „Kreative Klasse“ wehrt.



# WISSENSKULTUR

Dossier Megatrend #3

© Zukunftsinstitut

Der Megatrend Wissenskultur wirkt ungebrochen fort. Insbesondere das Zusammenspiel mit dem Megatrend Konnektivität verändert unser Wissen über die Welt und die Art und Weise, wie wir mit Informationen umgehen. In dezentralen Strukturen werden enorme Mengen an Wissen generiert, es entstehen neue Formen der Innovation und des gemeinsamen Forschens.

Komplexere, unvorhersehbare Anforderungen auf dem Arbeitsmarkt und neue, kollaborative Formen der Wissensaneignung verlagern zudem den Fokus: hin zum lebenslangen Lernen, zur Vermittlung von Methoden – und zu den Soft Skills.

In unserer komplexen Welt ist Wissen fluid, deshalb rücken vor allem implizite Fähigkeiten in den Fokus, die uns erlauben, agil zu sein und auf Veränderungen und Überraschungen zu reagieren. Ganzheitliches, systemisches Denken, Kontextbildung und Beobachtung zweiter Ordnung werden ebenso zu Kernkompetenzen wie zutiefst (zwischen-)menschliche Qualitäten.

Gerade für Führungskräfte sind sie enorm wichtig, um mit der Organisation sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu kommunizieren.

# GENERATIONEN-WECHSEL

Bald werden vier Generationen in einem Unternehmen gemeinsam arbeiten. Diese Generationen haben unterschiedliche Wertvorstellungen, und dadurch verändert sich einiges für Führungskräfte, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Arbeitskultur insgesamt. Bei diesem Wandel nimmt die Generation Y eine wichtige Rolle ein. Doch warum ist diese Gruppe so wichtig?

Weil bereits heute mehr als ein Drittel der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer den Millennials, also der Generation Y, angehört. 2025 werden es bis zu zwei Drittel sein. Ihre Erwartungen an das Unternehmen, in dem sie arbeiten, unterscheiden sich erheblich von jenen der anderen Generationen, und sie werden die Kultur in Unternehmen in den nächsten 10 Jahren massiv prägen.

Die Arbeitskräfte der Zukunft wünschen sich eine flexible Arbeitsumgebung, die es ermöglicht, berufliche und private Interessen in Einklang zu bringen.

Millennials möchten im Beruf wachsen, fachlich und persönlich. Sie suchen nach dem Sinn ihrer Tätigkeit und fühlen sich dadurch motiviert. Für sie ist ein Job, der sie erfüllt, wichtiger als etwa ein beträchtliches Gehalt. Selbstbestimmung und Freiheit haben einen hohen Stellenwert für sie.

Was ihre Arbeitsweise betrifft, so kommen sie zu meist mit ihren eigenen Endgeräten, treten selbstbewusst auf und fordern eine leistungsorientierte Bezahlung. Darüber hinaus ist die Generation Y mit dem Internet und Informationstechnologien aufgewachsen.

Ein Umstand, den Unternehmen in Zeiten von Talentismus und „War for Talents“ für sich nutzen können, indem sie der begehrten Generation Y entsprechende Tools zur Zusammenarbeit anbieten und ein flexibles Arbeiten ermöglichen. Flexibilität bei der Wahl des Arbeitsortes und gleichzeitig bei der Gestaltung der eigenen Arbeitszeit.

