

KOMPLEXES IT-IMPLEMENTIERUNGS- UND ROLL-OUT-PROJEKT ERFOLGREICH INS ZIEL GESTEUERT - SENATSVERWALTUNG FÜR BILDUNG, JUGEND UND FAMILIE ÜBERZEUGT VON WIRKSAMKEIT UNSERER KOMMUNIKATIONSSTRATEGIEN

Die Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie stellte dem Projektteam der technischen Umsetzung mit HiSolutions externe Kommunikationsberatung zur Seite und brachte alle Beteiligten am Hauptstandort und der mehr als 50 Außenstellen an Bord.

Die notwendige Erneuerung der Client-Infrastruktur bei der Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie war auf ein umfangreiches mehrjähriges Projekt ausgelegt. Im Zuge dessen musste das Client-Betriebssystem von Windows 7 auf Windows 10 für mehr als 2.500 mobile und stationäre Arbeitsplätze an über 50 Standorten migriert werden.

DAS SAGT UNSER KUNDE

„Die Kommunikationsstrategie war exakt auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten. Nun waren wir in der Lage, mit allen Beteiligten und Anwendern schnell und effektiv zu kommunizieren.

Dies führte zu einer Entlastung der Projektmitglieder. Und letztlich zum erfolgreichen Projektabschluss.

Vielfach erhielten wir von Kolleginnen und Kollegen die Rückmeldung, dass gerade die vielen verschiedenen Möglichkeiten zur Kommunikation als äußerst angenehm empfunden wurden: Papier, digital, persönlich, Workshops - es war für jeden das Passende dabei.

In weiteren Projekten werden wir das geschaffene Framework ganz sicher weiter verwenden.“

HERAUSFORDERUNGEN

Als HiSolutions im Dezember 2019 in das laufende Projekt eingebunden wurde, beschränkte sich die Kommunikation im Projekt auf die vorfallbezogene Beantwortung von Fragen der Stakeholder, die in einem Postfach gesammelt wurden.

Die Kommunikation zwischen den internen und externen Projektmitgliedern musste neu und lösungsorientiert organisiert werden. Zudem fehlte eine Strategie, wie die Kommunikation in den verschiedenen Projektphasen

zielgruppenspezifisch unter Anwendung aller verfügbaren Kommunikationskanäle gestaltet werden sollte.

ZIELE

Der Auftrag an HiSolutions bestand darin, das Migrations- und Entwicklungsprojekt mit zielgruppenspezifischer Kommunikation zu unterstützen, damit:

- sich die Anwenderinnen und Anwender fortlaufend über den aktuellen Stand zum Verlauf des Roll-out-Projektes informieren konnten
- alle notwendigen Informationen und Anleitungen zur Durchführung des Roll-outs und die Informationen zu den Projekt-Ansprechpartnern jederzeit zur Verfügung standen
- die Zusammenarbeit zwischen den internen und externen Projektmitgliedern optimal funktionieren konnte

UMSETZUNG

Um die Ziele im Projekt zu realisieren, hat HiSolutions zu Beginn eine zum Projekt passende präzise Kommunikationsstrategie mit dem dualen Fokus auf Anwender- und Projektkommunikation entwickelt.

Die Anwenderkommunikation wurde jeweils für die entsprechenden Zielgruppen spezifisch geplant und durchgeführt. Dabei wurden differenzierte Kommunikationsmedien und



HiSolutions AG

Schloßstraße 1
12163 Berlin

info@hisolutions.com
www.hisolutions.com

Fon +49 30 533 289-0



-mittel gewählt und gestaltet. So konnten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter z. B. über ein intranetbasiertes „Self-Service-Portal“ stets alle benötigten Informationen zum Projektverlauf sowie Checklisten und Anleitungen aufrufen.

