



Schulung der Stadt Heidenheim in Office 2013 und Windows 7.

Die Stadt Heidenheim an der Brenz liegt in Baden-Württemberg an der Grenze zu Bayern und wurde durch die Industrialisierung zu einer Arbeiterstadt. Als eines der vier Mittelzentren in der Region Ostwürttemberg (neben Aalen, Ellwangen und Schwäbisch Gmünd) deckt die Stadt Heidenheim einen Einzugsbereich von über 160.000 Menschen ab. In der öffentlichen Verwaltung der Stadt sind über 740 Mitarbeiter beschäftigt. Sie arbeiten zusammen mit Oberbürgermeister Bernhard Ilg und dem 34-köpfigen Gemeinderat an der Entwicklung der Stadt hin zu einem modernen und ansprechenden Zentrum für seine etwa 48.000 Einwohner. Dabei entfaltet sich die Stadt zunehmend von der „Stadt der Hände zur Stadt der Köpfe“.

Ausgangssituation. Die Verwaltung der Stadt Heidenheim arbeitet mit zahlreichen IT-Anwendungen auf Basis des Betriebssystems Microsoft Windows. Mit der Einstellung des Supports für Windows XP seitens Microsoft plante der Geschäftsbereich IuK und Organisation als interner Dienstleister der Stadt Heidenheim, alle Systeme auf Windows 7 und Microsoft Office 2013 anstelle des bisher eingesetzten Microsoft Office 2000 umzustellen. Die historisch gewachsene, heterogene IT-Umgebung sollten damit aktualisiert und die Dezernate sowie Fachbereiche der Stadt auf den neuesten technologischen Stand gebracht werden. Wichtig war dem Geschäftsbereich IuK und Organisation dabei vor allem, dass die eingesetzten Programme möglichst gut von den Usern angenommen werden, um die Produktivität und Qualität der Arbeit zu verbessern.

Projektziele. Die Mitarbeiter der Stadt Heidenheim sollten deshalb in den neuen Anwendungen Microsoft Windows 7 und Office 2013 intensiv geschult werden. Ziel war es, die Nutzung der Programme zu verbessern und damit die Effizienz der täglichen Arbeit am PC zu steigern. Die Mitarbeiter des Geschäftsbereichs IuK und Organisation wollten erreichen, dass die PC-Anwender ihre Programme so gut beherrschen, dass weniger Anfragen gestellt werden. Die homogene, moderne IT-Infrastruktur hatte zudem zum Ziel, die Verfügbarkeit der IT sowie deren Servicequalität generell zu verbessern.

„Te@marbeit sorgt für einen gelungenen Umstieg auf Windows 7 und Office 2013 in Heidenheim.“

Carsten Urban,

Leiter Geschäftsbereich IuK und Organisation,
Stadt Heidenheim an der Brenz

Vorgehensweise. Damit alle Mitarbeiter einen gleichwertigen Wissensstand im Umgang mit den neuen Anwendungen erwerben können, plante Bechtle zusammen mit der Stadt Heidenheim das gesamte Schulungsprojekt detailliert lange im Voraus. Hierzu wurden zunächst alle Vorgaben der IT durch Bechtle aufgenommen und ein ausführliches Schulungskonzept erstellt, in dem auch die Einteilung der Schulungsteilnehmer enthalten war. Die Stadt Heidenheim entschied sich für die Vergabe der Schulung an Bechtle aufgrund der großen Erfahrung der Mitarbeiter von Bechtle im Bereich Training Services, der Kompetenz der Referenten und der garantierten Ressourcenkapazität seitens Bechtle. Denn Bechtle stellte die Verfügbarkeit der Referenten sicher, sodass das Projekt im vordefinierten Zeitplan umgesetzt werden konnte.

