

SECO

Auswertung der Piloteinführung von Windows Vista und Office 2007 im BVET

Herausforderung

Das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) führte im November 2008 Windows Vista und Office 2007 ein. Dieser Wechsel brachte eine Vielzahl Veränderungen für die Anwenderinnen und Anwender im SECO mit sich und stellte eine grosse Herausforderung für das interne Projektteam dar. Zusätzlich zeichnete sich bei der ausführenden Stelle einen Ressourcenengpass ab.

Es war wichtig, die Umstellung frühzeitig zu planen und die Erfahrungen anderer Ämter zu erfassen und in die Planung einfließen zu lassen.

Ziele

Um das Ziel der optimalen Anwenderunterstützung und einer reibungslosen Umstellung sicherzustellen, wurde beschlossen, die Erfahrungen aus der Piloteinführung im BVET auszuwerten. Sieber&Partners wurde beauftragt die Erfahrungen aus der Piloteinführung zu sammeln und diese für das SECO nutzbar zu machen.

Zusätzlich sollten Empfehlungen für die Einführung im SECO abgeleitet und der Produktivitätsausfall der Umstellung berechnet werden.

Vorgehen

Experten von Sieber&Partners werteten als neutrale Instanz die Erfahrungen im BVET aus. Dabei wurde ein qualitativer Zugang verfolgt, der die Erfahrungen über halbstrukturierte Interviews erfragt. Betrachtet wurden drei Ebenen:

- Erfahrungen aus der Sicht der Verantwortlichen
- Erfahrungen der AnwenderInnen während und nach der Einführung
- Erfahrungen aus der Sicht der Supportkräfte (Floorwalker)

Das Gesamtbild ergab sich aus der Aggregation der drei Ebenen. Daraus wurden die Empfehlungen für das SECO abgeleitet. Spezifische Fragen ermöglichten die Berechnung des Produktivitätsausfalls.



Resultat und Nutzen

Die Studie gab Aufschluss über die Zweckdienlichkeit der eingesetzten begleitenden Massnahmen. Sie zeigte die Problemfelder der AnwenderInnen auf und lieferte ein konkretes Bild über die Akzeptanz der Umstellung. Die Empfehlungen flossen laufend in die Projektplanung ein, was zu einer optimalen Vorbereitung führte. Der prognostizierte Produktivitätsausfall verdeutlichte beim Management die Wichtigkeit genügender Ressourcen sowie ergänzender Massnahmen und die Notwendigkeit ausreichender Schulungs- und Supportangebote.

Durch den Erfahrungsbericht von Sieber&Partners und den daraus abgeleiteten Empfehlungen waren wir bei der Planung des Projektes immer einen Schritt voraus - wir wussten jederzeit, welche Probleme auf uns zukommen würden (Konrad Flück, Integration Manager SECO).

Ihr Weg zum Erfolg

Herr Alfred Bertschinger erwartet Ihre Anfrage und präsentiert Ihnen mit Freude den Wert dieser Leistung für Sie.



Alfred Bertschinger

Berater und Forscher

E-Mail: ab@pascal-sieber.ch

Phone: 031 382 00 24

Mobil: 076 445 69 73

www.sieberpartners.ch

Sieber&Partners ist der unabhängige Anbieter innovativer, kundenspezifischer Marktforschung und Beratung für die Schweizer ICT. Das aus anerkannten Persönlichkeiten bestehende Kernteam ist gezielt mit Fachspezialisten vernetzt und deckt die Geschäftsfelder ICT Investment, Market Intelligence und Productivity Consulting ab.