



# Verhoging productiviteit op de werkplek door inzet van Performance Support

*Meer dan 12000 medewerkers gebruiken ,het sinaasappeltje'.  
Het succesverhaal van REWE systems*

MAREIKE HEIDEMANN-JAROSH | IT-OPLEIDINGSADVISEUR  
DANY ROUSSEAU | IT- OPLEIDINGSADVISEUR

Drie jaar geleden besloot REWE systems, IT dochter van de REWE Group, om de medewerkers de benodigde kennis over 500 applicaties voortaan via één ingang, digitaal aan te bieden. Vandaag is een belangrijke tussenstap bereikt: 225 auteurs en meer dan 12.000 medewerkers hebben toegang tot 'het sinaasappeltje'. Er worden al meer dan 400 software simulaties aangeboden.

REWE Group – dat zijn 30.000 medewerkers en in totaal 54 miljard euro omzet met verschillende merken in handel en toerisme. REWE Systems staat voor de IT belangen van de 200.000 gebruikers en besloot tot invoering van een Performance Support Systeem voor een pakket van meer dan 500 verschillende IT applicaties – helemaal passend in de concern brede digitaliseringsstrategie.

**Visie: alle kennis over alle IT applicaties op één plaats toegankelijk.**

Voorheen voorzag elke IT applicatie in een eigen oplossing voor gebruikersondersteuning. De kwaliteit van de hulpmiddelen voor gebruikersondersteuning was erg verschillend. Opslag van instructiemateriaal was volledig gespreid en onsamenvan-

gend. In de praktijk gebeurde de gebruikersondersteuning door vakgerelateerde 'hot lines' maar meestal via de collega aan de overkant van het bureau, die zijn eigen tips en trucks zo kon delen. Deze aanpak was niet houdbaar op het moment van de invoering van SAP Retail in de inkoopafdeling. Om de implementatiekosten in de hand te kunnen houden, had men een blended leeroplossing nodig waarin klassieke training en Performance Support geïntegreerd kon worden aangeboden. Alleen op deze manier was deze complexe implementatie mogelijk.

**Support is King**

In een Proof of Concept met verschillende aanbieders waren de belangrijkste criteria: gebruikersvrien-

delijkheid voor de eindgebruikers en de auteurs, technische compatibiliteit (JAVA) en de verschillende scenario's voor inzet van de oplossing. Een belangrijk criterium werd uiteindelijk Support. „Het maakt nogal verschil of je een support lijn aan de andere kant van de wereld belt of dat je direct bij een professional van **tts** terecht kunt die je meteen met kwalitatieve oplossingen ondersteunt” vertelt IT opleidingsadviseur Mareike Heide-mann-Jarosch. De kwaliteit van Support was een doorslaggevende factor voor **tts**, „en we hebben er tot op heden geen spijt van”.

**Dringend gezocht: Auteurs, Auteurs, Auteurs**

Met de drie interne Pilot „klanten” SAP Retail, Bedrijfsadministratie en



Het feit dat REWE's eigen afdelingspecialisten in het content ontwikkel- en releaseproces konden worden betrokken, zonder de noodzaak om expert te worden in e-learning, was echt overtuigend.

HR-IT/HR Proces Management werd een pilot gedaan. Maar voordat met behulp van QuickAccess de z.g. guides ter beschikking konden worden gesteld als help „At the moment of need”, moest eerst de content ontwikkeld worden – er was dringend behoefte aan auteurs. Om snel geschikte mensen aan te trekken werd een 1-uur durende roadshow opgezet. Hierdoor ontstond enthousiasme en kon het belang worden duidelijk gemaakt van contextgevoelige help en werd de potentie duidelijk van rolgestuurde ontwikkeling van content. Het feit dat REWE's eigen afdelingsspecialisten in het content ontwikkel- en releaseproces konden worden betrokken, zonder de noodzaak om expert te worden in e-learning, was echt overtuigend voor de stakeholders in het selectieproces.

#### Snelle groei naar 225 auteurs

Het succes van de roadshow en andere in-huis promotie materialen voor het **tts** „sinaasappeltje” (REWE systems naam voor de QuickAccess), zoals posters, postkaarten, flyers, videos e.d. is overweldigend: REWE Systems pool van auteurs is inmiddels gegroeid van 25 naar 225. De auteurs worden behalve door middel van training ook ondersteund met specifiek voor REWE ontwikkel-

de workflows, best practice training-structuren en technisch of didactisch advies op verzoek. Verzoeken voor speciale wensen of features worden direct afgestemd met **tts**. In de loop van het pilot proces werd het belang van kwaliteitscontrole onderkend en van toenemend belang voor REWE Systems. Als bijvoorbeeld bestanden in de omgekeerde volgorde worden getoond of terminologie inconsequent wordt toegepast, zal de tevredenheid over het gebruik van QuickAccess afnemen. Na twee jaar spreken de resultaten voor zich. Er zijn al bijna 3500 externe documenten (Manuals etc.) ge-upload evenals 420 IT simulaties en 255 guides voor REWE specifieke applicaties. Aanvullend heeft **tts** 1200 Office guides en web based training geleverd als vervanging van de 1e lijns support die voorheen bestond voor alle Microsoft applicaties.

#### Lessons Learned en de mobiele Android wereld als volgend doel

Na amper een jaar was de Performance Support oplossing via „het sinaasappeltje” beschikbaar voor 12.000 gebruikers in heel Duitsland. Andere vormen van ondersteuning zoals automatische software installatie, zullen naar verwachting de acceptatie nog verder doen toene-

#### Feiten en getallen

- Quickaccess wordt nu al gebruikt door 12000 REWE medewerkers – Uitbreiding naar 73000 is al gepland
- 420 IT simulaties voor REWE specifieke applicaties
- 69 ondersteunde IT applicaties
- 3 medewerkers specifiek voor support training, concept advies en toepassing van **tt performance suite**
- Integratie met Linux en mobiele Android devices



men. Ondertussen is er sprake van een hele community van auteurs die regelmatig worden voorzien van training, workshops en webinars. Allen hebben toegang tot eerste en tweede lijns support van **tts**. Grotere interne klanten worden up-to-date gehouden over ontwikkelingen in regelmatig georganiseerde bijeenkomsten. Binnenkort wordt er een roundtable georganiseerd voor alle 225 auteurs. Dit betekent volle kracht vooruit met Performance Support binnen de REWE Group, echter de plannen van REWE Systems zijn nog ambitieuzer: „Performance Support stopt niet buiten het kantoor: Het zal ook worden uitgerold naar de winkels; ondersteuning bieden aan on-site support voor back office medewerkers die Linux gebruiken; en het zal beschikbaar komen op Android gebaseerde mobiele devices zoals Android touch tablets”, zegt IT opleidingsadviseur Dany Rousseau. De daarvoor noodzakelijke ombouw van het sinaasappeltje gebaseerd op Windows naar Linux is gezamenlijk met **tts** opgepakt. De ontwikkeling gaat steeds verder.