Lösung. Die von Bechtle eingesetzten Referenten arbeiteten sich zunächst umfangreich in die neue, stadtinterne IT-Umgebung ein, um im Anschluss die Schulungsinhalte individuell auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter der Stadt Heidenheim zugeschnitten auszuarbeiten. Die 450 Mitarbeiter der Stadtverwaltung erhielten im Projektverlauf durch die beiden professionellen Trainer von Bechtle, die sowohl im fachlichen als auch im zwischenmenschlichen Bereich überzeugten, Umstiegsschulungen von Office 2000 auf Office 2013. Im Vorfeld wurden sogenannte Key User unter den Mitarbeitern identifiziert. Sie arbeiten eng mit den Mitarbeitern des Geschäftsbereiches IuK und Organisation zusammen und werden in der Stadt Heidenheim als erste Anlaufstelle bei Softwareproblemen für ihre Kollegen eingesetzt, um den Geschäftsbereich IuK und Organisation zu entlasten. Die Key User wurden in einem ganztägigen Workshop unterrichtet, während Endanwender halbtägige Seminare absolvierten. Zeitgleich zu den Schulungen wurden die Arbeitsplätze der Anwender neu installiert und eingerichtet. Auf diese Weise konnte jeder Mitarbeiter direkt im Anschluss an seine Schulung das Erlernte am eigenen PC umsetzen und vertiefen. Denn Teil des Schulungskonzepts von Bechtle war auch die Hilfe zur Selbsthilfe, wodurch die Mitarbeiter der Stadt Heidenheim ihre täglichen Office-Aufgaben und eventuelle Bedienprobleme eigenständig meistern. Hierzu setzte die Stadt Heidenheim zusammen mit Bechtle auf die innovative Softwarelösung Lernwelt & AutoPilot des Microsoft-Spezialisten Soluzione. Die Umstiegshilfe ist vollständig in die Arbeitsumgebung des Anwenders integriert und unterstützt ihn dabei, sich selbst die Funktionen zu erschließen, die er gerade benötigt. Dabei entscheidet der Nutzer, wann und wie lernen möchte. So wird er produktiver – während und nach der Migration. Durch die enge Zusammenarbeit von Bechtle und der Stadt Heidenheim sowie die ständige Abstimmung während des Trainings beherrschten alle 450 Mitarbeiter der Stadtverwaltung innerhalb von knapp drei Monaten die aktuelle Softwareversion in der nun homogenen IT-Infrastruktur. Weitere Projekte auf Basis der Lösung sind angedacht.

Geschäftsnutzen. Durch die Umstellung aller Clients der Stadt Heidenheim auf Windows 7 und Office 2013 etablierte die Stadt einen einheitlichen IT-Standard. Der Geschäftsbereich IuK und Organisation profitiert davon, indem er mehr Automatismen einsetzen kann und weniger Anfragen von den Anwendern erhält. Mit dazu beigetragen hat auch der professionelle Umstellungssupport durch Bechtle, der die Mitarbeiter nicht nur in das neue System bestens eingewiesen hat, sondern auch die Akzeptanz der Mitarbeiter hinsichtlich der eingesetzten Software steigerte. Durch die professionelle Schulung sind die Mitarbeiter nun besser in der Lage, die Software zu benutzen, und konnten die Produktivität und Qualität ihrer Arbeit steigern. Davon profitieren die Mitarbeiter der Stadt Heidenheim und die Kollegen des Geschäftsbereiches IuK und Organisation werden durch sinkende Telefonate entlastet und können effizienter arbeiten.

KUNDENPROFIL



Heidenheim an der Brenz

Heidenheim an der Brenz liegt in Baden-Württemberg an der Grenze zu Bayern. Der Fluss Brenz mündet in die Donau. In der Kreisstadt des Landkreises Heidenheim wohnen 48.000 Menschen. Das Mittelgebirge „Schwäbische Alb“ prägt die Landschaft und das Klima. Wahrzeichen und Krone der Stadt ist das Schloss Hellenstein. Die ältesten Teile dieser Anlage sind 700 Jahre alt. So lange gibt es auch die Altstadt am Fuße des Schlosses. Ganz wichtig ist die Industrie, vor allem die Firmen Voith und Hartmann als größte Arbeitgeber. Heidenheim ist mit seinen Kindergärten und Schulen ein Vorbild im ganzen Land. An der Spitze des Bildungswesens steht die Duale Hochschule Baden-Württemberg. Die Wege ins Zentrum und in die freie Natur sind kurz. Im Jahr 2006 richtete die Stadt die Landesgartenschau aus. Heidenheim ist seither schöner und moderner geworden. Der Veranstaltungskalender ist das ganze Jahr über gut gefüllt. Die Opernfestspiele, der 1. FC Heidenheim und die Fechtertage machen Heidenheim in ganz Deutschland bekannt. Vor allem der Schlossberg lockt mit der Voith-Arena, dem Congress Centrum und dem Naturtheater viele Menschen an.

Weiterführende Informationen unter:

www.heidenheim.de

UNSER PARTNER:



SOLUZIONE
DEVELOPING YOUR SKILLS

→ **Weitere Informationen:**
www.bechtle.com