



Leistungssteigerung am Arbeitsplatz mit Performance Support

*Über 12.000 Mitarbeiter nutzen „die Orange“ und täglich werden es
mehr – die REWE Systems-Erfolgsgeschichte*

MAREIKE HEIDEMANN-JAROSCH | IT-SCHULUNGSREFERENTIN
DANY ROUSSEAU | IT-SCHULUNGSREFERENTIN

Erst vor 3 Jahren entschloss sich REWE Systems, die IT-Tochter der REWE Group, den Mitarbeitern das Wissen für über 500 Anwendungen an einem Ort und digital zur Verfügung zu stellen. Heute ist ein wichtiger Zwischenschritt erreicht: 225 Autoren und über 12.000 Anwender werden von der „Orange“ erreicht, insgesamt über 400 IT-Simulationen stehen zur Verfügung.

REWE Group – das sind 330.000 Mitarbeiter und insgesamt 54 Milliarden Euro Umsatz mit vielen Dutzend Marken in den Bereichen Handel und Touristik. REWE Systems kümmert sich um die IT-Belange der rund 200.000 Anwender und führte – ganz im Sinne der konzernweiten Digitalisierungsstrategie – ein Performance-Support-System für einen „Dschungel“ von über 500 verschiedenen Anwendungen ein.

Visionär: alles Wissen zu allen IT-Systemen an einem Ort

In der Ausgangssituation bot jede IT-Anwendung ihren eigenen An-

wendersupport an. Art und Qualität der Anwenderhilfen waren höchst unterschiedlich, Ablageorte verstreut und uneinheitlich. Die Anwenderunterstützung lief im Alltag über Fach-Hotlines, oft genug aber auch nur über die Kollegen, die man über den Schreibtisch hinweg fragte und die (vermeintliche) Tricks weitergeben konnten. Auf diese Ausgangslage traf dann die flächendeckende Einführung von SAP Retail im Einkauf. Schon um die Implementierungskosten beherrschbar zu halten, bedurfte es nun endgültig eines Blended-Learning-Konzepts, das Präsenzseminare und Online-Lernen

mit Performance Support verzahnt. Nur so ließ sich die Umstellung in ihrer ganzen Komplexität verarbeiten.

Support is King

In einem Proof of Concept mit verschiedenen Lösungsanbietern standen die Usability für die Endanwender und die Autoren, die technische Kompatibilität (Java) und verschiedene Einsatzszenarien im Vordergrund. Zu einem wichtigen Entscheidungskriterium entwickelte sich zudem das Thema Support: „Denn es ist ein Unterschied, ob ich mit der Hotline am anderen Ende der Welt telefoniere oder ob mir bei **tts** direkt



Es überzeugte die Fachbereiche, dass ihre Experten in den Prozess der Inhaltserstellung und -freigabe eingebunden werden konnten, ohne E-Learning-Experten werden zu müssen.

jemand schnell und kompetent sehr qualitative Lösungsmöglichkeiten bietet“, erläutert IT-Schulungsreferentin Mareike Heidemann-Jarosch. Der Support war ein ausschlaggebender Faktor für **tts**, „und das haben wir bis heute nicht bereut“.

Dringend gesucht: Autoren, Autoren, Autoren

Mit den drei internen Pilot-„Kunden“ SAP Retail, Betriebswirtschaft Organisation und HR-IT/HR-Prozessmanagement startete die Pilotphase. Doch bevor der QuickAccess mit seinen Guides allen Mitarbeitern als Hilfe im „Moment of Need“ zur Verfügung gestellt werden konnte, musste er erst einmal mit nützlichen Inhalten gefüllt werden – Autoren waren also dringend gesucht. Als bestes Werbemittel funktionierte eine begeisternde 1-stündige Roadshow. Sie vermittelte den Fachbereichen, wie etwa dem Einkauf, den Wert eines kontextsensitiven Zugriffs auf Hilfethemen und Informationen aus Sicht der Endanwender sowie die Möglichkeiten des rollenbasierten Autorenkonzeptes bei der Inhaltserstellung. Es überzeugte die Fachbereiche, dass ihre Experten in den Prozess der Inhaltserstellung und -freigabe eingebunden werden konnten, ohne E-Learning-Experten werden zu müssen.



Rasanter Anstieg auf 225 Autoren

Der Erfolg der Roadshows und weiterer interner Werbemaßnahmen wie Poster, Postkarten, Flyer und Erklärvideos mit der **tts** „Orange“ – so heißt der QuickAccess bei der REWE Systems – ist beeindruckend: Die Anzahl der Autoren stieg von anfangs 25 auf heute über 225 Autoren. Diese erhalten nicht nur eine Schulung, sondern können sich an einem REWE-spezifischen Veröffentlichungskonzept orientieren sowie didaktische und technische Beratung in Anspruch nehmen. Besondere Wünsche/Features werden auf kurzem Wege mit der **tts** abgestimmt. Zu einem großen Thema wurde im Verlauf der Pilotphase die Qualitätssicherung, denn beispielsweise kopfstehende Dateien oder uneinheitliches Wording standen dem Anspruch einer anwenderfreundlichen Nutzung der „Orange“, entgegen. Die Ergebnisse nach zwei Jahren: Die Autoren luden fast 3.500 Fremddokumente (Handbücher u. Ä.), 420 IT-Simulationen sowie 255 Guides zu REWE-spezifischen Anwendungen hoch. Zudem ersetzen die 1.200 Office Guides und Umsteiger-WBTs von **tts** den bisherigen 1st Level Support für alle Microsoft-Office-Anwendungen.

Facts & Figures

- 12.000 Anwender nutzen den QuickAccess – Erweiterung auf 73.000 geplant
- 420 IT-Simulationen zu REWE-spezifischen Anwendungen
- 69 unterstützte IT-Anwendungen
- 3 Mitarbeiter für Schulung, Konzeptberatung und Anwendungsbetreuung der **tt performance suite**
- Anbindung an Linux und mobile Android-Endgeräte

Lessons Learned und die mobile Android-Welt als nächstes Ziel

Nach nur gut einem Jahr stand der Performance Support über „die Orange“ bundesweit 12.000 Anwendern zur Verfügung. Weitere Hilfestellungen wie eine automatische Software-Installation konnten die Akzeptanz weiter erhöhen. Mittlerweile gibt es eine Autoren-Community, die regelmäßig Schulungen, Workshops, Webinare sowie 1st und 2nd Level Support erhält. Größere interne Kunden werden in Jour Fixes auf dem Laufenden gehalten. Für alle 225 Autoren ist demnächst ein Autoren-Expertenzirkel geplant. Der Performance-Support-Zug ist bei der REWE Group gut ins Laufen gekommen. Jetzt denkt man bei der REWE Systems weiter: „Der Performance Support hört nicht im Büro auf, sondern soll auch in die Märkte, also auf die unter Linux laufenden Back Office-PCs und die Android-basierten MDE-Geräte und Android-Touch-tablets der dortigen Mitarbeiter“, sagt IT-Referentin Dany Rousseau. Der dafür notwendige Umbau von der Windows- zur Linux-Orange ist gemeinsam mit **tts** erfolgt – die Evolution geht weiter.