

Referenz: Agile Mindset Workshop

University of St. Andrews, IT Services: Zeit- und Kostenersparnis durch Agile Coaching für Service Teams

Die Universität St. Andrews ist die älteste Universität Schottlands und nach Oxford und Cambridge die drittälteste Universität in der englischsprachigen Welt. Um reibungslose Abläufe zu garantieren, ist der IT Service verantwortlich für die Bereitstellung, Entwicklung und Wartung der zentralen IT-Infrastruktur der Universität. Der Service bietet allen Studenten und Mitarbeitern der University of St. Andrews umfassende Computer-, Telefon- und AV-Dienste. Der IT-Service-Desk berät außerdem beim Einsatz von Computer-Service-Systemen und hilft bei technischen Problemen.

Ausgangslage

Bei den Mitarbeitern des IT Services bestand der Wunsch, agiler zu arbeiten, um Feedbackrunden zu reduzieren und so Zeit und Geld zu sparen. Die besondere Arbeitsanforderung von vielen parallelen Kundenanfragen, welche vom Team gleichzeitig bearbeitet werden, stellte dabei ein Hindernis dar. Das Problem war, neue Prozesse zu schaffen, in denen das Team leichter mit dem Kunden zusammenarbeiten konnte, um Anforderungen zu klären und Feedback zu bekommen.

Lösung

In einem mehrtägigen Agile Coaching bestehend aus einem Vortrag vor der gesamten IT Abteilung sowie in Workshops mit dem Team konnten nicht nur Grundlagen vermittelt, sondern auch Lösungen gefunden werden. Der IT Service wurde dabei im Agile Mindset, den Agilen Prinzipien sowie neuen Arbeits- und Kommunikationswegen geschult. Im Fokus standen hierbei die Punkte:

- Was bedeutet Agilität und wie merkt man, ob ein Ansatz agil ist?
- Was ist wertvoll, wie entdecke ich es, und wie fokussiere ich mich darauf?
- Wie bekomme ich Feedback und welche Techniken kann ich anwenden, um schneller zu lernen?
- Entscheidungskompetenz und Delegation

Erfolg & Nutzen

Die Teilnehmer verstanden die agile Denkweise durch die Vermittlung der BREDEX-Trainerin sehr schnell und sind so in der Lage, eigenständig verschiedene Entscheidungswege im Berufsalltag zu bewerten und sie anhand des Kontexts auszuwählen. Auf diese Weise konnten vor allem Feedbackzyklen mit den Kunden reduziert werden.



„Das agile Coaching von BREDEX war von ausgezeichneter Qualität! Die Trainerin von BREDEX konnte sogar die eher zurückhaltenden Teilnehmer ermutigen, eine aktive Rolle in den interaktiven Workshops zu übernehmen.“

Hannah Coutts

Senior Business Intelligence Developer
University of St. Andrews, IT Services



Softwareentwicklung



Qualitätssicherung



UI/UX Design



Weiterbildung



New Technology



Datenschutz/ISMS