



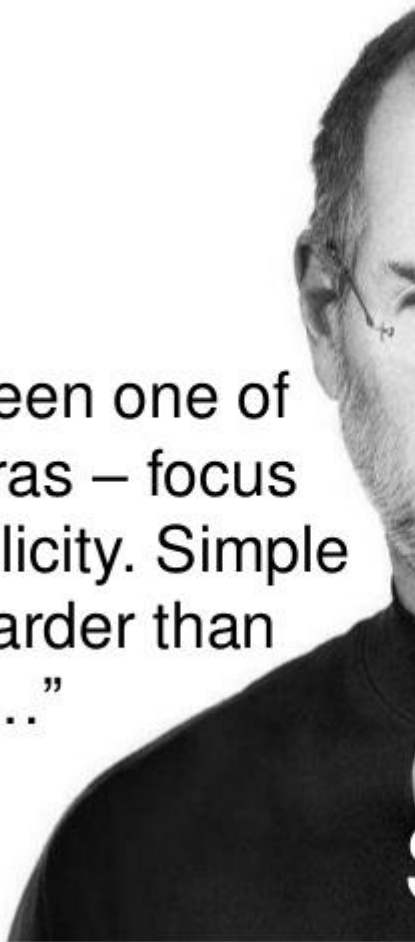
# **"Done is better than perfect,, - Einführung agiler Methoden in einem Konzern**

12. Juni 2018, Praxisforum Prozess-, Projekt- und IT-Management, Fred Mahringer

“That’s been one of my mantras – focus and simplicity. Simple can be harder than complex...”



Austria



LIVING

## A1 SMART HOME

SUPER ÜBERBLICK & EINFACHE BEDIENUNG

**Testgeräte.** Wir testeten das Sicherheits-Starter-Paket, bestehend aus Gateway, Indoor-Kamera (1), Multisensor (2) und Tür-/Fenster-sensor sowie den Rauchmelder (3).

**Features.** Auf der App (super einfach zum Installieren) sieht man alle Ereignisse auf einen Blick (4). Das „Smart Home“ ist zudem lernfähig:

Geräte stellen sich z. B. ab, wenn das Haus jeden Morgen verlassen wird. In den „Szenen“ (z. B. Morgenritual) steuert man mehrere Gadgets auf einmal. Der Multisensor misst Licht, Temperatur, Bewegungen. Top: Die Kamera zeigt auch im Dunkeln erkennbare Bilder an.

**Kontra.** Da alles einwandfrei geklappt hat, wären die monatlichen Kosten als Nachteil hervorzuheben.

**Kosten.** Die Starter-Pakete „Sicherheit“ und „Komfort“ gibt’s um € 200,-, einzelne Geräte ab € 40,-.

Tarif ab € 7,90/Monat. **Tipp:** Beim WOMAN DAY zahlt man -20 % aufs Grundentgelt für 24 Monate. *a1.net*

**Bedienung: \*\*\*\*\***

**App: \*\*\*\*\***

**Installation: \*\*\*\*\***



# Fred Mahringer



## Ausbildung

- **Lehre Nachrichtenelektroniker**
- **Höhere Technische Lehranstalt Linz**  
(Elektronik)
- **Johannes Kepler Universität Linz**  
(Institut für Unternehmensführung mit  
Schwerpunkt Organisation und Personal)
- **LIMAK**  
(Executive MBA, International Strategic  
Management)
- **Paneuropäische Hochschule**  
(Doktoratstudium, Institut für Massenmedien)

## Berufserfahrung

- **25 Jahre Berufserfahrung in der  
Telekommunikationsbranche**  
(Fixed, Mobile, Konvergent)
  - Technologie
  - Network Roll Out Mobile
  - Wholesale – Product Management &  
Marketing
  - Strategisches Controlling
  - Prozess- and Projektmanagement
  - Leiter Transformationsprogramm „nendo“
  - Mitglied Strategieteam
  - Business Owner Smart Home
- **17 Jahre Führungserfahrung**

# A1 Telekom Austria Group

## Who We Are

One of the leading convergent communication providers in **Central and Eastern Europe**.  
Our 18,000 employees deliver

- Products and services of voice telephony, broadband Internet, multimedia services, data and IT solutions, wholesale as well as m-payment solutions
- For more than 24 million customers across our markets of operations.
- We are convergent in 6 out of 7 countries and offer cloud and ICT-services in Germany and Switzerland.