## BABYBOOMER

1956-1965

Workaholics

## GENERATION X

1966-1980

Work-Life-Balance

## GENERATION Y

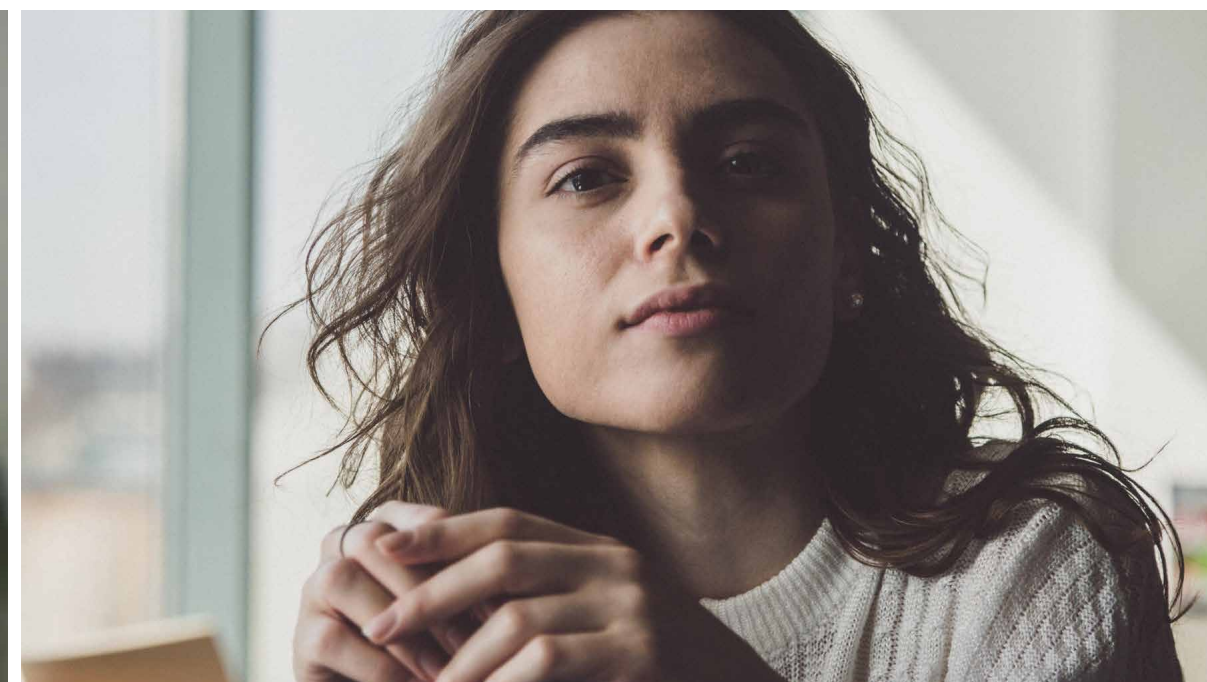
1981-1995

Work-Life-Blending

## GENERATION Z

> 1996

Work-Life-Separation





Im Jahr 2025 werden  
rund 65% aller  
Erwerbstätigen  
Millennials sein.

Fast 90% von ihnen wünschen sich eine kollaborative Unternehmenskultur  
und bevorzugen elektronische Kommunikation.

Ist Ihr Unternehmen bereit dafür?



# UNSER BUSINESS

Wenn wir über unser Unternehmen nachdenken, drängt sich unweigerlich die Frage auf: In welchem Business sind wir eigentlich?

Unser Ursprung liegt in der Technologie-Branche. Wir sind Beraterinnen und Berater und unterstützen Unternehmen bei ihren Anliegen. Wir optimieren Prozesse und Abläufe. Doch das ist noch nicht unser Business. Das sind alles Schlagworte, die uns einfallen, wenn wir an unser tägliches Tun denken.

Unsere Leidenschaft und unser Business ist es, Arbeiten zu vereinfachen. Einfacher in der Konnektivität. Einfacher in der Art, zu arbeiten. Einfacher im Informations- und Wissensmanagement. **Einfacher in der Zusammenarbeit, im Austausch und im Umgang miteinander.**

Als **Kompetenzzentrum für den Digitalen Arbeitsplatz innerhalb der ACP Gruppe** leben wir einen holistischen Beratungsansatz, der in seiner Herangehensweise den Grundsätzen von Design Thinking folgt. Wir schauen durch die Brille der Betroffenen auf das Problem und begeben uns dadurch in ihre Rolle. Wir bieten sowohl userzentrierte Prozessberatung mit Fokus auf Digitales Arbeiten als auch fundierte Expertise in der Realisierung von IT-Lösungen. Wir unterstützen Unternehmen dabei, den Digitalen Arbeitsplatz so zu gestalten, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von den gemeinsam optimierten Arbeitsabläufen profitieren und Veränderung mittragen.

