



MAX-PLANCK-GESellschaft

Ziel

Die Verwaltungsmitarbeiter sollten nach der Migration auf Microsoft® Windows® 7 und Office 2010 ohne Probleme weiterarbeiten können

Lösung

Öffentliche Ausschreibung über Delta-Schulungen und Key-User-Schulungen, an der sich mehrere Dienstleister beteiligten

Ergebnisse für die IT

- Reibungsloser Rollout der neuen PC-Arbeitsplatzumgebung, da die
- Verwaltungsmitarbeiter zeitgleich geschult wurden
- Senkung der Zahl der Tickets im zentralen Helpdesk nach der Migration, im Vergleich zu ähnlichen Projekten ohne Schulungsmaßnahme
- Entlastung der Instituts-eigenen IT-Organisationen

Ergebnisse für das Business

- Souveräne Bewältigung des Tagesgeschäftes durch die Verwaltungsmitarbeiter in der neuen Softwareumgebung
- Gesteigerte Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter durch die auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer ausgerichteten Schulungen
- Ganzheitlicher Erfolg für das Migrationsprojekt

Die Mitarbeiterschulung stellt für die Max-Planck-Gesellschaft eine erfolgreiche Migration sicher

HPE Education Services schult während der Migration des Unternehmens zu Microsoft®



Um den Verwaltungsmitarbeitern an allen Instituten der Max-Planck-Gesellschaft den problemlosen Wechsel zu Microsoft Windows 7 und Office 2010 zu ermöglichen, hat die interne IT-Abteilung das Upgrade auf neue PCs mit umfassenden Schulungen von Hewlett Packard Enterprise begleitet.

Herausforderung**IT für innovative Forschungen**

Damit die Verwaltungsmitarbeiter der Max-Planck-Gesellschaft Microsoft Windows 7 und Office 2010 möglichst effizient einsetzen können, bot die Abteilung Informations- und Kommunikationstechnologie den Forschungseinrichtungen parallel zum Gerätetausch, flächendeckend Schulungen durch Hewlett Packard Enterprise an. „Mit sehr gutem Resultat“, sagt Projektleiter Steffen Spielberger. „Ohne die Trainings wäre die Migration auf die neue Software definitiv kein so großer Erfolg geworden.“

Die Max-Planck-Gesellschaft ist Deutschlands erfolgreichste Forschungsorganisation. Seit ihrer Gründung 1948 finden sich alleine 17 Nobelpreisträger in den Reihen ihrer Wissenschaftler. Damit ist sie auf Augenhöhe mit den weltweit besten und angesehensten Forschungsinstitutionen.

„Die Institute waren begeistert, dass wir den Mitarbeitern diese Schulungen angeboten haben. Ohne die durch Hewlett Packard Enterprise durchgeführten Schulungen hätten viele Mitarbeiter nicht problemlos weiterarbeiten können. Damit haben wir unser Ziel als interner IT-Dienstleister erreicht, die Zufriedenheit der Verwaltungsmitarbeiter zu steigern.“

– Otfried Köllhofer, Leiter des Referats IX in der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), Max-Planck-Gesellschaft

Die derzeit 80 Max-Planck-Institute betreiben Grundlagenforschung in den Natur-, Bio-, Geistes- und Sozialwissenschaften im Dienste der Allgemeinheit. Sie engagieren sich in Forschungsgebieten, die besonders innovativ sind oder einen speziellen finanziellen oder zeitlichen Aufwand erfordern.

„Innerhalb einer solch innovativen Organisation ist es für uns in der IT selbstverständlich, unsere 1600 Mitarbeiter in den Verwaltungen mit modernen PC-Arbeitsplätzen zu unterstützen“, sagt Otfried Köllhofer, Leiter des Referats IX in der Abteilung Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), die die IT-Infrastruktur für alle Verwaltungsmitarbeiter der Max-Planck-Gesellschaft zur Verfügung stellt. Für die wissenschaftlichen Arbeiten betreiben die einzelnen Institute und Forschungseinrichtungen entsprechend den Statuten der Organisation jeweils ihre separate IT in Eigenverantwortung. „Wir in der IKT sehen uns als Early Adopter im Hinblick auf den Einsatz neuer Technologien. Und wir messen uns daran, wie groß die Zufriedenheit der Anwender mit unseren Dienstleistungen ist.“

