

Auswertung Pilotprojekt BVET

Erfahrungsbericht für das SECO



Ausgangslage

- Einführung von Windows Vista und Office 2007 im SECO, November 2008
- Grosse Veränderungen für die AnwenderInnen
- Gesamtkoordination GS-EVD
- Umsetzung beim Amt



Ziel

- Erfahrungen des BVET für das SECO nutzbar machen
- Massnahmen ableiten
- Produktivitätsminderung herausarbeiten



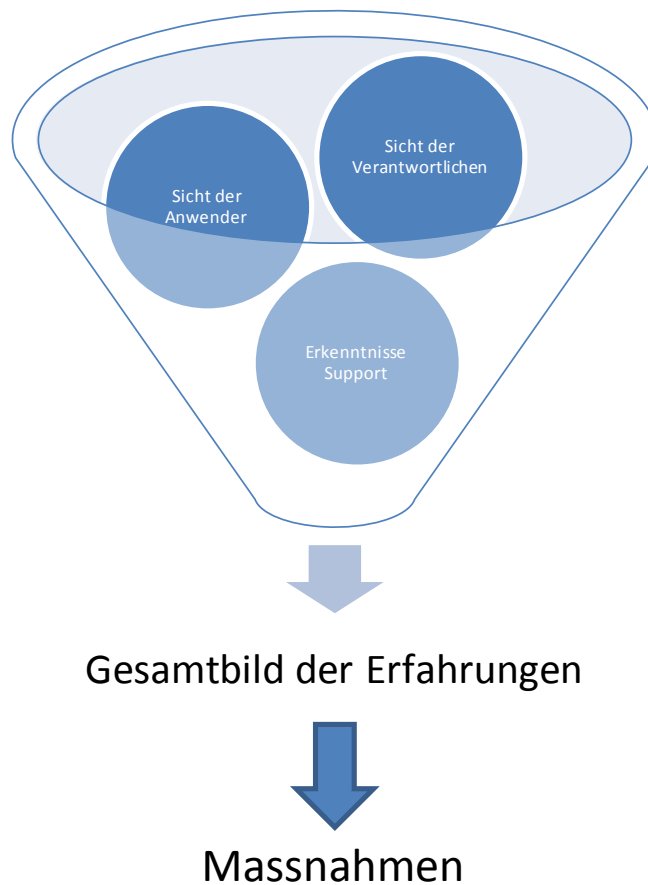
Komplexität

Verschiedene Parameter erhöhen die Komplexität der Umstellung im SECO gegenüber dem BVET:

- 670 Mitarbeitende
- 10 Standorte
- Hohe Reisetätigkeit der Mitarbeitenden
- Ferienabwesenheiten
- 1 Drittel der Mitarbeitenden sind französischer Muttersprache