**Unser Business: Wir vereinfachen Arbeit.**

**Wir brennen für  
unsere Mission  
„So einfach wie  
möglich arbeiten“.**



# ACP X-TECH – UNSER SELBSTVERSTÄNDNIS

**Wir stellen uns gerne neuen Herausforderungen, Stillstand ist nichts für uns.** Erlebnisse und Erfahrungen sind die wichtigste Quelle der Inspiration. Wir wollen hinaus in die Welt und neues Wissen in Form von Trends, Technologien oder Methoden entdecken. Wir legen großen Wert auf Unabhängigkeit und wollen stets die besten Tools für unsere Kundinnen und Kunden finden. Und genau das liefern wir auch mit unserer Dienstleistung und unserer Expertise, nämlich neue Wege in Form der besten Lösung.

Wir entdecken die Welt nicht kopflos. Wir stürzen uns nicht einfach in Abenteuer. Wir berücksichtigen dabei das individuelle Kundenbedürfnis sowie die Systeme und Umwelten auf Kundenseite. **Wir beschützen, helfen, bestärken, unterstützen, sind empathisch und verlässlich.**

In unserer beschützenden Rolle bringen wir jene Eigenschaften mit, die von Menschen verlangt werden, damit ihnen vertraut wird. In unserer entdeckenden Rolle beschreiten wir neue Wege und gehen diese Pfade auch mutig.

**Wir sehen was geht, denken gemeinsam was möglich sein kann und was möglich ist, um große Schritte zu setzen.** Dies sehen wir als die richtige Kombination für unseren Geschäftsbereich New Work Design, in welchem wir aktiv gestalten und vereinfachen wollen.



# UNSER VERSPRECHEN

Wir bieten Klarheit, Sicherheit und Freiheit durch Optimierung und Vereinfachung der Arbeitsabläufe. Klarheit zu den Spielregeln der Zusammenarbeit, zu den Abläufen und Prozessen. Sicherheit resultiert daraus, dass sich alle Personen in der Organisation darauf verlassen können, dass die gemeinsam definierten Regeln und Prozessschritte eingehalten werden. Befreit von der Ungewissheit zum Arbeitsprozess und von der Informationssuche zu Abläufen entsteht die unternehmerische Freiheit, die gewonnene Arbeitszeit an anderer Stelle sinnvoller zu verwenden.

**New Work Design vereinfacht Arbeiten.**

**Wir vereinfachen Abläufe und Prozesse und setzen dort, wo sinnvoll und möglich, Werkzeuge des digitalen Arbeitens ein.** Wir kennen aktuelle Trends und Tools, um Organisationen auf ihrem Weg zur Arbeit der Zukunft zu begleiten.

Mit ACP X-tech haben Unternehmen den besten Partner an ihrer Seite, weil wir die Expertinnen und Experten für Prozessvereinfachung und für den digitalen Arbeitsplatz sind.



# UNSERE VORGEHENSWEISE

Unser Business und unser Anspruch, „Arbeit zu vereinfachen“, ist fest in unserer DNA und somit auch in unserer Herangehensweise an Aufgaben verankert. Wir wollen gemeinsam mit unseren Kundinnen und Kunden Prozesse und Abläufe schaffen, die das Arbeiten und Zusammenarbeiten erleichtern.

Wir haben uns dem Design-Thinking-Ansatz verschrieben. Bei uns stehen die User im Mittelpunkt. Denn nur wenn die Betroffenen mitbestimmen, wie ihre Arbeitswelt der Zukunft aussieht, werden Veränderungen im Unternehmen und bei Arbeitsabläufen erfolgreich sein.

Regelmäßige Feedbackschleifen, sogenannte Iterationen, sind fester Bestandteil unseres Tuns und Projekte werden bereichsübergreifend in multidisziplinären Teams aufgesetzt. So stellen wir sicher, dass die relevanten Beteiligten eingebunden sind und unsere Lösung von allen im Unternehmen mitgetragen wird.

