



KODE® Success Story

# congstar setzt auf kompetente Teams

congstar ist eine 100 %-ige Tochter der Telekom Deutschland GmbH und gehört dabei als eigenständiges Unternehmen zu den bekanntesten Mobilfunk- und DSL-Anbietern in der Bundesrepublik. Etwa 200 „congstars“ stellen am Hauptsitz im Kölner Rheinauhafen sicher, dass über fünf Millionen Kunden unbeschwert Mobilfunk- und Festnetzprodukte genießen können. congstar bietet eine familienbewusste Unternehmenskultur und wurde dafür von der Bertelsmann Stiftung 2020 als familienfreundlicher Arbeitgeber ausgezeichnet.

# Zielsetzung

**„2007 HABEN WIR ALS KLEINES START-UP DAS LICHT DER TELKO-WELT ERBLICKT. MIT EINER HANDVOLL MITARBEITERN – ABER VIELEN TOLLEN IDEEN. UND MUTIG, WIE WIR NUN MAL SIND, WOLLTEN WIR ETWAS NEUES AUSPROBIEREN – MIT ERFOLG!“**

congstar hat es sich zum Ziel gesetzt die eigene **Agilität** zu steigern, um

- noch flexibler und effizienter auf veränderte Kundenbedürfnisse und Marktsituationen reagieren zu können,
- die Kundenzufriedenheit durch mehr **Kundenfokus** zu steigern,
- mithilfe von **Data Driven** mehr datengetriebene Entscheidungen zu treffen und
- die Relevanz und Transparenz der **Digitalisierung** zu erhöhen.

Unter dem Motto „**TEAM-UP!4FUTURE**“ wollte das Unternehmen mehr Transparenz und Verständnis über die vorhandenen congstar Kompetenzen und ihre Ausprägung erlangen, um die zukünftigen Herausforderungen souverän meistern zu können. Der Fokus wurde von Anfang an nicht auf die Individual-, sondern auf die Teamentwicklung gelegt. Folgende Fragen standen dabei im Mittelpunkt:

- Wie stellen wir uns unsere Teamarbeit in Zukunft vor?
- Welche Herausforderungen erwarten uns in der Zukunft?
- Wie können wir uns als Team aufstellen, um diesen Herausforderungen souverän begegnen zu können?
- Wie können wir die Zusammenarbeit in und unter den Teams fördern?

# Lösung und Umsetzung mit KODE®

congstar hat sich unter anderem deshalb an KODE® gewandt, weil unsere Verfahren nicht nur auf Individual-, sondern insbesondere auch auf Team- und Organisationsebene anwendbar sind. „KODE® ist sehr offen und skalierbar und stellt nicht zwangsläufig den einzelnen Mitarbeiter in den Vordergrund“, begründet Sanja Dusanic, HR-Managerin bei congstar, die Entscheidung.

Wir haben gemeinsam mit congstar einen Phasenplan entwickelt und die HR-Manager im Unternehmen befähigt die Workshops mit den rund 30 congstar-Teams, die alle an dem Projekt teilgenommen haben, selbst zu leiten. Das KODE® Team stand während des gesamten Projektzeitraums, der Anfang 2021 begonnen hat, nicht nur beratend zur Seite, sondern hat congstar aus dem Backoffice auch administrativ bei der Durchführung der Kompetenzdiagnostik mit dem KODE® Beurteilungsbogen unterstützt, so dass sich das Human Resource Management auf die Gespräche mit den Teams konzentrieren konnte.

Der Auftakt-Workshop mit jedem Team diente dazu, aus dem KODE® KompetenzAtlas die **zwölf Schlüsselkompetenzen** zu identifizieren, die die Teams als relevant zum Bewältigen ihrer aktuellen und zukünftigen Aufgaben erachten. Die Teams haben sich mit diesen zwölf Kompetenzen intensiv auseinandergesetzt und sie in ihre **eigene Teamsprache** überführt, um das Verständnis, die Akzeptanz und die Identifikation mit den Teamkompetenzen zu fördern.

Im Rahmen der Workshop-Reihe hat jeder Mitarbeiter die Möglichkeit genutzt eine Selbsteinschätzung mit dem KODE® Beurteilungsbogen durchzuführen, um einen Überblick über seine individuelle Kompetenzausprägung zu erhalten, die letztlich Bestandteil der Teamkompetenzen ist. Die Auswertung der Selbsteinschätzungen wurde von KODE® übernommen.

