

CASE STUDY PERFORMANCE COACHING / LOGISTIK

# VOM TICKET-BERG ZUM EINGESPIELTEN POWER-TEAM



WIE DAS HELLOGIC - TEAM BEI HELLMANN DURCH GEZIELTES  
COACHING TRANSPARENZ, STRUKTUR UND NEUEN TEAMGEIST  
ENTWICKELTE - UND ZU EINEM SELBSTORGANISIERTEN,  
EINGESPIELTEN POWER-TEAM WURDE.



## ÜBER UNSEREN KUNDEN HELLMANN WORLDWIDE LOGISTICS



Hellmann Worldwide Logistics ist ein global führender Logistikdienstleister mit Hauptsitz in Osnabrück, Deutschland.

Mit mehr als 10.000 Mitarbeitenden bedient Hellmann Kunden in über 170 Ländern und erzielte zuletzt einen Umsatz von 3,5 Milliarden Euro.

Das Hellogic-Team ist ein geschäftskritisches Support- und Entwicklungsteam, das ein historisch bedeutendes Transportmanagementsystem (TMS) betreut, welches zentrale Geschäftsprozesse für die Luft- und Seefracht steuert.





## AUSGANGSSITUATION: ÜBERLAST, INTRANSPARENZ, FEHLENDE TEAMIDENTITÄT

Als die Berater von Agile Growth 2023 mit dem Coaching begannen, stand das Hellogic-Team unter Druck:

Unklare Rollen, ein überbordender Ticket-Berg und zu viele Kommunikationskanäle führten zu Überlastung und Frust.

Einige Teammitglieder waren permanent ausgelastet, während andere kaum eingebunden waren. Entscheidungen und Aufgabenverteilung verliefen unstrukturiert – es fehlte eine gemeinsame Richtung.

Friedhelm Schröer, Teamleiter, erinnert sich:

**"Es gab wenig Transparenz über die Aufgaben, und die Arbeit landete oft auf denselben Schreibtischen. Es fehlte ein gemeinsamer Fokus."**

Das Team selbst beschrieb sich rückblickend eher als „Gruppe von Individuen“ als echtes Team.

Trotz der geschäftskritischen Bedeutung des Systems fehlten Klarheit, Struktur und ein gemeinsames Verantwortungsbewusstsein.



# DER WANDEL: TRANSPARENZ UND PASSGENAU UMGESETzte AGILE ARBEITSMETHODEN

Nach einer initialen Situationsanalyse entschied Agile Growth, Scrum nicht als Standardansatz einzusetzen – zu groß war der operative Supportanteil.

Stattdessen entstand ein maßgeschneideter Coaching-Ansatz, der agile Prinzipien mit der realen Teamdynamik verband. Die Zusammenarbeit wurde durch folgende individuelle konkrete Maßnahmen unterstützt:

01

## EINFÜHRUNG TÄGLICHER 30-MINUTEN-DISPATCHES

Tägliche Synchronisation und Priorisierung der Tickets schuf erstmalig Transparenz und Klarheit und verteilte die Verantwortung auf das gesamte Team.

02

## CLUSTER- UND PRIORISIERUNGSREGELN

Tickets wurden nach Themenbereichen organisiert und nach Dringlichkeit priorisiert.

03

## REGELMÄßIGE RETROSPективEN UND EINZELGESPRÄCHE

Teamreflexionen und individuelle Gespräche förderten Vertrauen und ermöglichen kontinuierliche Verbesserungen der Arbeitsrealität.

04

## EINFÜHRUNG VON TOOLS WIE MIRO

Transparenz und Zusammenarbeit wurden durch neue visuelle Boards gefördert.

05

## WORKING AGREEMENTS UND PSYCHOLOGISCHE SICHERHEIT

Im Liftoff-Workshop definierte das Team gemeinsame Werte und Kommunikationsregeln, die die Basis für eine fruchtbare Zusammenarbeit bildeten.



# ERSTE ERFOLGE: EIN GEMEINSAMES ZIEL UND ERGEBNISSE

Bereits nach **12 Wochen** waren die ersten Erfolge sichtbar:

## TICKET-BERG ABGEBAUT

Der Ticket-Berg war erstmals vollständig abgebaut.

## NEUE TEAM-ROUTINE

Eine neue Team-Routine sorgte für Planbarkeit und Entlastung

## GEMEINSAME VERANTWORTUNG

Statt Einzelkämpfern entstand gemeinsame Verantwortung für Aufgaben

## HALL OF FAME

Das Team etablierte die sogenannte „Hall of Fame“, um abgeschlossene Tickets – sichtbar für alle – zu feiern

**“Wir haben einen gemeinsamen Stapel, den wir alle bearbeiten. Niemand arbeitet mehr isoliert.”** – Andreas Drop

# LANGFRISTIGE VERÄNDERUNGEN: EIN EINGESPIELTES TEAM

Im Verlauf des Coachings entwickelte sich das Hellogic-Team zu einer selbstorganisierten Einheit voller Vertrauen, Stabilität und Selbstorganisation. Ein nachlängerer Krankheit zurückkehrender Kollege wurde reibungslos integriert, was die neu gewonnene Teamkultur des Teams weiter unterstrich.

## FRIEDHELM SCHRÖER:

**“NIE WAR ICH SO ENTSPANNT ALS FÜHRUNGSKRAFT. DAS TEAM ARBEITET HEUTE SELBSTSTÄNDIG, MIT KLAREN REGELN UND ECHTEM TEAMGEIST.”**

Das Team trautete sich, Neues auszuprobieren, verwarf Unpassendes und behielt funktionierende Routinen bei. Die Folge: höhere Transparenz, mehr Freude an der Arbeit und nachhaltige Stabilität.



- Valentin Bock, Coach, zur Experimentierfreude: „Ich glaube, dieser Labor-Charakter war entscheidend. Wir haben nichts Dogmatisches vorgegeben, sondern gemeinsam ausprobiert, was funktioniert. Wenn etwas nicht passte, haben wir's wieder verworfen.“



# FAZIT: VOM TICKET-BERG ZUM SELBSTORGANISIERTEN TEAM

Das Hellogic-Team hat gezeigt, wie gezieltes Coaching und agile Prinzipien ein überlastetes, reaktives Team in eine produktive, selbstorganisierte Einheit verwandeln können. Heute arbeitet das Team mit mehr Klarheit, Struktur und Freude – und ist so ein Beispiel für nachhaltige Teamentwicklung in einer geschäftskritischen Umgebung.

Friedhelm Schröer: „**„Ohne das Coaching weiß ich nicht, ob das Team heute noch so bestehen würde“**

Patrick Lehrbach, in dem Mandat unterstützender Coach, fasst es zusammen: "Die Veränderung war beeindruckend. Aus anfänglicher Skepsis wurde eine echte Begeisterung für Zusammenarbeit und kontinuierliche Verbesserung."



## KONTAKTDATEN

### AGILE GROWTH ACADEMY GMBH

Julius-Hatry-Straße 1  
68163 Mannheim

[www.agilegrowth.de](http://www.agilegrowth.de)

Bildrechte: unsplash, Adobe Stock Fotos, Hellmann Worldwide Logistics SE, Agile Growth

### KAI H. SIMONS

Gründer, Geschäftsführer  
[kai.simons@agilegrowth.de](mailto:kai.simons@agilegrowth.de)

### JASMINE SIMONS-ZAHNO

Gründerin, Geschäftsführerin  
[jasmine.simons@agilegrowth.de](mailto:jasmine.simons@agilegrowth.de)