Deshalb stand für die Verantwortlichen frühzeitig fest, dass beim anstehenden Austausch der alten PCs gleich auch der Wechsel zu Microsoft Windows 7 und Office 2010 stattfinden sollte. „Unsere Mitarbeiter sollten von den neuen Funktionalitäten der Software profitieren.“

„Angesichts der vielen neuen Funktionen schien uns dies aber nur mit entsprechenden flächendeckend angebotenen Schulungen realisierbar, die zeitgleich mit der Neuinstallation der Rechner und dem Ausbringen der neuen Software erfolgen sollten“, so Köllhofer. Denn immerhin hatten sich nicht nur die Oberfläche des Betriebssystems und die Art der Anmeldung am System, sondern auch viele Funktionen in der Bürosoftware verändert.

„Außerdem war uns wichtig, dass das Gesamtprojekt auch aus Sicht der Mitarbeiter positiv verläuft. Aus ähnlichen Projekten in der Vergangenheit, bei denen wir auf Schulungen verzichtet haben, haben wir gelernt: Die Know-how- und Motivationskurve der Verwaltungsmitarbeiter sollte nach dem Roll-out nach oben zeigen“, erklärt Köllhofer. Hinzu kam in der Vergangenheit außerdem ein steiler Anstieg der Anfragen beim zentralen Helpdesk sowie bei den lokalen IT-Organisationen der jeweiligen Institute - gerade Letztere haben eigentlich nicht die Aufgabe, den Verwaltungsmitarbeitern bei der Nutzung der Software zu helfen.



Lösung

Aus Sicht der Mitarbeiter sollte die Migration reibungslos verlaufen

Den Zuschlag für die rund 160 ganztägigen Schulungen an sämtlichen Standorten in Deutschland sowie in Belgien, den Niederlanden und Italien erhielt nach einer öffentlichen Ausschreibung HPE. Deren Education-Spezialisten hatten nach den Vorgaben der Max-Planck-Gesellschaft im Vorfeld ein sehr detailliertes Schulungskonzept ausgearbeitet und einen überzeugenden Trainerleitfaden präsentiert. Zum einen für die so genannten Delta-Schulungen, bei denen allen Verwaltungsmitarbeitern die Neuerungen der Microsoft-Software vermittelt werden sollten, zum anderen für Key-User-Schulungen. Dabei handelt es sich um vertiefende Schulungen für technikinteressierte Endanwender innerhalb der Forschungsgesellschaft, die heute ihren Kollegen als Ansprechpartner für Fragen rund um die Microsoft-Software zur Verfügung stehen. Für beide Schulungstypen wurden außerdem umfangreiche Schulungsmaterialien erstellt.

„Der Standard für die Delta-Schulungen wurde im Laufe des Projekts allerdings zum Teil deutlich abgewandelt, als sich herausstellte, dass die Kenntnisse und Bedürfnisse unserer Mitarbeiter in mancher Hinsicht weit voneinander abwichen“, sagt Steffen Spielberger, der das Projekt leitete. „Ich bin dankbar, dass HPE darauf so flexibel eingegangen ist und den Spagat zwischen den unterschiedlichen Anforderungen geschafft hat.“

Schnell kristallisierte sich heraus, dass die einzelnen Institute unterschiedliche Trainings-Schwerpunkte wünschten – beispielsweise auf Excel oder auf PowerPoint. Um ganz gezielt auf die individuellen Anforderungen der Schulungsteilnehmer eingehen zu können, fragten die HPE-Trainer außerdem zu Beginn einer jeden Veranstaltung, wo der inhaltliche Schwerpunkt liegen sollte und richteten den Unterricht dahin gehend aus.

Köllhofer: „Dass ihnen keine Schulung von der Stange vorgesetzt wurde, haben unsere Anwender sehr geschätzt, zumal die Trainer dafür fachlich und didaktisch außerordentlich gut qualifiziert und auch sehr engagiert waren. Das hat sich auch auf die Motivation der Teilnehmer übertragen. Außerdem haben sich die Trainer nach den Schulungen noch Zeit genommen für individuelle Fragen der Teilnehmer – auch über die eigentlichen Schulungsthemen hinaus. Daran haben wir gemerkt, dass die Trainer über eine große Expertise und praktische Erfahrung verfügen.“

Insgesamt fünf HPE-Trainer waren über einen Zeitraum von insgesamt fünf Monaten bei der Max-Planck-Gesellschaft im Einsatz. Ihre Flexibilität war dabei nicht nur im Hinblick auf die Inhalte gefordert. HPE übernahm auch professionell die volle Verantwortung für den Aufbau und die Installation der nötigen Schulungstechnik. Die zwei so genannten „fliegenden Klassenzimmer“ bestanden aus jeweils 17 Notebooks, auf denen die Schulungsteilnehmer ihre gewohnte Arbeitsumgebung einschließlich aller Software und Sicherheitseinstellungen vorfanden.

