KOM SG

Zwischenbericht Ersatz Telefonie September 2016

1 Qualität / Leistung

Bei der Verfügbarkeit, Stabilität, Leistung und Funktionalität des Gesamtsystems wurden bislang keine Unregelmässigkeiten festgestellt. Alle bisherigen Umstellungen verliefen gut bis sehr gut. Die während der Migration anfallenden Prozesse konnten bis zu den Sommerferien weiter optimiert werden.

Die umstellungsfreie Zeit im Sommer wurde für die Betrachtung der Rückmeldungen aus den migrierten Einheiten genutzt. Bis zum jetzigen Zeitpunkt haben 383 Benutzerinnen und Benutzer die Umfrage ausgefüllt. Rund 81% der Befragten gab an, dass sie mit der Umstellung generell zufrieden bis sehr zufrieden sind.

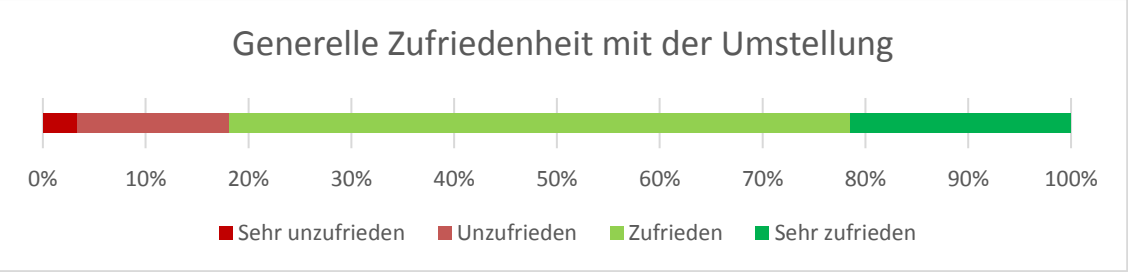

Abbildung 1: Generelle Zufriedenheit mit der Umstellung auf S4B

Die Gründe für die Unzufriedenheit liegen primär im veränderten Anrufverhalten (z.B. dass beim Weiterleiten mehr Klicks als früher benötigt werden). Aus den Umfrageergebnissen lassen sich zudem interessante Erkenntnisse in Bezug auf die Nutzung der Schulungsmaterialien zu. Über 90% der Befragten gab an, eher gut bis gut mit der neuen Lösung zurecht zu kommen.

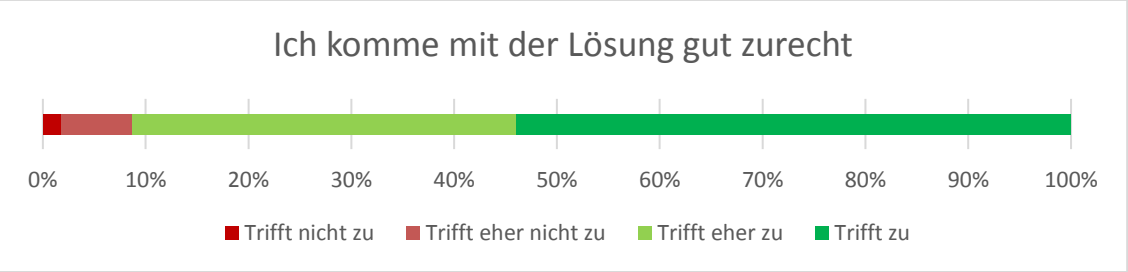

Abbildung 2: Zurechtkommen mit Skype for Business

Dieses Ergebnis lässt auf den ersten Blick darauf schliessen, dass entweder die Lösung sehr einfach zu bedienen ist oder genügend Unterstützungsmaterialien (wie Schulungsmöglichkeiten) zur Verfügung stehen.

2 Vorgehensweise

Als Grundlage dienten der Projektleitung die drei Pfeiler (resp. Ziele) des Projektmanagements:

- Gewährleisten einer guten **Qualität** der Arbeiten
- Einhaltung der **zeitlichen Vorgaben**
- Berücksichtigung der **budgetierten Kosten**