## Fazit:

A1 ist KEIN Start-Up, sondern ein traditionelles Unternehmen.

Das bietet viele Möglichkeiten, stellt uns in Bezug auf Agilität aber auch vor viele Herausforderungen!



# Agenda

what



why



how



**IMPACT**

# Agenda



**IMPACT**

# A1 Smart Home

## Du kannst dir einfach sicher sein

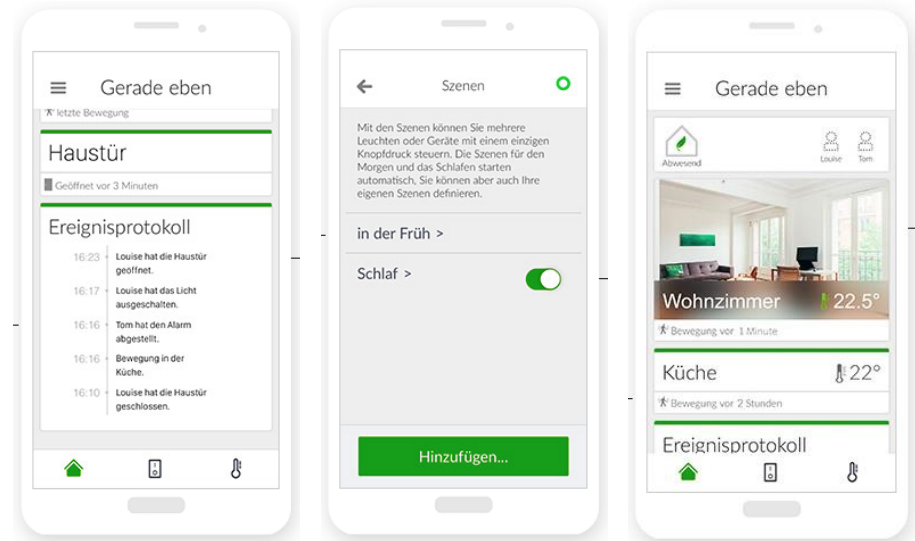
- A1 Smart Home: **1 App** für eine Vielzahl nützlicher Gadgets
- Alle Gadgets beliebig **kombinierbar**
- Intelligent: A1 Smart Home ist **selbstlernend**





# A1 Smart Home ist ein Software-Produkt

- UseCases und **Kundenmehrwerte** entstehen durch **Software**
- Beispiel UseCase Sicherheit: Verschiedene Sensoren und Gadgets sind **koordiniert**
- **Konnektivität** und **Einfachheit** sind die entscheidenden Attribute



# A1 Smart Home ist ein Service

- Services werden als **Abo-Modell** vermarktet
- 3 Packages mit verschiedenen **Service-Levels**
- Kunden urteilen nach der erlebten **Customer Experience**

<input type="radio"/> A1 Smart Home L Full-Service und Sicherheitszentrale	<input checked="" type="radio"/> A1 Smart Home M Ausfallsicherheit und Wartungsservice	<input type="radio"/> A1 Smart Home S Einsteiger-Tarif in die Smart Home Welt
€ 29,90 / Monat	€ 19,90 / Monat	€ 7,90 / Monat
✓ Selbstlernende App	✓ Selbstlernende App	✓ Selbstlernende App
✓ A1 Smart Home Service Team	✓ A1 Smart Home Service Team	✓ A1 Smart Home Service Team
✓ Ausfallsicherheit	✓ Ausfallsicherheit	– Ausfallsicherheit
✓ Sicherheitszentrale	<input type="checkbox"/> Für € 149 /Jahr buchen Sicherheitszentrale	– Sicherheitszentrale
✓ 30 Tage Videospeicherung	✓ 7 Tage Videospeicherung	✓ 24 Stunden Videospeicherung
✓ Wartungsservice 1x jährlich	✓ Wartungsservice 1x jährlich	Optional Wartungsservice 1x jährlich
✓ Installationsservice	Optional Installationsservice	Optional Installationsservice
✓ Gateway Premium Gateway	✓ Gateway Premium Gateway	✓ Gateway Standard Gateway
+ Vertragsbedingungen		

# Du kannst Dir einfach sicher sein.

A1 bringt Smart Home für alle.



