

OCM CASE STUDY

Globale Tech Transformation

Auf einen Blick

Eine globale Bank mit über 4.500 Filialen in 60+ Ländern überführte seine Tech Funktion in einen zentralen Hub und an einen externen Dienstleister. Ziel: Steigerung von Sicherheit, Innovationskraft und operativer Effizienz. Das Organizational Change Management (OCM) beinhaltete eine technologiegestützte Strategie, die einen nahtlosen Übergang zu einem Governance-basierten Betriebsmodell mit hoher Akzeptanz und minimaler Disruption sicherstellte.

Hauptmerkmale

Personenzentrierter OCM-Ansatz mit technologie- und KI-gestützten Tools sowie globaler Kommunikation in Echtzeit. Stärkung der Veränderungskompetenz von Führungskräften für einen nachhaltigen Erfolg auch nach der Transformation.

XLA

Experience Level Agreement für das Messen von Stimmungsbildern und Change Readiness

DAT

Digital Adoption Tools zur Vereinfachung von Trainings- und reduziertem Aufwand

HERAUSFORDERUNGEN

Die dezentrale Tech-Organisation führte zu uneinheitlicher Servicequalität, steigenden Kosten und begrenzter Skalierbarkeit. Tech Teams waren mit unklaren Rollen konfrontiert, da die Infrastruktur auf ein dienstleistergeführtes Setup und ein SRE-basiertes Delivery-Modell umgestellt wurde. Rollen, kulturelle Veränderungen, neue Arbeitsweisen sowie der Verlust von Identität waren zentrale Themen.

OCM ANSATZ

Die OCM-Strategie bestand aus drei Bereichen: (1) Übergreifendes Change Management, (2) Change Management für die IT-Organisation und (3) Change Management für die Filialen. Kritische Erfolgsfaktoren umfassten drei zentrale Komponenten:



Aktivierung der Führungskräfte als proaktive Change Leader.



Intelligente Kommunikation für ein mehrsprachiges, multikulturelles Zielpublikum.



Rollenbasiertes Training zur Steigerung von Performance.

MEHRWERT

1

Mehrwert Nr. Eins

Minimale Beeinträchtigung des Bankbetriebs. Reibungslose Umsetzung des Veränderungsprozesses in über 4.500 Filialen – ohne Ausfallzeiten in kundenrelevanten Services.

2

Mehrwert Nr. Zwei

Hohe Akzeptanz und klare Rollen: Die Tech- und Business-Teams gingen nahtlos in ein Governance setup über, unterstützt durch gezielte Befähigung und digitale Tools.

3

Mehrwert Nr. Drei

Nachhaltige Performance durch Verhaltensänderung: Adoptions-KPIs, kontinuierliches Monitoring von Stimmungsbildern und rollenbasiertes Lernen sicherten langfristigen Erfolg und kontinuierliche Weiterentwicklung.



Natsuko Hara
changeadvisory (freelance)
E: natsuko@changeadvisory.de