## WORAUF WIR BESONDERS ACHTGEBEN

### **Kultur und Identität**

Gelebte Werte und Verhalten über alle Hierarchieebenen

### **Experience und Usability**

Erfahrungen und Handhabung für Anwenderinnen und Anwender

### **Wirtschaftlichkeit**

Bewertung des wirtschaftlichen Nutzens der Lösung



# PROZESS NEW WORK DESIGN

Oft erscheinen Arbeitsabläufe und Prozesse in einem Unternehmen wie ein ungelöster Rubiks Würfel, weil sie über die Zeit hinweg wenig gesteuert oder kaum strukturiert gewachsen sind. Nunmehr können die einzelnen Elemente und Abläufe solange durch Drehen in eine neue Reihenfolge gebracht werden, bis sie für alle Beteiligten passen.

Dieses Vorgehen spiegelt sich im ACP X-tech Prozess „New Work Design“ wider. Dieser besteht aus vier Phasen und pro Phase beantworten wir eine zentrale Fragestellung:

## 1. VERSTEHEN

Ich habe eine Problemstellung.  
Wie gehe ich an diese heran?

## 2. ANALYSE

Ich habe wichtige Erkenntnisse.  
Wie bewerte ich diese?

## 3. KONZEPTION

Ich habe Ideen zur Problemlösung.  
Wie konkretisiere ich diese?

## 4. FINALISIERUNG

Ich habe finale Artefakte und  
Erkenntnisse.  
Was mache ich mit diesen?

Mit diesen Fragestellungen öffnen wir zu Beginn jeder Phase die entsprechenden Problemfelder und schließen diese wieder, bevor wir mit der nächsten Phase beginnen. Durch dieses Wechselspiel von Divergenz und Konvergenz verkleinern wir über die Projektlaufzeit hinweg das Spektrum an möglichen Lösungswegen.

Wir starten das Projekt mit dem abstrakten Kundenbriefing und bewegen uns über den Prozess hinweg zum immer konkreter werdenden Konzept.



# KONZEPTIONELLE WERKZEUGE

Mit Hilfe der Werkzeuge User Journey und Service Blueprint gestalten wir gemeinsam mit Personen aus allen relevanten Bereichen den zu optimierenden Prozess. Eine User Journey beschreibt einen Ablauf aus Sicht der betroffenen Person, etwa aus Anwender- oder Lieferantensicht. Sie hilft, einen Perspektivenwechsel durchzuführen und sich in die Sichtweise der User-Gruppe zu versetzen.