Die Kundenlösung auf einen Blick

Software

- Microsoft Windows 7
- Microsoft Office 2010

HPE services

- HPE Education Services

Vorteile

Höhere Zufriedenheit der Verwaltungsmitarbeiter

Die Projektleitung auf Seiten der IKT und HPE brachte in enger Abstimmung und guter Zusammenarbeit eine logistische Meisterleistung zustande. Die Schulungstermine an den verschiedenen Instituten wurden geographisch optimiert, so dass die „fliegenden Klassenzimmer“ auf möglichst kurzem Weg zum nächsten Einsatz kamen. „Die Abstimmung war sehr aufwändig, da wir die Wunschtermine der einzelnen Institute für die Umstellung koordinieren mussten“, erinnert sich Spielberger.

Außerdem mussten alle Beteiligten unter einen Hut gebracht werden: Schulungsteilnehmer, Techniker und Schulungspersonal. „Die Kooperation zwischen allen Beteiligten klappte super. Alle waren bereit, für ein gutes Projektergebnis Zugeständnisse zu machen“, so Spielberger.

Flexibilität war auch während der bayrischen Schulferien gefragt, als während der fünfwöchigen Schulungsphase in der Generalverwaltung in München, in Abstimmung mit dem Projektverantwortlichen, HPE vorgeschlagen hat, so genannte „Floorwalker“ einzusetzen. Diese gingen am Tag nach der Migration in die betroffenen Abteilungen, um direkt auf die Fragen der Mitarbeiter einzugehen, bei der Problemlösung zu helfen oder neue Funktionen aufzuzeigen. „Das kam bei den Mitarbeitern sehr gut an, weil es ja fast einem Einzelcoaching entsprach“, sagt Köllhofer.

Auch die Schulungen fanden großen Anklang bei den Verwaltungsmitarbeitern: „Wir wollten, dass die Mitarbeiter nach den Schulungen sagen: Da waren ja einige nützliche Tipps und Tricks dabei, die wir bei unserer Arbeit sofort anwenden können“, erklärt Köllhofer. Daher stellten die HPE-Trainer vor allem die Highlights der neuen Software heraus, die die Arbeit deutlich effizienter machen – wie etwa die Suche im neuen Outlook oder die Aero-Shake-Funktion von Windows 7, mit der sich durch einfaches Schütteln der Maus Fenster minimieren lassen.

Köllhofer: „Solche coolen Funktionen bleiben bei Schulungen einfach hängen.“

Das Feedback der Mitarbeiter reichte entsprechend von „sehr gut gestalteter Unterricht“ und „superinteressante und lehrreiche Schulung“ bis hin zu „sehr positiv, dass der Referent auch über die eigentlichen Neuerungen hinausgehende Fragen im Nachgang geklärt und beantwortet hat“.

„Auch die Institute waren begeistert, dass wir den Mitarbeitern Schulungen angeboten haben. Ohne die Schulungen, so hören wir immer wieder, hätten viele Mitarbeiter nicht problemlos weiterarbeiten können“, sagt Köllhofer. „Damit haben wir unser Ziel als interner IT-Dienstleister erreicht, die Zufriedenheit der Verwaltungsmitarbeiter zu steigern.“

„Ein weiterer positiver Nebeneffekt: Die Anzahl der eingegangenen Tickets im Helpdesk war für uns immer gut zu bewältigen. Ohne Schulungen hätten uns die Anfragen im Helpdesk sicherlich überrollt.“

Außerdem trugen die Schulungen dazu bei, dass der gesamte Roll-out relativ entspannt über die Bühne ging: Die Techniker konnten während der Trainings die PCs in Ruhe austauschen, die Software aufspielen und auf ihre Funktionsfähigkeit hin überprüfen.

Insgesamt lässt sich festhalten, dass HPE als starker, zuverlässiger, projekterfahrener und flexibler Partner eine entscheidende Rolle spielte, um diesen Roll-out für alle Beteiligten erfolgreich umzusetzen.

Learn more at hpe.com/ww/learn



Sign up for updates

★ Rate this document