

Rationeller dokumentieren

Ein einheitliches Erscheinungsbild ist für ein Unternehmen ein fester Bestandteil seines Marktauftritts. Da nun gerade in grösseren Betrieben zahlreiche Dokumente von verschiedenen Abteilungen erstellt werden, besteht oft eine Riesenvielfalt an optischen Botschaften. Obwohl zwar gilt, dass viele Wege nach Rom führen, ist es beim Erscheinungsbild entscheidend, einen Weg zu wählen – einen einheitlichen, den alle einschlagen und damit auf unverwechselbare Weise kommunizieren. Und das – wie das Beispiel im Kernkraftwerk Gösgen zeigt – erst noch auf sehr effiziente Weise.

Also gilt es, den Kompass zu richten und die beste Marschroute auszuwählen. Vor dieser Entscheidung stand unlängst auch die Kernkraftwerk Gösgen-Däniken AG (KKG). Sie wählte die OfficeCare AG, Wiler, als Beratungs- und Einführungspartnerin für eine einheitliche und systematische Vorlagenüberführung in die aktuelle Officewelt sowie deren Optimierung mit Potential zu anschließender Weiterentwicklung und Individualisierung an KKG-interne Prozesse. Die Ziele waren eindeutig: Attraktive Umsetzung eines einheitlichen und auch neuen Erscheinungsbildes und eine höchst rationelle Arbeitsweise in Microsoft Office mit Word und PowerPoint Vorlagen.

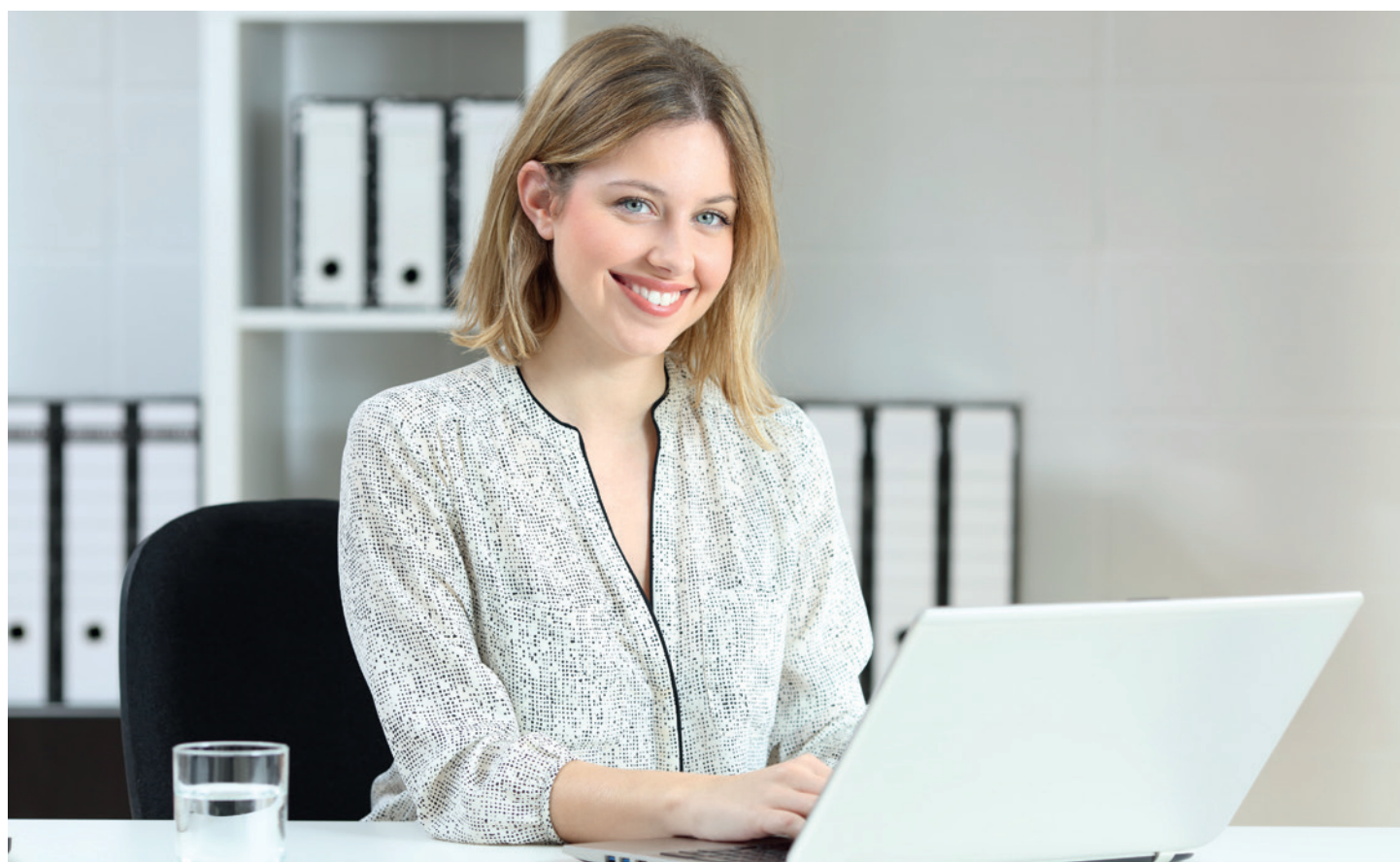
In Kürze: Für einen erstklassig funktionellen Einsatz wurden Prozesse für neue Word-Vorlagen

