



Anwenderbericht der Kreisverwaltung Herford **soluzione Lernwelt - Hilfe zur Selbsthilfe**

- EFFIZIENT
- PRODUKTIV
- HILFREICH

Hilfe zur Selbsthilfe: Support profitiert von eLearning soluzione Lernwelt & AutoPilot in der Kreisverwaltung Herford

Im Jahr 2013 erwarb der Kreis Herford 700 Lizenzen für die eLearning-Lösung **soluzione Lernwelt & AutoPilot** vom Kommunalen Rechenzentrum Minden-Ravensberg/Lippe (krz). Konkreter Anlass war die Umstellung der kompletten Kreisverwaltung von MS Office 2003 auf MS Office 2010. Begleitend hierzu bot der Lemgoer IT-Dienstleister die **soluzione Lernwelt mit AutoPilot** als Umstiegshilfe an.

„Der Ansatz, mit **soluzione** zu arbeiten, hat sich gelohnt“, kann Patrick Wiedemeyer, Mitarbeiter im IT-Management beim Kreis, im Rückblick überzeugend feststellen. „Die Migration war so viel leichter als erwartet. Der Aufwand, die Kolleginnen und Kollegen bei der Umstellung ‚mitzunehmen‘ und nicht mit den Neuerungen allein zu lassen, wäre sonst nicht zu bewältigen gewesen.“

Integriertes eLearning

Denn die Einführung neuer Office-Produkte bringt immer auch viele Änderungen im Arbeitsalltag mit sich. Bekannte Funktionen werden abgewandelt oder befinden sich nun an anderer Stelle. Abläufe, die in dem bekannten Programm „in Fleisch und Blut“ übergegangen sind, sind nicht mehr vorhanden. Und auch wenn die neue Version vielleicht eine Verbesserung darstellt und Vorgänge vereinfacht – die neuen Features müssen erst einmal erlernt werden.

Das geht einfach und effizient mit der Selbstlern-Software **soluzione**. Die Lernwelt ist direkt in die Office-Produkte integriert, d.h. Anwenderinnen und Anwender müssen ihre Arbeit nicht unterbrechen oder sich an anderen Systemoberflächen anmelden.

Koordinierte Umstellung

Unter Einsatz dieser eLearning-Lösung konnten die IT-Verantwortlichen Anke Kisau, Bernd Scheffer und Patrick Wiedemeyer über eine kombinierte Installation der neuen Software (MS Office 2010 inklusive **soluzione**) und eine **soluzione**-Schulung die Umstellung optimal koordinieren. Dies bedeutete, dass 700 Beschäftigte nicht zeitaufwändige Präsenzschulungen für die neuen Programmvarianten durchlaufen mussten, sondern dass sie gruppenweise in einem nur zweistündigen Seminar in den Einsatz von **soluzione** eingewiesen wurden. Während dieser Zeit installierten die IT-Fachleute auf deren Rechnern die neue Office-Version und **soluzione**, so dass ihre Kolleginnen und Kollegen nach der Rückkehr aus der Schulung sofort mit der neuen Software arbeiten konnten und gleichzeitig das Lernwerkzeug darin integriert vorfanden.

Nun konnten sie, wenn Funktionen in der neuen Version nicht mehr am gewohnten Platz zu finden waren, einfach ein Fenster in einer Simulation der alten Oberfläche öffnen. Sobald sie dort die Arbeitsschritte wie gewohnt umsetzen, zeigt der AutoPilot, wie diese in der neuen Oberfläche ablaufen und wo die Funktionen nun angesiedelt sind. So erübrigt sich auch der Anruf beim Helpdesk.

Selbstqualifizierung entlastet Helpdesk: Neues Know-how selbst aneignen

Wenn es darum geht, Wissen über die Anwendung und ihre Neuerungen aufzubauen, bietet **soluzione Lernwelt & AutoPilot** Hilfe zur Selbsthilfe. Denn bei einer neuen Version kommen

natürlich auch sehr nützliche Funktionen hinzu. Andererseits werden Anwendungen bei jedem unterschiedlich umfangreich und tiefgründig genutzt. Manche Elemente werden nur wenige Male im Jahr benötigt. Auch hier greift **soluzione** oft effektiver als Präsenzschulungen, die notgedrungen das Füllhorn des ganzen Office-Know-hows über jeden Einzelnen ausgießen. Die semantische Textsuche in der Lern-Software durchforstet zuverlässig sämtliche Funktionen und bietet zu den verschiedenen Themen unterschiedliche Lern-Optionen an: Der User bestimmt, ob er Lerninhalte lesen, als Film ansehen oder sich über eine Übung erschließen will.