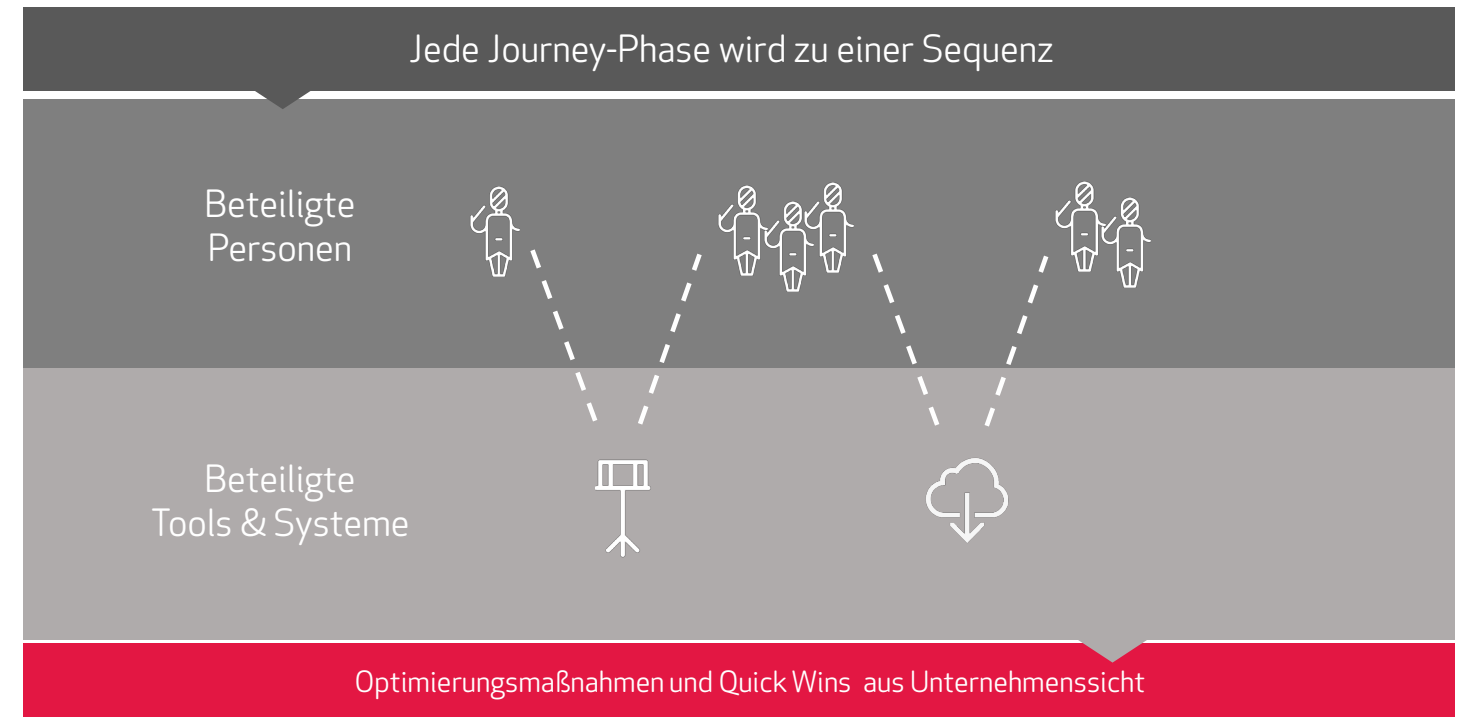
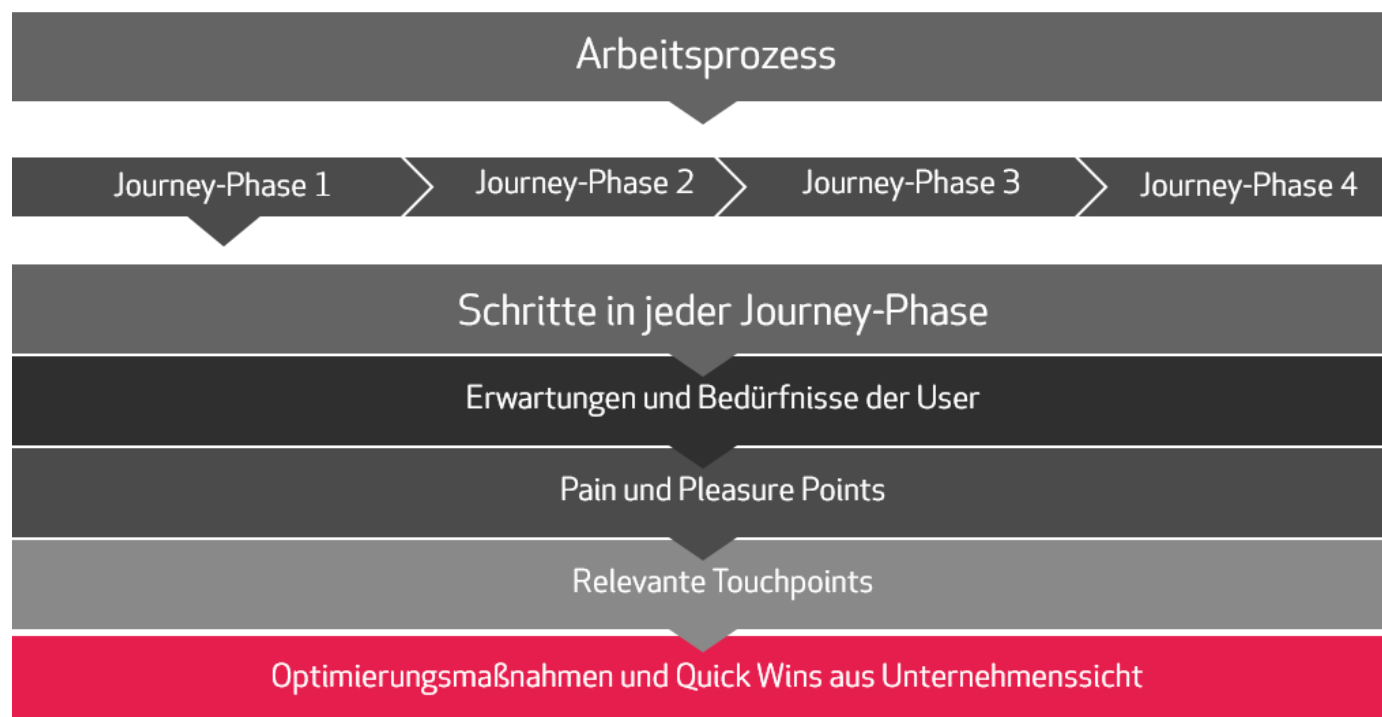
Mit Hilfe des ACP X-tech User Journey Templates legen wir als ersten Schritt die Journey-Phasen aus Sicht der Anwendergruppe fest. In den weiteren Schritten beschreiben wir für jede Phase und jeweils aus Sicht der User die Erwartungen und Bedürfnisse, die kritischen Erfolgsfaktoren und die Kontaktpunkte der User mit dem Unternehmen. Am Ende eruiieren wir Optimierungsmaßnahmen und erste Quick Wins für das Unternehmen, somit Maßnahmen, die schnell und einfach umzusetzen sind.

