

Referenz Story

Schulung und Umstellung
zeitgleich und parallel aufeinander abgestimmt.

Cornelsen

Die Aufgabe

Cornelsen plante die Umstellung Ihrer Desktop Landschaft von Windows XP und Office 2003 auf Windows 7 und Office 2010. Die Vorbereitung und der eigentliche Rollout wurde durch externe Partner geplant und durchgeführt. Durch den Geschäftsfokus in der Bildungsbranche, hat Cornelsen schon in der Planungsphase den Bereich Anwenderschulungen als einen wichtigen Erfolgsfaktor im Rahmen des Projekts identifiziert. Kritisch war vor allem, dass zeitgleich zur Umstellung, die auf sechs Monate verteilt stattfinden sollte, die 1.000 Mitarbeiter geschult werden mussten. Zuverlässigkeit und Professionalität in der Planung und Durchführung dieser hohen Zahl an Anwenderschulungen, stand deshalb an höchster Stelle. Neben der Sicherstellung der sofortigen Arbeitsfähigkeit der Anwender, musste das Schulungskonzept zusätzlich eine budgetschonende und effektive Anwenderunterstützung für nach dem Rollout beinhalten. Durch permanent begleitende Auswertung der Seminarbeurteilungen, durch den Schulungsanbieter, sollte sichergestellt werden, dass die Seminarqualität auf höchstem Niveau durchgeführt wird.

- | Desktop-Umstellung von Windows XP und Office 2003 auf Windows 7 und Office 2010
- | 1.000 Mitarbeiter
- | effektive Anwenderunterstützung nach dem Rollout
- | Schöll InfoCard im Corporate Design von Cornelsen

Die Lösung

Die Schöll AG überzeugte bei der Präsentation ihres Gesamtkonzepts mit dem Anwenderquadranten von RapidDeploy®, einem in Deutschland einzigartigen Vorgehenskonzept zur projekt- und rollenorientierten Rolloutbegleitung. Zusätzlich umfasste das Angebot die Leitung aller Learning Services über das Schöll Projekt Office, das auf die Planung und Koordination von großen Schulungsprojekten mit mehreren Tausend Mitarbeitern, spezialisiert ist.

Das Schulungskonzept umfasste inhaltlich und zeitlich auf den Bedarf von Cornelsen optimierte Umsteiger-Schulungen, die den Fokus auf die Sensibilisierung der Anwender und Sicherstellung von deren Arbeitsfähigkeit legten. Um sie in der Zeit nach dem Rollout effektiv zu unterstützen und so den IT-Anwendersupport direkt nach der Umstellung zu minimieren, wurde die Schöll InfoCard eingesetzt. Sie wird direkt am Arbeitsplatz neben den Bildschirm gelegt und zeigt dem Anwender auf einen Blick die wichtigsten Änderungen oder neuen Funktionen. Zusätzlich sorgte die Anpassung der InfoCard auf das Corporate Design von Cornelsen für eine hervorragende Akzeptanz und einen hohen Nutzungsgrad.

Das Ergebnis

Das Schöll Projektoffice, das für optimal geplante und termingerecht durchgeführte Schulungen sorgte, ersparte Cornelsen erheblichen Organisationsaufwand und ermöglichte damit einen sehr effektiven Umstieg. Die Schulungen, die zeitgleich mit der Umstellung durchgeführt wurden, befähigten die Anwender das Wissen ohne zeitliche Verzögerung und damit ohne Wissensverlust direkt bei der Bewältigung ihrer täglichen Aufgaben einzusetzen. In Verbindung mit der Schöll InfoCard wurde so die Produktivität nach dem Umstieg aufrechterhalten, ohne vermehrtes Aufkommen an Anwendersupport in der IT.