Im Rahmen des Roll-outs wurden als vorbereitende Maßnahme die benötigten Informationen für die Anwenderinnen und Anwender in einer nach Inhalt und Form ansprechend gestalteten „**Willkommensmappe**“ zusammengetragen und diesen zur Verfügung gestellt. Zusätzlich entwickelte HiSolutions ein Workshop-Format zur Vorbereitung auf den Start in der neuen Windows 10-basierten Arbeitsumgebung. In besonderen Fällen konnte eine persönliche und einzelfallspezifische Kommunikation realisiert werden.

Gleichzeitig wurden die Projektbeteiligten durch regelmäßige Abstimmungen und die Erarbeitung von **Projekt-Dokumentationen** unterstützt, um ihre Aufgaben im Rahmen des Projekts neben den Regelaufgaben im Betrieb besser erfüllen zu können. HiSolutions konzipierte ein **Roll-out-Handbuch** mit Anleitungen für die Projektmitglieder und die IT-Stelle von SenBJF, das die wichtigsten Aufgaben im Umfeld des Roll-outs aufführte und erklärte. Neue Projektmitglieder konnten so auch besonders effizient und effektiv in ihr Aufgabengebiet im Rahmen des Projekts eingearbeitet werden.

Über einen internen **Projektblog** wurde das Projektteam kontinuierlich auf dem aktuellen Stand zum Projekt gehalten und über wichtige Entscheidungen informiert. Der interne Projektblog hatte zusätzlich die Funktion direkt auf die wichtigsten Projektinformationen zu verlinken

ERGEBNIS

Die Anwenderkommunikation wurde über verschiedene Kommunikationskanäle realisiert. Informationen wurden über das Ticketsystem ebenso ausgetauscht wie über

ein **Online-Terminbuchungstool**, aber auch über klassische Papierlisten zur Terminanmeldung und persönliche Telefonate für konkrete Fragen.

Die Anwenderinnen und Anwender informierten sich digital über die SharePoint Projektseite, analog über die gedruckten Willkommensmappen und persönlich in den eigens für die Roll-out-Unterstützung konzipierten Workshops.

Die gesamte Kommunikation führte zu einer stetigen hohen Kundenzufriedenheit während des Roll-outs. Die Anwenderinnen und Anwender teilten mit, dass sie sich gut informiert fühlten.

In Folge war die Akzeptanz für das Veränderungs Vorhaben in der Verwaltung durchgängig sehr hoch. Im Projektteam entwickelte sich, durch den verbesserten Informationsaustausch, eine Vertrauensbasis zwischen den internen und externen Projektmitgliedern, die schnell zu ergebnisorientierterem Arbeiten führte.

Die Kommunikation wurde insgesamt als systematisch, kreativ und engagiert erlebt.

ÜBER DIE SENATSVERWALTUNG

Die Berliner Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familie ist eine von zehn Fachverwaltungen des Berliner Senats im Range eines Landesministeriums und als solche Teil der Landesregierung.

Zudem ist sie zuständige oberste Landesbehörde für die Bildungs-, Schul-, Jugend- und Familienpolitik in der deutschen Hauptstadt.

Zu ihr gehören auch die Schulaufsichten in den zwölf Bezirken, das Sozialpädagogische Fortbildungsinstitut Berlin-Brandenburg (SFBB), die Berliner Landeszentrale für politische Bildung sowie das gemeinsame Landesinstitut für Schule und Medien Berlin-Brandenburg (LISUM).

ÜBER DIE HISOLUTIONS AG

Mit der Gründung von HiSolutions vor mehr als 25 Jahren wollten Torsten Heinrich, Timo Kob und Michael Langhoff neue Wege gehen und ein Beratungshaus schaffen, dass mit höchstem Anspruch an sich selbst für seine Kunden das Maximum erreicht. Diesem Pioniergeist folgen wir bis heute und entwickeln unter diesem Motto für die individuellen, oftmals einzigartigen Bedürfnisse unserer Kunden innovative und effiziente Lösungen.



Ihr Ansprechpartner



Beate Westphal
Senior Consultant

westphal@hisolutions.com
Fon +49 30 533 289-0