Per App mehr Sicherheit, Komfort, Energie-Management und Service für Ihr Zuhause.

Du kannst alles.  
#ConnectLife



# Du kannst Dir einfach sicher sein.

A1 bringt Smart Home für alle.



Per App mehr Sicherheit, Komfort, Energie-Management und Service für Ihr Zuhause.

Du kannst alles.  
#ConnectLife



# Du kannst Dir einfach sicher sein.

A1 bringt Smart Home für alle.



Per App mehr Sicherheit, Komfort, Energie-Management und Service für Ihr Zuhause.

Du kannst alles.  
#ConnectLife



Bügeleisen  
abgedreht?



Alarm  
aktiviert?



Du kannst Dir  
einfach sicher sein.

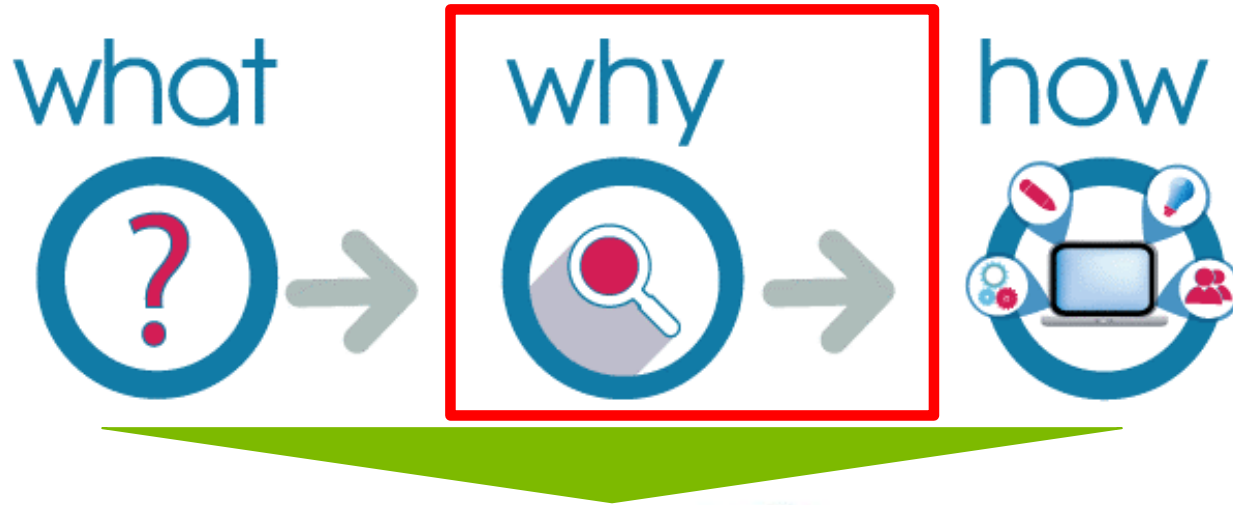
A1 bringt Smart Home  
für alle.

Du kannst alles.  
#ConnectLife



A1

# Agenda



**IMPACT**

# Innovation kann heute aus jeder Garage heraus entstehen und Industrien völlig verändern


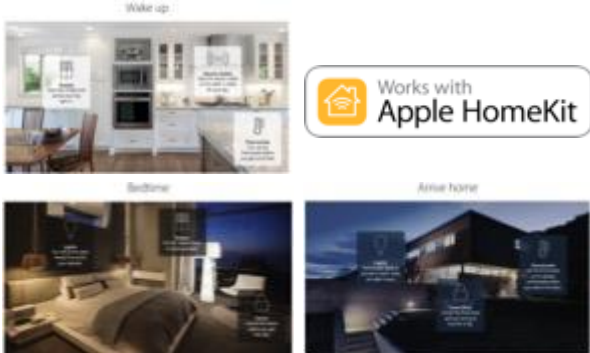




**WhatsApp**

- 50 Mitarbeiter (2014)
- Entwickeln Software, die 800 Mio. Messages pro Sekunde verarbeitet (2016)
- Unter Nutzung von OpenSource
- Für 1,5 Mrd. aktive Nutzer
- Ohne Online Marketing
- Ohne klassisches Pricing
- Zerstören + 200 Mrd. Umsatz der Telkos