Wie sieht die Nutzung heute aus?

Das eigenständige, bedarfsaktuelle Lernen bietet viele Vorteile. So macht es unabhängig von der Verfügbarkeit eines Kollegen, den man „eben mal schnell fragt“ und auch ein Stück weit vom Support. „Klar ist, dass ‚gefühlte‘ weniger Anrufe mit der Bitte um Hilfe zu einzelnen Punkten in den Anwendungen bei mir eingehen als früher“, bestätigt Anke Kisau. „Und wenn Anfragen kommen, unterstützt **soluzione** natürlich auch mich, denn ich kann sozusagen Hilfe zur Selbsthilfe geben. Wie detailliert ich unter die Arme greife, hängt ganz vom Einzelfall ab.“ Hier wünscht sich die Fachfrau an einigen Stellen eine inhaltliche Vertiefung der Software. „Oft sind die Probleme jetzt komplexer. Notfalls besuche ich die Kollegin oder den Kollegen per Fernwartung auf ihrem Rechner und zeige die Lösung in **soluzione** – und wie man sie auch selbst suchen und aufrufen kann. Darüber hinaus weise ich darauf hin, sich Lösungswege direkt in der Software unter ‚Favoriten‘ zu hinterlegen. Dadurch werden die

Betroffenen auch für das nächste Mal unterstützt, und ich weiter entlastet.“

Die unterschiedlichen Lern-Optionen helfen zusätzlich. So können in Simulationen der verschiedenen Office-Produkte zahlreiche Übungen im selbst gewählten Tempo durchgeführt werden, bis das Erlernte „sitzt“. Denn auch hier gilt: Übung macht den Meister.

Und wie ein guter Lehrer fördert **soluzione**. Die fachliche Anleitung erfolgt über den AutoPiloten. Neben Umstiegshilfen und Textsuche zur Selbsthilfe bietet der AutoPilot automatisch weitere Themen an, die für die Anwenderin oder den Anwender wichtig sein könnten, um das Office-Produkt sinnvoll und effizient einzusetzen. Hier wird eine Hilfe zum selbstbestimmten und eigenständigen Lernen angeboten. Und die Lernenden entscheidet selbst, ob und wann es passt, sich mit einem Thema näher zu befassen. Auch dies bedeutet eine Erleichterung für den IT-Support.

Fazit und Ausblick

Über die Umstellung hinaus unterstützt **soluzione** beim effektiven Einsatz der wichtigen täglichen Arbeitswerkzeuge, die die Office-Anwendungen in der Herforder Kreisverwaltung darstellen. Sie bietet Hilfe und Unterweisung, Unterstützung sowie Förderung und dies wann und wie die Nutzer sie benötigen. Damit ersetzt sie zeitaufwendige Präsenzschulungen.

Denn die nächste Umstellung kommt bestimmt: Die Zyklen für die Entwicklung neuer Softwareversionen werden immer kürzer, das wissen auch die IT-Fachleute des Kreises Herford.



soluzione im Kreis Herford:

700 Anwenderinnen und Anwender

Online-Hilfe integriert in MS Office

Gelungener Umstieg auf neue Office-Produkte

Entlastung des Supports

Bernd Scheffer, Patrick Wiedemeyer und Anke Kisau freuen sich über die Arbeitserleichterungen durch **soluzione**

Der Kreis Herford:

Bundesland: Nordrhein-Westfalen

Einwohnerzahl: ca. 250.000

Fläche: 450 km²

Kreisangehörige Städte und Gemeinden: 9

Die Kreisverwaltung:

890 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

30 Standorte

700 IT-Arbeitsplätze



Impressum

Kommunales Rechenzentrum
Minden-Ravensberg/Lippe (**krz**)
Bismarckstraße 23 • 32657 Lemgo
Telefon: 0 52 61 / 252 0
Fax: 0 52 61 / 252 200
info@krz.de
www.krz.de

Ihr Ansprechpartner

	Jürgen Grote
	krz-Akademie / Schulungsmanagement
	Bismarckstraße 23 • 32657 Lemgo
Telefon:	0 52 61 / 252 – 284
Fax:	0 52 61 / 932 – 284
E-Mail:	j.grote@krz.de