definiert. Und zwar von der Entstehung (Bau einheitlicher Master-Vorlagen fürs ganze KKG), über das Erstellen von Abteilungsvorlagen durch Kern- und PowerUser-Teams bis hin zur eigentlichen Nutzung der Vorlagen als Dokumente in den verschiedenen Abteilungen durch alle Mitarbeitenden. Hierzu wurde als zweiter aber paralleler Schritt, das in Word integrierte «KKG-Ribbon» mit allen gängigen Funktionen entwickelt und programmiert.

Bei allen Vorlagen wurde ein Titelblatt definiert, das standardmässig mit einer Bildstrecke in der Kopfzeile und dem Standard-Claim in der Fusszeile geladen wird. Das im DMS generierte Signaturdeckblatt wird bei der Signierung in einem durch den Workflow generierten PDF als

Seite 1 übergeordnet eingefügt. Die Worddatei selbst erhält dabei keine Signaturen. Einheitlich definiert wurden auch Schriften, Farben, grafische Elemente und spezielle Kopf- und Fusszeilen-Elemente, die an den Dokumenttyp angepasst, per Klick gewechselt werden können. Das «KKG-Ribbon» wurde im Laufe der Projektphase mit cleveren Inputs des Kernteams gefüllt. Inputs und Feedbacks aus jahrelangem Umgang mit Word wurden, mit Blick aufs ganze KKG beurteilt und anschliessend durch OfficeCare programmiert.

So sind aktuell auf dem KKG-Ribbon sicher bei Vielschreibern nur allzu bekannte und früher unbeliebte Wordfunktionen «sgn Word-Hasser» verankert. Als stellvertretende Beispiele dazu:



«Wechseln von Seitenformaten inkl. Fusszeilen A4 und A3, hoch auf quer» – alles auf Knopfdruck im gleichen Dokument, ohne grosse Abhängigkeiten von Abschnitten usw.

So gipfelt im KKG alles in einer rationellen Bearbeitung, die Zeit spart und Einheitlichkeit generiert – und nicht zuletzt tägliche Freude beim Arbeiten mit grossen und kleinen Dokumenten bringt.

Schritt für Schritt sorgfältig zum Ziel

Der Start zum Projekt erfolgte im Februar 2016 zusammen mit Bruno Schuler, Ressortleiter Betriebsinformatik, und Kirsten Peter, Projektleiterin Projekt DMS. Daran schlossen sich in kurzer Abfolge Workshops an. Unter der Leitung von Claudia Lüscher und Kirsten Peter fand ein Consulting statt, auf dessen Basis Vorlagenanalysen und best practices betrachtet wurden. Mit einem Kernteam von zusätzlich drei «PowerLadies» wurde das Projekt begleitet und die einzelnen Elemente entwickelt. Ein PowerUser-Team gebildet und eine intensive Ausbildung während des ganzen Jahres 2016 realisiert.

Analysetage mit dem Kernteam führten zu einer Optimierung und zum Bau einer KKG-Lösung in Office 2016. Sie beinhaltet eine detaillierte Funktionsanalyse mit KKG-Themen in Word und PowerPoint, kombiniert mit dem neuen DMS. Gemeinsam wurde das neue Corporate Design mit Bildstrecken definiert, wozu OfficeCare Vorschläge lieferte. Daraus resultierten Mastervorlagen und der Beginn der Integration des «KKG-Ribbon» für Word durch OfficeCare. Es ist nicht zu vergessen, dass das KKG rund 150 Vorlagen besitzt, die versioniert und mit höchster Sorgfalt gepflegt werden müssen. Auf diesen werden anschliessend die Dokumente erstellt und ins DMS gespeichert. Das Kursthema in weiteren Workshops war deshalb klar: «work smarter not harder» und das auf unterschiedlichen Stufen, vom «Bau der Vorlagen», «Überführung der alten Vorlagen ins neue System» bis hin zur «Anwendung der überführten Dokumente in Word».