Im zweiten Workshop hatten die Teams Gelegenheit sich mit Hilfe von **Peer Coaching** kollegiales Feedback zu ihrem Kompetenzprofil einzuholen, was zu weiteren spannenden Erkenntnissen für jeden Einzelnen und das Team als Kollektiv führte. Im Team wurde analysiert, welche **Teamkompetenzen** besonders ausgeprägt sind und wo noch Entwicklungspotenzial vorhanden ist.

# Erfolge

„Mit KODE® haben wir ein **praxistaugliches Verfahren** gefunden, das trotz seiner Standardisierung individuell genug ist, um auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der heterogenen Teams einzugehen“, erklärt Sanja Dusanic.

Mit Hilfe des Consultings von KODE® wurde innerhalb kurzer Zeit eine Strategie entwickelt, um notwendige Kompetenzen zu identifizieren, vorhandene **Kompetenzen zu messen** und **Kompetenzen weiter zu entwickeln**. Durch die Befähigung des HR-Teams konnten wesentliche Teile des Projektes selbstorganisiert durchgeführt werden, was trotz der hohen Zahl von teilnehmenden Teams zu einem pünktlichen Projektabschluss geführt hat.

Die einzelnen Teams haben nun ein genaues Bild davon, welche Kompetenzen sie zur Bewältigung zukünftiger Aufgaben benötigen und wie die aktuelle Kompetenzausprägung innerhalb des Teams ist. Auf Basis der Erkenntnisse, die das **KODE® Verfahren** geliefert hat, wurden konkrete Maßnahmen zur Kompetenzentwicklung geplant, die unter anderem die **KODE® Selbstentwicklungs-Programme** und das Peer Coaching umfassen.

**„2007 HABEN WIR ALS KLEINES START-UP DAS LICHT DER TELKO-WELT ERBLICKT. MIT EINER HANDVOLL MITARBEITERN – ABER VIELEN TOLLEN IDEEN. UND MUTIG, WIE WIR NUN MAL SIND, WOLLTEN WIR ETWAS NEUES AUSPROBIEREN – MIT ERFOLG!“**

Christina Kiehl, Geschäftsführerin von congstar

# Über die KODE GmbH

Wir sind Spezialisten im Kompetenzmanagement



**Stephan Coester**

Geschäftsführender  
Gesellschafter



**Jutta Köster**

Vertriebsleiterin, Beraterin  
und Management Trainerin



**Malte Osthagen**

Senior Consultant, KODE®  
und KODE®X Supervisor

Mit unserer langjährigen Erfahrung, unseren wissenschaftlich fundierten Verfahren und unserer Gemeinschaft von Experten ermöglichen wir es, Kompetenzen zu messen und Potenziale auszu-schöpfen. Unsere softwarebasierten KODE® Verfahren und die fundierten Lizenzausbildungen sind ein zukunftssicheres System zur Erstellung und Weiterentwicklung individueller Kompetenzmodelle.

Mit unserem Engagement und der langjährigen Erfahrung handeln wir stets zum Wohle unserer Kunden, Partner und der KODE® Community. Diese profitieren von unserer starken Marktposition, über die wir aufgrund unserer Spezialisierung und unseres Wissens verfügen. In diesem Sinne setzen wir darauf unser Leistungsportfolio für alle Seiten kontinuierlich auszubauen. Wir investieren konsequent in die Weiterentwicklung der KODE® Verfahren und der KODE® Software, um unseren Kunden, Partnern und der KODE® Community einen nachhaltigen Nutzen zu bieten.

## **KODE GmbH**

Arzbergerstraße 10  
D-82211 Herrsching a. Ammersee

Tel.: +49 (0) 89 904 100 250  
Fax: +49 (0) 89 904 100 259

info@kodekonzept.de  
www.kodekonzept.de



Alle Ausgaben von KODE® Erfolgsfaktor Kompetenz finden Sie auf unserer Website. Bitte tragen Sie sich für unseren Newsletter ein, um keine Neuerscheinung zu verpassen.



[kodekonzept.com/erfolgsfaktor-kompetenz](http://kodekonzept.com/erfolgsfaktor-kompetenz)

## Kunden, die KODE® vertrauen



trenkwalder



VDV Akademie



KNAUF



HORVÁTH & PARTNERS  
MANAGEMENT CONSULTANTS



H+H Consulting GbR  
Beratung und Management



DATAVARD