Ein Service Blueprint reichert die Ergebnisse der User Journey um die erforderlichen Tools, Systeme und Umwelten an. Das Ziel ist die Analyse und Visualisierung der Abhängigkeiten zwischen den Komponenten und daraus folgend eine Optimierung des Arbeitsablaufes.

## USER JOURNEY



## SERVICE BLUEPRINT



# ZUM ABSCHLUSS

Nach einem New-Work-Design-Projekt mit ACP X-tech wissen Unternehmen, wie der jeweilige Arbeitsprozess zu gestalten ist, damit sich Anwenderinnen und Anwender bestmöglich zurechtfinden. Dazu verwenden wir das Werkzeug User Journey in bereichsübergreifenden Workshops.

Unseren Kundinnen und Kunden ist bekannt, welche Systeme und Tools das tägliche Arbeiten am besten unterstützen. Dies eruiieren wir gemeinsam mit Personen aus dem Unternehmen in interdisziplinären Service Blueprint Workshops.

Am Ende werden alle gesammelten Maßnahmen und Quick Wins aus den Workshops vom Projektteam bewertet, gewichtet und priorisiert. Das Team des Unternehmens weiß somit, welche nächsten Schritte zu setzen sind.

Bei der Umsetzung der nächsten Schritte unterstützen wir unsere Kundinnen und Kunden gerne. Dabei können diese auf unsere ACP X-tech und ACP Expertinnen und Experten sowie auf ein auf ein breitgefächertes Partnernetzwerk zurückgreifen. So decken wir von Projektmanagement, IT-Realisierungen, Prozess und Service Design, über Marketing und Social Media, Schulungen und Trainings bis hin zur Organisationsentwicklung innerhalb eines Projektes alle relevanten Aufgabengebiete ab.

Wir leben den holistischen Beratungsansatz und begleiten Unternehmen sicher Schritt für Schritt zu ihrem Arbeitsplatz der Zukunft.

**New Work Design von ACP X-tech**

**#besserdigitalarbeiten**







**Bei Interesse wenden Sie sich bitte an:**

Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Gogg, MSc  
New Work Design

ACP X-tech GmbH  
Kranichberggasse 6  
A-1120 Wien

newwork.acx@acp.at  
T: +43 1 890 85 290

[www.acp.at/x-tech](http://www.acp.at/x-tech)

## Hinweis:

Inhalt, Text und Konzeption:  
Mag.<sup>a</sup> Elisabeth Gogg, MSc und Anna Sycik, M.A.

Bildquellen:  
[www.pexels.com](http://www.pexels.com), [www.shutterstock.com](http://www.shutterstock.com)

Grafiken:  
eigene Darstellung

Bilder und Grafiken sind lizenziert und dürfen nicht verwendet oder verbreitet werden.