# Smart Home Market Overview International

Apple, Samsung, Google und Amazon sind bereits am Markt vertreten

 <p><b>SAMSUNG SmartThings</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Application + Gadgets</li><li>▪ Worldwide available</li><li>▪ Hub \$99.00</li><li>▪ Gadgets start at \$39.00</li></ul>	 <p><b>Works with Apple HomeKit</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Application + Gadgets</li><li>▪ Worldwide available</li><li>▪ Apple TV mandatory \$69.00</li><li>▪ Gadgets start at \$39.95</li></ul>
 <p><b>nest Google</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Application + Gadgets</li><li>▪ US + EU</li><li>▪ Gadgets start at \$99.00</li></ul>	 <p><b>amazon echo</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Gadget only</li><li>▪ Worldwide available</li><li>▪ Echo Dot €59.99</li><li>▪ Echo €179.99</li></ul>

# Neue Märkte und Technologien sind auch für uns eine Chance

## Der Smart Home Markt in Österreich

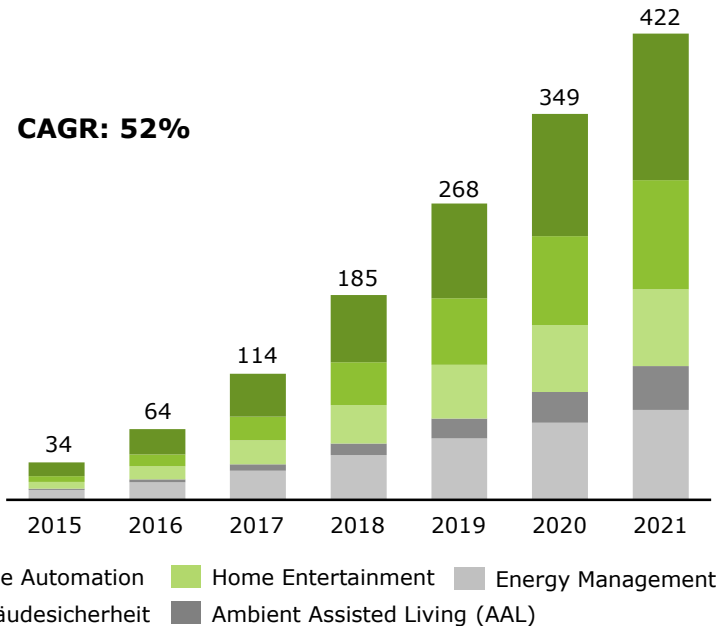
Die Wachstumschancen im österreichischen Smart Home Markt sind bedeutend

- Jährliches Wachstum von 52% (2015-2021)
- Penetration erst bei 3,3% (2017)