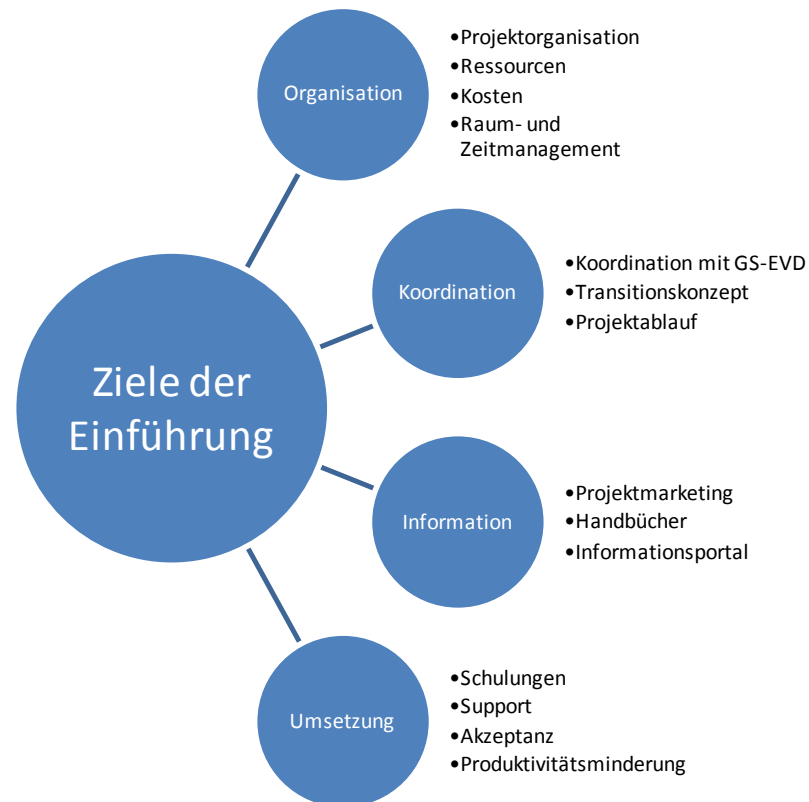
Vorgehen





Methodisches Framework

- Qualitative Interviews
- Halbstrukturiert
 - 3 Verantwortliche
 - 7 AnwenderInnen
 - 2 Floorwalker
- Analyse
- Synthese
- Transformation in Prosa
- Massnahmen ableiten





Ergebnisse

Gesamtbild der Erfahrungen



Gesamtbild der Erfahrungen

- **Allgemeiner Eindruck und Akzeptanz**
 - Kein reibungsloser Ablauf
 - Positive Beurteilung durch die AnwenderInnen
 - Weniger Aufwand für die AnwenderInnen als erwartet
 - Gute Akzeptanz der Belegschaft
 - Gutes Arbeitsklima befördert die Akzeptanz



Gesamtbild der Erfahrungen

- Organisation und Koordination
 - Erheblicher Aufwand auf Amtsseite
 - Zusatzbelastung der Beteiligten ernst nehmen
 - Einbindung des Amtes in die Projektorganisation wichtig
 - Frühzeitige Vorbereitung



Gesamtbild der Erfahrungen

■ Support

- Gutes Arbeitsklima >> wenig Nachfrage
- Durchschnittliche Anwender finden sich gut zurecht
- Ticketsystem zu aufwändig



Gesamtbild der Erfahrungen

■ Information

- Gerüchteküche im Vorfeld
- Schlechtes Image
- Informationsverantwortlicher >> wichtige Rolle
- Zeitgerecht und spärliche Information
- Einstimmung der Mitarbeitenden auf eine Produktivitätsminderung



Gesamtbild der Erfahrungen

- **Schulung und Ausbildung**
 - Komplexität der Planung hoch
 - Einflussnahme des Amtes auf die Inhalte
 - Bekanntgabe der Daten so früh wie möglich
 - Weiterbildung von der Umstellung entkoppeln



Einige für das SECO abgeleitete Massnahmen

- Organisation und Koordination
 - Unterstützung IM
 - Starke Überarbeitung Rolloutkonzept
- Kommunikation
 - Kommunikationskonzept
 - „Migrationshandbuch“ Mitarbeitende
- Support
 - Ausbildung und Einsatz von Floorwalker
- Schulung
 - Definieren von amtspezifischen Inhalten
 - Vereinfachung (nur 2 Arten von Umschulungskursen)
 - Benutzergruppenspezifische Ausbildungen (GL-Kurse, Mobile Worker)



Learnings des SECO

- Generische Rolloutkonzepte müssen stark angepasst werden
 - Dies hat Auswirkungen auf die gesamte Organisation des Rollouts
- Rolloutplan braucht Pflege
- Ziele für das Amt sollten möglichst früh gesetzt werden
- Gute Vorbereitung lohnt sich (mehrere Monate einplanen)
- Proaktiv sein zahlt sich aus
- Es gibt mehr zu tun, als man denkt!
 - Ausreichend Support heranziehen