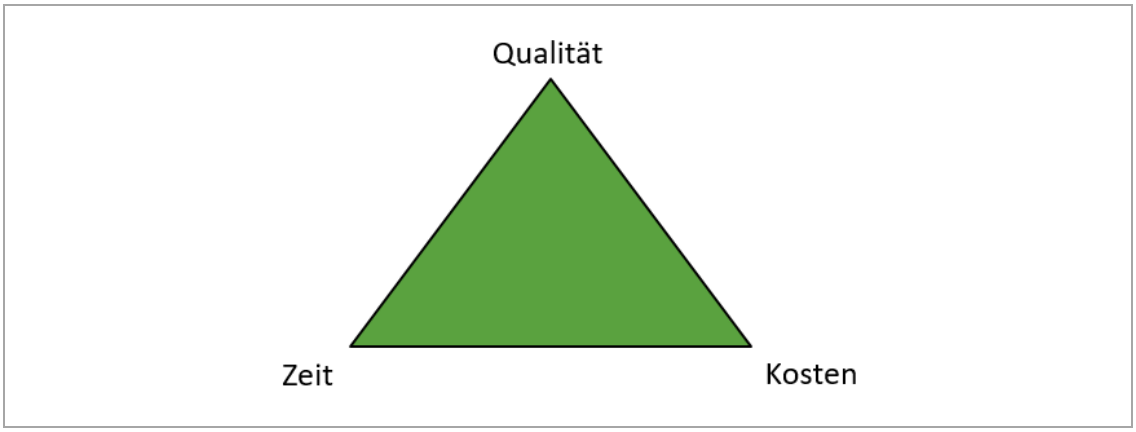

Abbildung 3: Grundpfeiler des erfolgreichen Projektmanagements

Qualität
Die Basis einer qualitativ hochwertigen Projektabwicklung beginnt bereits in der Haltung der Projektleitungssitzungen. Durch den wöchentlichen und offenen Austausch der Projektleitung (alternierend physisch / online) werden mögliche Abweichungen früh thematisiert. Dies ermöglicht unter anderem eine Früherkennung wesentlicher Risiken, die auch dem Projektausschuss in den einzelnen Sitzungen angezeigt werden. Zudem werden alle Pendenzen und Beschlüsse der Projektleitung und des Projektausschusses im Protokoll bzw. auf der Projekt-Sharepointseite dokumentiert. Auf diese Weise ist die Transparenz der Projektarbeiten sichergestellt.

Damit die technische Lösung auch den Geschäftsanforderungen der Verwaltung genügt, wurde eine ausführliche Konzeption (Grob- und Detailkonzept) erstellt. Für viele technische Besonderheiten wurden die technischen und organisatorischen Abhängigkeiten geprüft und dokumentiert werden. Eine kompetente Begleitung seitens Swisscom in der Realisierungsphase ermöglichte schliesslich die Bereitstellung der angestrebten Infrastruktur.

Die bisher sehr erfolgreiche Einführung von Skype for Business hat neben technischen Gründen noch weitere Ursachen. Die Bereitstellung der benötigten Ressourcen ist eine unverzichtbare Grundlage. In den einzelnen Migrationseinheiten (primär Departemente) nehmen die Projektinvolvierten die geforderten Projektrollen (Departements-, Amts- und Standortverantwortliche, Schulungs- und Kommunikationskoordinator, Paten) teilweise seit der Detailkonzeptphase mit viel Eigeninitiative wahr. Sicherlich profitierte die Projektleitung ebenfalls von der frühzeitigen Umstellung des mit Entscheidungsträger und Informatikverantwortlichen bestückten Projektteams. Diese Personen trafen sich pro Umstellungseinheit vor dem Beginn der Einführungsarbeiten und waren so stets über den Projektverlauf in Ihrem Departement im Bilde. Über den Kanton hinweg betrug die Anzahl der Projektinvolvierten mehr als 200 Personen, was auch den informellen Austausch von Informationen förderte.

Speziell hervorzuheben sind die Leistungen der jüngsten Mitarbeitenden. Die Lernenden, die als initiale Ansprechstelle für die Mitarbeitenden (sog. Floorwalker) zum Einsatz kamen, wurden zu wichtigen Anlaufstellen am Umstellungstag. Die im kantonsgrünen T-Shirt gekleideten Lernenden halfen Ihren Kolleginnen und Kollegen am Arbeitsplatz die neue Kommunikationslösung einzurichten und Freude an Skype for Business zu finden. Für einmal konnten die Floorwalker zeigen, dass Sie die Experten in einem Gebiet sind.

Neben der kantonsinternen Bereitstellung der Ressourcen ist auch die Flexibilität der externen Lieferanten (Swisscom, ARP, BSG) von entscheidender Bedeutung. Vor allem im Sicherheits- und Justizdepartement mussten aus technischen und organisatorischen Gründen bei der Einführung Sofortmassnahmen eingeleitet werden (z.B. Erstellung von zusätzlichen Schulungsmassnahmen, Präsenzschulungen vor Ort, technischer Support, organisatorische Anpassungen im Einführungsablauf), um die Qualität auf einem hohen Niveau zu behalten.

Zeit
Damit auch zeitlich der gesetzte Projektplan eingehalten werden konnte, wurden die zentral erfassten Pendenzen wöchentlich besprochen und bei Abweichungen Folgemassnahmen definiert. Die Definition eines Erledigungstermins und des Verantwortlichen ist dabei von grösster Wichtigkeit, damit eine Rechenschaftspflicht vorliegt.

Sofern aus wichtigen Gründen der Projektplan nicht eingehalten werden kann, so ist dies als Change Antrag zu Händen des Projektausschusses vorzubringen. Somit hat das Steuerungsgremium jegliche Änderungen, die wesentliche zeitliche Folgen betreffen, in seiner Entscheidungshoheit.

Kosten
Schliesslich ist seitens Gesamtprojektleitung neben der Qualität und der zeitlichen Vorgabe relevant, dass die Ergebnisse innerhalb der vorgegebenen Kosten umgesetzt werden. Die zweifache materielle Prüfung jeder Rechnung durch die Projektleitung setzt konsequent das Vier-Augen-Prinzip um.

Zudem wird jede Rechnung von der Projektleitung in einer separaten Projektkostenerfassung (neben SAP) nachgeführt. Grössere Abweichungen von geplanten Kosten (wesentlicher Change) werden mit dem Vorsitzenden des Projektausschusses besprochen und bei Notwendigkeit im Projektausschuss behandelt und freigegeben. Der Projektausschuss wird ebenfalls vor jeder Sitzung des Projektausschusses mit der Übersicht der Projektkostenerfassung bedient.

Die Einhaltung der Vorgaben wird schliesslich durch ein projektexternes Controlling im Dienst für Informatikplanung (durch Markus Enz) zusätzlich überprüft. Das Projektcontrolling teilt seine unabhängige Sicht dem Projektausschuss ebenfalls im Status- und Controllingbericht mit.