Die absolute Marktgröße birgt enormes Potential

- Durchschnittlicher Erlös pro Smart Home: 313€

## Umsatz Smart Home Österreich (in Mio. €)

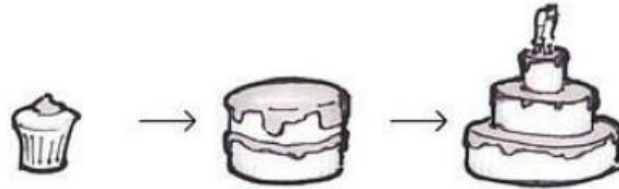




# Auftrag unseres Vorstands: Wir wollen in den Smart Home Markt einsteigen!



Basierend auf  
Kunden-  
bedürfnissen



Entwicklung eines  
Minimum Viable Products



zur Umsetzung eines  
Geschäftsmodells

# Agenda

what



why



how



**IMPACT**

# Charakteristika einer Innovation Engine



## **Fokus**

volle Konzentration auf jeweils nur ein Projekt



## **Produktvision**

Gemeinsames Zielbild und Motivation



## **Interdisziplinäres Team**

Komplementäre Fähigkeiten und Expertise



## **Selbstorganisation**

Entscheidungen zur Erreichung der Produktvision werden von Team getroffen



## **Kundenzentrierung**

Kunden früh und oft involvieren



## **Sprints**

Kurze Zyklen um schnell zu lernen



## **Minimum Viable Product**

Erste Lösung rasch herausbringen und dann verbessern



## **Kontinuierliche Verbesserung**

Arbeitsweise regelmäßig im Team reflektieren

# Smart Home: Modell der Kundeneinbindung

Ad Hoc Kundeneinbindung über  
das Consumer Panel  
IhreMeinung.at

## PHASE 1

### Proposition

#### Proposition-Testing (Prototype & Serviceideen)

- A/B Testing
- Panel-Research
- (Tiefen)Interviews

#### Strategic Design Tools

- Personas
- Customer Journey Zielbilder

#### Design Sprints (Sprints 1-7)

- 1 Testing Tag am Ende des Sprints
- Co-Creation WS (nach Vorbereitung mit Tagebuchstudie)

## PHASE 2

### Setup

#### Vendor Decision

- Basis CX Tests der Friendly Customer / Employee Trials
- NPS als Core KPI

## PHASE 3

### 3.1 Umsetzung & 3.2 Go2Market

#### Tagebuchstudie / Beta A1 Mitarbeiter

- Simulation Kundenerlebnis mit Fokus auf Core Journey Steps
- 25 MitarbeiterInnen des Konzerns (als Friendly Users)
- Tagebuch-App cXplore

#### Tagebuchstudie / Beta A1 Kunden

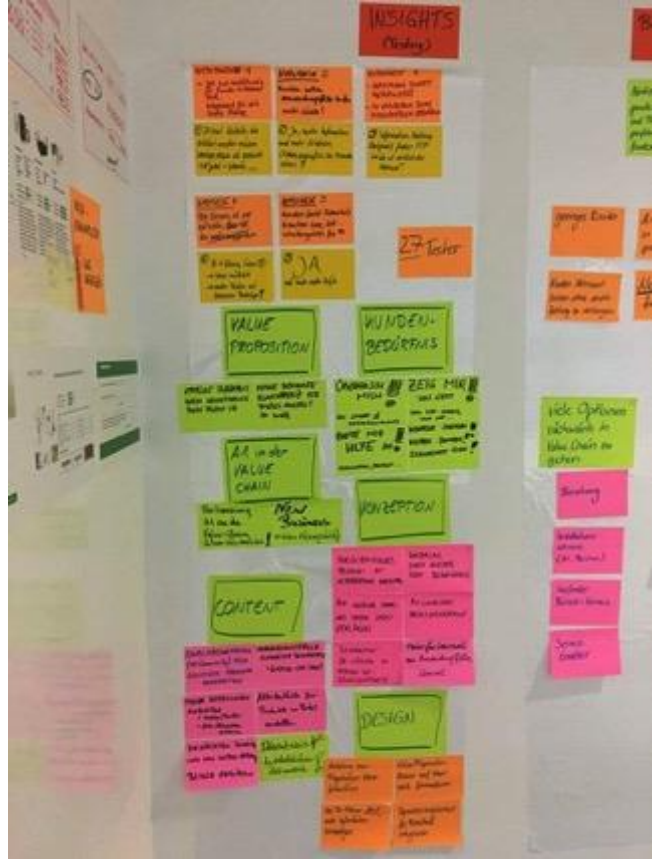
- Soft-Launch / Closed User Group
- 120 KundInnen des Konzerns
- Tagebuch-App cXplore