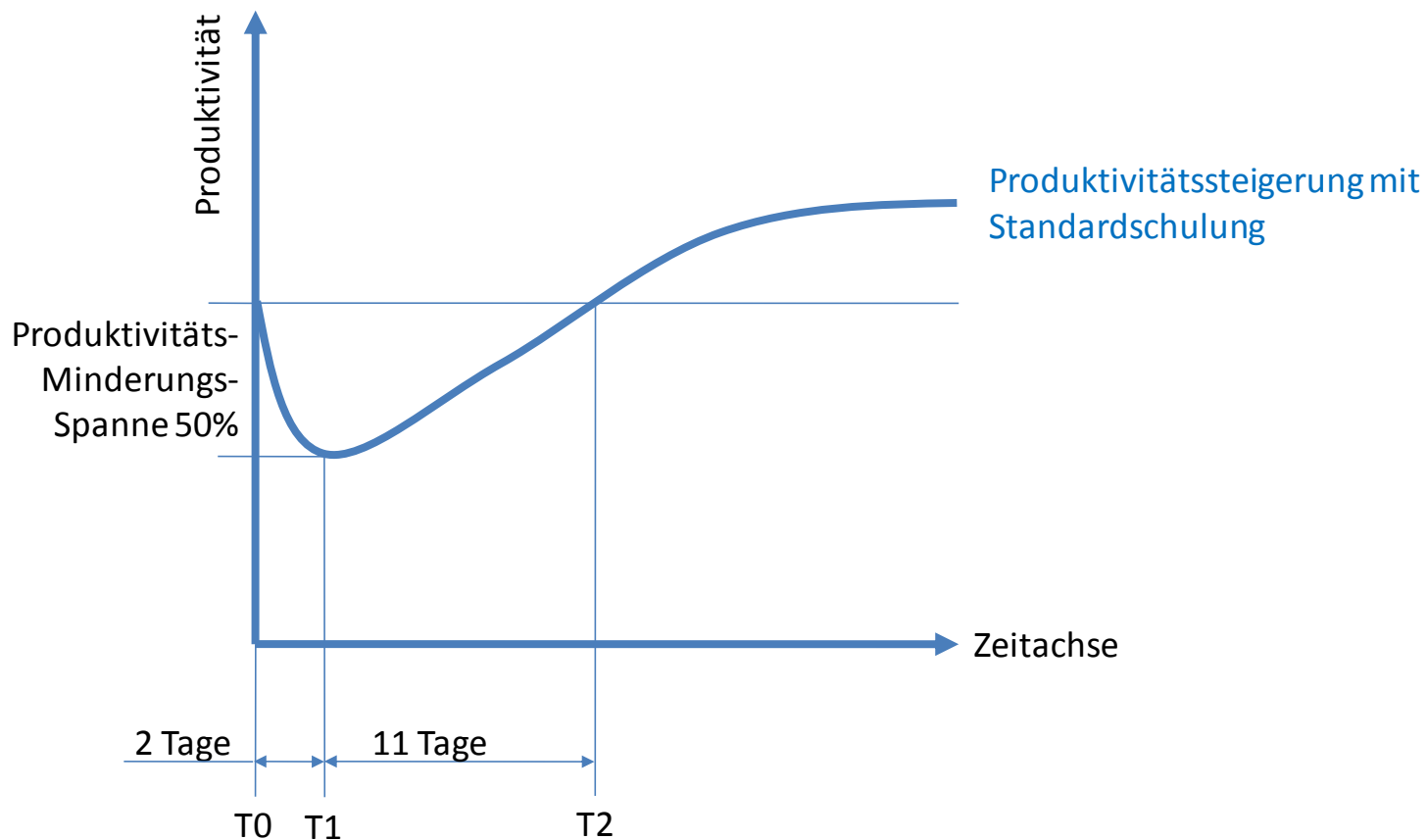


Was hat es dem SECO gebracht

- Empfehlungen waren sehr wertvoll
- Probleme wurden frühzeitig erkannt
- Beteiligte wussten, was auf sie zukommt
- Konzeptuelle Erarbeitung der Teilprojekte stark vereinfacht
- Zusammenarbeit mit dem GS-EVD und IBM verbessert
- Bei der Planung immer einen Schritt voraus



Produktivität





Produktivität II

- Reine Kosten für das BVET (ca. 120 MA):
544'666 CHF
- Reine Kosten für das SECO (ca. 700 MA):
3 Mio. CHF
- Ausfall von Arbeitsleistung pro Mitarbeiter:
4'539 CHF
- Arbeitsausfall in den ersten zwei Wochen nach der
Umstellung rund 5 Tage