Nach erfolgreicher Ausbildung des PowerUser-Teams schloss sich im Dezember 2016 die Frontalschulung aller Mitarbeitenden an. OfficeCare leitete die Schulungen. Das Konzept beinhaltete neue Unterrichtselemente, die begeistertes Echo auslösten. So wurden die Teilnehmenden in die Kurse integriert, indem OfficeCare Blöcke

einbaute, während derer alle aufstehen, sich umdrehen und einander Fragen zu einem Thema stellen mussten. Im Januar 2017 stand schliesslich das neue DMS mit neuen Wordvorlagen und dem KKG-Ribbon im KKG.

Stehen bleiben gilt nicht

Wer stehen bleibt, fällt zurück. Das gilt auch für ein DMS und Office Vorlagen. So findet bis heute eine Weiterentwicklung aufgrund eines Second Level-Vertrags im ganzen Office-Bereich und in der Applikation KKG-Ribbon statt. Für das KKG war die Einführung eines modernen DMS, kombiniert mit professionellen Word-Vorlagen sehr wichtig. Weshalb, wollten wir von Kirsten Peter, Projektleiterin, wissen:

Kirsten Peter: «Es ist für uns wichtig, dass unsere offiziellen Dokumente in einem einheitlichen CI/CD erscheinen. Die Integration im DMS stellt sicher, dass entsprechend der 29 Dokumentenarten, so zum Beispiel für Handbücher, Berichte, Korrespondenz usw., stets die richtige Vorlage verwendet wird. Der integrierte Prozess unterstützt die Benutzenden, dass Dokumente automatisch in der korrekten Ablage im gewünschten Format gespeichert, berechtigt und freigegeben werden.»

Welche Gründe haben den Ausschlag für OfficeCare gegeben?

«Bereits beim ersten Treffen war uns klar, dass wir die gleiche Sprache sprechen. Angesichts dieses angenehmen Klimas wurde es schnell deutlich, dass wir kompetente Partner mit einer geballten Ladung an Office-Know-how gefunden haben. Für mich als Projektleiterin war wichtig, dass die Partner bei den Stakeholdern gut ankommen und ein kreatives, konstruktives Arbeiten möglich machen.»

Wie gross ist die Bedeutung von PowerUsern und Kernteams für die Realisierung solcher Projekte?

«Ohne die Mitarbeit eines Kernteams und von PowerUsern ist es aus meiner Sicht als Projektleiterin nicht möglich, alle Anforderungen zu ermitteln und eine gute Benutzerakzeptanz zu erreichen. Unser Kernteam bestand aus kompetenten, langjährigen Sekretariatsmitarbeiterinnen, welche grosse Erfahrungen bezüglich der Besonderheiten und Herausforderungen im



Claudia Lüscher
Geschäftsführerin und Gründerin der
OfficeCare AG in Wiler b. Utzenstorf

Als langjähriger Coach und Referentin in der Informatik-Erwachsenenbildung verfügt sie über ein fundiertes und breites Wissen im Ausbildungsbereich. Zudem realisiert sie als Projektleiterin anspruchsvolle Projekte im Bereich Corporate Identity und Corporate Design-Umsetzung im ganzen MS-Office Umfeld.

c.luescher@officecare.ch
www.officecare.ch

Eckdaten OfficeCare AG, Wiler bei Utzenstorf (BE)

OfficeCare AG wurde im Jahr 2000 gegründet, mit dem Fokus auf Office-Automatisierung und Office-Schulung. Diesem Fokus ist OfficeCare in den bald 20 erfolgreichen Jahren treu geblieben. Mit dem selbst entwickelten AddIn Tool «Office Dokumentensteuerung», welches Corporate Designs in die Office-Welt integriert, wurde über ein Jahrzehnt viel Know-how erarbeitet. Nicht zuletzt deshalb steht OfficeCare heute für mehr Produktivität im Büro mit bestmöglichem Service und persönlicher wie praxisnaher Betreuung. Heute setzt OfficeCare auf Partnerschaften und setzt den Fokus: «Dienstleistung vor Produkt»

Referenzberichte und mehr Infos zu OfficeCare finden Sie im Web unter: www.officecare.ch unter Referenzen & Medien



Foto: zVg

Das KKG kommuniziert und dokumentiert auf unverwechselbare Weise – und erst noch sehr effizient.

KKG-Dokumentenprozess verfügen und interessiert daran waren, eine gute Lösung mit Mehrwert zu erarbeiten. Bei den PowerUsern handelt es sich um alle Sekretariatsmitarbeiterinnen. Hier war es wichtig, allen Betroffenen durch Schulung und Betreuung die Sicherheit zu geben, dass sie am Tag der Umstellung über das entsprechende Rüstzeug verfügen und der Umstellung positiv gegenüberstehen.»