#### Integration CFM (Customer Feedback Mgmt)

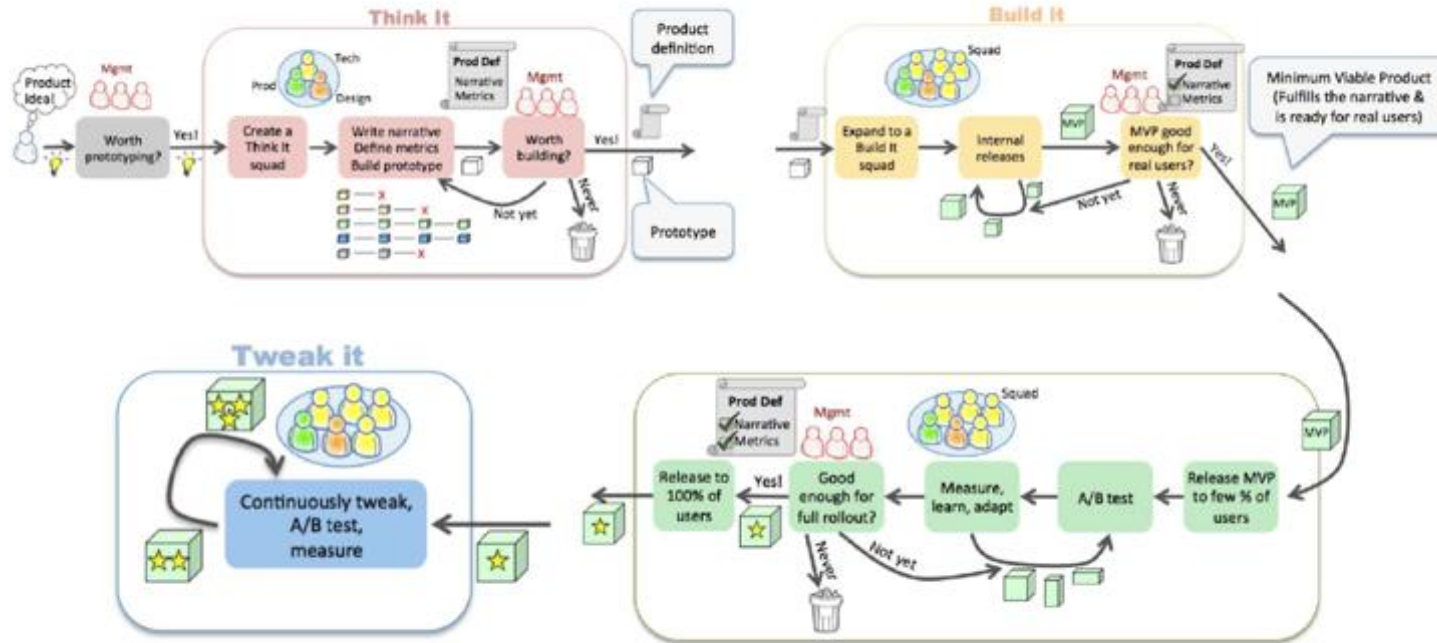
- Prozess Kunden-Feedback



**Early Prototype Feedback:  
Das Projekt-Team vor der A1  
Kantine**



# Agiles Arbeiten in „New Business“ Projekten



# Wir leben ein interdisziplinäres Team



Sponsor



Product Owner



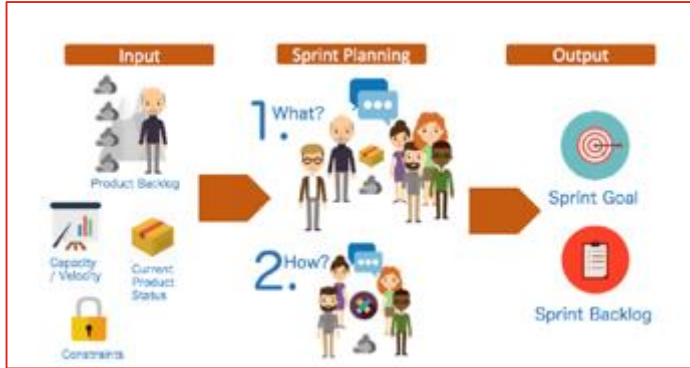
Facilitator



Teammitglieder

# Vorgehensweise – Scrum

Sprint Planning



Daily Standups

Sprint Review



Sprint Retrospektive



# Entwicklung Value Proposition vs. Implementierung



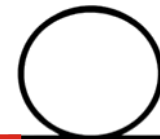
wöchentliche Sprints



Mitarbeiter Trial



Kunden Trial



Launch

# Raum und Arbeitsweise





# Agenda

what



why



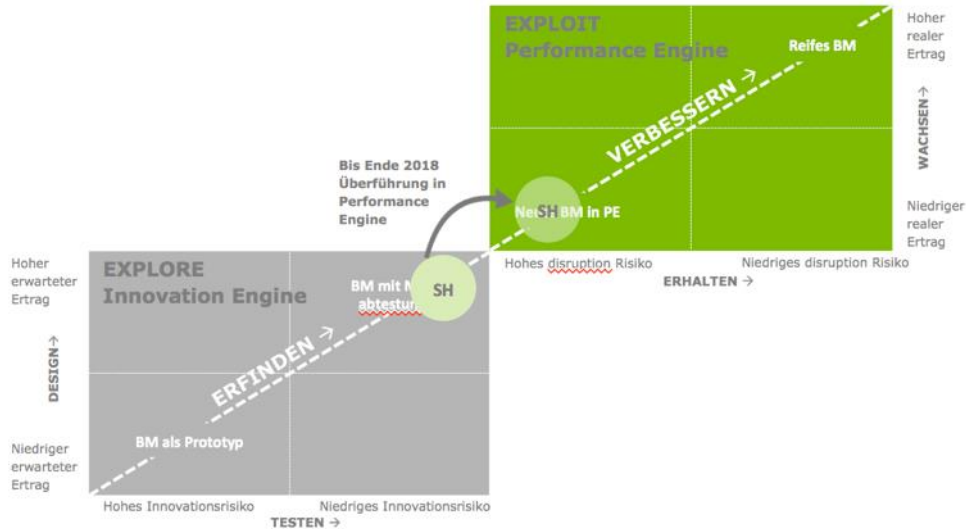
how



4.500

20

# In der Organisation befindet sich Smart Home am Übergang von der Explore zur Exploit Phase.



Der Smart Home Geschäftsbereich wird stabiler durch:

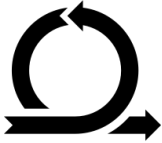
1. Konstante Verbesserungen des Angebots
2. Weiterer Aufbau der Customer Base
3. Unterstützung durch neue Revenue Streams

# Empfehlungen für zukünftige Setups



## Team:

- Volle Ressourcenwidmung auf 1 Thema (100% für 5 Tage/Woche)
- Mindestgröße an Team wichtig um produktiv, schnell arbeiten zu können (mind. 4-5)
- Co-location und agiles/motiviertes Mindset der Teammitglieder
- Soweit wie möglich gleichbleibendes Team (Wissen nicht zu verlieren, keine Zeit durch onboarding/ „akklimatisieren“ zu verlieren)
- Teammitglieder die an weniger agile Teile des Unternehmens andocken müssen brauchen explizite und gelebte Management Unterstützung in den Fachbereichen
- „Starker“ Sponsor wichtig um Anliegen des Teams zu verteidigen



## Sprints:

- Sprint Arbeitsweise: bringt Geschwindigkeit ins Projekt und zwingt zu Entscheidungen und Fokus

## Research:

- Intensive Nutzung des großen A1 Mitarbeiter Pools zur schnellen Generierung von ersten Insights
- Trial Ansatz vor offiziellem Launch (Mängel vor Launch zu erkennen, an Kundenbedürfnisse angepasstes Angebot, schnell lernen)
- Braucht einfacheren Zugang zu Methoden, Tools und punktuellem Expertenwissen



## Dokumentation:

- Generiertes Wissen (Zielgruppen, Customer Needs,...) konstant zusammenfassen und mit restlicher Organisation teilen
- Entscheidungen in einzelnen Bereichen konstant dokumentieren