Wie empfanden Sie die gesamte Projektabwicklung und Betreuung während des Jahres der Planungs- und Umsetzungsphase durch OfficeCare?

«Wir erlebten eine sehr intensive Zeit, welche auf allen Seiten Geduld und Durchhaltewille erforderte. Innerhalb des Kernteams herrschten teilweise unterschiedliche Ansichten. So musste entschieden und abgewogen werden. OfficeCare nahm hierbei die Rolle als geduldiger, vermittelnder Partner ein und half uns, Entscheidungen herbeizuführen. Alle Projektworkshops mit dem Kernteam wurden von mir und Claudia Lüscher begleitet.

Teilweise reifte während des Projekts die Erkenntnis, dass getroffene Entscheidungen wieder verworfen werden mussten. OfficeCare zeichnete sich in solchen Fällen als flexibel und unbürokratisch aus und lieferte innert kurzer Zeit die entsprechenden Anpassungen. Man hatte

jederzeit das Vertrauen, auf den richtigen Partner zählen zu können.»

Wie empfanden Sie die Schulungen aller Mitarbeitenden durch OfficeCare – wie waren die Rückmeldungen?

«Die Schulung der Sekretariate war mit vielen Übungen und Beispielen aufgebaut. Die Trainer waren kompetent und die Schulungen individuell auf die Lösung des KKGs zugeschnitten. An den Schulungen herrschte ein vertrautes Klima, falsche Fragen gab es nicht und gegenseitige Hilfestellungen waren selbstverständlich. Die Schulung aller Mitarbeitenden erfolgte aufgrund der grossen Anzahl Teilnehmender und des knappen Zeitfensters mittels Frontalschulung. Dies wurde durch die Teilnehmenden positiv bewertet, wobei allerdings bedauert wurde, dass keine aktive Schulung direkt am Rechner erfolgte.»

Welche Elemente beinhalten die Weiterentwicklung und was sind für Sie die Schwerpunkte des Service Level-Vertrags?

«Mit Einführung des Portfolio-Managements wurden neue Vorlagen mit zusätzlichen Funktionen gewünscht. Diese erforderten einen Weiterausbau des KKG-Ribbons. Des Weiteren gibt es immer wieder Verbesserungs- und Erweiterungsanforderungen. Das kann im Bereich der Performance, der Formatvorlagen und bei der

Automatisierung sein. Die Schwerpunkte im Service Level-Vertrag sind das schnelle Beheben von Fehlern und die Hilfestellungen bei komplexen umfangreichen Dokumenten.»

Wie zufrieden sind Sie über das laufende Refreshing der KKG-Ribbon-Ausbildung?

«Die Schulung richtet sich an neu eintretende Mitarbeitende und stellt einen Beitrag an die Qualitätssicherung dar. Neue Mitarbeitende schätzen die KKG-Ribbon-Schulung, welche ihnen einen schnellen Einstieg in die KKG-Office-Lösung ermöglicht.»

Welches sind zusammengefasst die täglichen Vorteile, die Sie mit dem heutigen System DMS-Office mit KKG Ribbon erzielen?

«Auch weniger versierte Benutzende sind durch die im KKG-Ribbon bereitgestellten Formatvorlagen und automatisierten Funktionen in der Lage, effizient Dokumente in einem einheitlichen Erscheinungsbild zu erstellen.»

Sie haben vor einem Jahr eine individuelle KKG-Ribbon Logik in Microsoft Office eingeführt und bestehende Dokumentvorlagen abgelöst. Ein Jahr nach Einführung: was sind die heutigen Vorteile?

«Die Vorteile liegen klar im Erscheinungsbild unserer Dokumente. Durch die Vorlagen sowie die bereitgestellten Funktionen und Formatvorlagen im KKG-Ribbon steht den Benutzenden ein Werkzeug zur Verfügung, welches sie bei ihrer Arbeit unterstützt. Die Sekretariate verfügen über zusätzliche effiziente Werkzeuge für das Überführen alter Office-Dokumente aufgrund einer neuen Version in neue Vorlagen. Einzelne fühlen sich allerdings durch das Vereinheitlichen bevormundet und würden ihre Dokumente gerne weiterhin nach ihren persönlichen Vorstellungen erstellen. Aber gerade hier ist eben klar festzuhalten, dass ein Unternehmen aus einem Guss gegen innen und aussen auftreten muss. Und genau das nehmen wir sehr ernst.

Last, but not least: So wie viele Wege nach Rom führen, führen auch viele Wege zu einem modernen professionellen Office-Auftritt. Wir freuen uns, dass wir diesen Weg zusammen mit OfficeCare gehen.»