## A1 Vendoren:

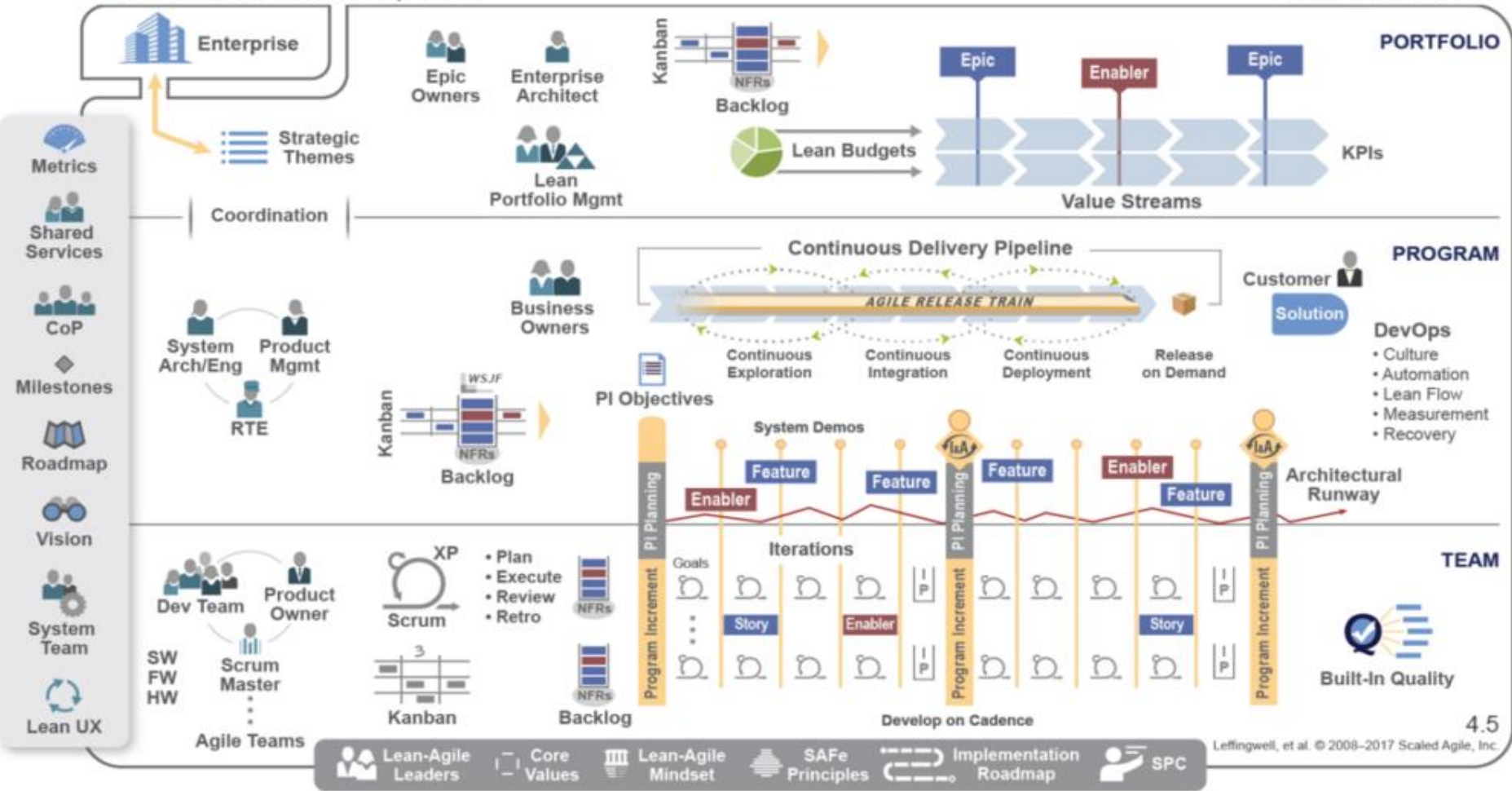
- Auswahl nach größtem Kundennutzen (nicht nach A1 Standardprozess)
- Fokus auf Partnerschaft und Entwicklung





# SAFe® for Lean Enterprises

# Portfolio SAFe



# Louis V. GERSTNER, Jr.

LEARN THE MANAGEMENT SECRETS THAT  
DROVE IBM'S UNPRECEDATED TURNAROUND

## Who Says Elephants Can't Dance?

Leading  
A Great Enterprise  
Through Dramatic  
Change



Who says you can't  
be big and nimble?

