

# NETZWERK

Die Kundenzeitschrift der Comicro – Ausgabe Nr. 30

## Veränderung beginnt im Kopf – mehr als «nur» die Einführung von Windows 10 und Office 365



**Visionäre Pläne, hohe Investitionen, strenge Vorschriften, vorbildliche Vorge-setzte: So manches Unternehmen hat schon versucht, damit einen Kultur- oder Verhaltenswandel durchzusetzen – und scheiterte kläglich. Das wollten die Verantwortlichen der Zürcher Kantonalbank verhindern, als sie entschieden, das Arbeitsverhalten der Mitarbeitenden durch ein völlig neues Arbeitsplatzkonzept grundlegend zu verändern. Von Anfang an war klar: Es geht nur mit überzeugten und motivierten Mitarbeitenden.**



Der Plan der Geschäftsleitung der Zürcher Kantonalbank war ehrgeizig: Alle Mitarbeitenden, von den Auszubildenden bis zum Direktor, sollten ihr Arbeitsverhalten ändern – weg von stationär hin zu mobil. Dazu sollten sämtliche Arbeitsplätze von Grund auf neu konzipiert und eingerichtet werden. Die alten Office-Versionen sollten durch Office 365 ersetzt werden und alle Mitarbeitenden, unabhängig von Funktion und Rang, portable Endgeräte erhalten. Bei fast 6000 Mitarbeitenden war dies eine grosse Investition, die sich letztlich lohnen musste. Durch dieses Arbeitsplatzkonzept ist der Mitarbeiter überall flexibel einsetzbar anstatt an einen fixen Arbeitsplatz gebunden.

Natürlich braucht es dazu eine entsprechende Infrastruktur und modernste Soft- und Hardware. Doch die schönsten Notebooks und die besten Applikationen nützen nichts, wenn der Wandel nicht auch in den Köpfen der Menschen stattfindet.

Es galt also, die Mitarbeitenden zu motivieren, ihre Gewohnheiten zu durchbrechen und die Umstellung als grosse Chance und wichtigen Schritt in die Zukunft wahrzunehmen. Aufgrund überzeugender Referenzen und erfolgreich umgesetzter vergleichbarer Projekte betraute Vinzenz Vetsch, Projektleiter bei der Zürcher Kantonalbank, die Comicro mit der Erarbeitung eines Schulungs- und Floorwalkerkonzepts – abgestimmt auf den Rollout des neuen Arbeitsplatzes bei den Mitarbeitenden.

### Mission: Begeisterung

In enger Zusammenarbeit mit dem Projektteam der Zürcher Kantonalbank entwickelten die Spezialisten von Comicro einen massgeschneiderten Plan. In mehreren Stufen wurden die Mitarbeitenden auf die neue Situation vorbereitet. Kurz vor dem Rollout wurden sie an sogenannten Frontveranstaltungen über ihren künftigen mobilen Arbeitsplatz und die damit verbundenen Möglichkeiten und Vorteile informiert. ▶

SONDERAUSGABE  
Migrations-schulung



Filiale ZH-Altstetten

Dieses erste Kennenlernen in Form von Plenumsveranstaltungen mit bis zu 150 Mitarbeitenden pro Anlass machte neugierig und weckte die Vorfreude. Später konnte man verschiedene praxisbezogene und auf das Arbeitsumfeld der Zürcher Kantonalbank zugeschnittene Kurse zu Themen wie PowerPoint, OneNote oder Excel in verschiedenen Vertiefungsstufen besuchen. Die Schulungen boten Gelegenheit, sich mit dem neuen Gerät vertraut zu machen und ein Bild des künftigen Arbeitsplatzes zu erhalten. Die Teilnahme war bewusst freiwillig; statt Angst sollten die Kurse Freude und Neugierde auf das Neue vermitteln. Das Interesse an den Schulungen war enorm und übertraf alle Erwartungen.

### Starthilfe mit Floorwalkern

Der grösste Teil der Umstellungen auf die neuen Arbeitsplätze erfolgte während rund sechs Monaten jeweils an vier Wochentagen über Nacht. Jeweils am Morgen nach einer Umstellung wurden die Mitarbeitenden des migrierten Bereichs von Floorwalkern der Comicro empfangen. Diese unterstützten die frischgebackenen «Mobilworker» persönlich bei der Inbetriebnahme ihres neuen Arbeitsplatzes. Dank dieser individuellen «Starthilfe» wurden Ängste abgebaut, die Produktivität jederzeit gewährleistet und vor allem auch der Service Desk massiv entlastet. Die gesamte Umstellung verlief, nicht zuletzt auch dank dieser Massnahme, äusserst ruhig und in einer sehr positiven und konstruktiven Atmosphäre. Jeweils zwei bis drei Tage nach erfolgter Umstellung zirkulierten die Floorwalker erneut

in den entsprechenden Bürobereichen, beantworteten inzwischen aufgetauchte Fragen, gaben den Anwendern Tipps und zusätzliche Instruktionen. Alle Floorwalker waren dank entsprechend beschrifteter Hemden gut erkennbar und wurden deshalb auch aktiv von den Usern der Zürcher Kantonalbank um Unterstützung angesprochen.

Dank dieser verschiedenen Schulungs- und Informationsmassnahmen waren nahezu alle Mitarbeitenden direkt nach der Umstellung ihres persönlichen Arbeitsplatzes vertraut mit ihrem neuen Arbeitsgerät, dem Betriebssystem Windows 10 und den wichtigsten neuen Möglichkeiten der Anwendungen. Die Freude und das Interesse am flexiblen Einsatz des Notebooks nicht nur am Arbeitsplatz, sondern auch an Sitzungen, zu Hause und unterwegs wurden geweckt und im Alltag direkt umgesetzt.

### Teamwork und Erfahrung

Dass eine Umstellung dieser Grössenordnung erfolgreich vorstattengeht, hängt von verschiedenen organisatorischen, technischen und letztlich auch menschlichen Faktoren ab. Die Migration auf Windows 10 war ein voller Erfolg und das Ziel, die Anwender zu begeistern, konnte weitestgehend erreicht werden. Basis für diesen Erfolg waren die klaren Ziele der Auftraggeber und die hervorragende technische und organisatorische Vorbereitung durch das Projektteam der Zürcher Kantonalbank. Die Projektleitung bei der Bank stellte auch die gute Verzahnung der verschiedenen internen und externen Leistungsträger sicher. Alle Verantwortlichen aus den Bereichen Projekt, Service Desk, Rollout und Schulung trafen sich wöchentlich, um sich über den Projektstand, Vorkommnisse und allfällig notwendige Massnahmen abzustimmen. Dieses «Wir-Gefühl» war denn auch im gesamten Projekt spürbar.

Comicro konnte mit einem gut eingespielten Team von insgesamt 15 kompetenten Teachers und Floorwalkern sowie mit der Erfahrung aus verschiedenen ähnlich gelagerten Migrationsprojekten einen wertvollen Beitrag zum guten Gelingen des Projekts leisten. ■

**«Um die Mitarbeitenden bei der Umstellung auf eine mobile Arbeitsweise möglichst optimal zu unterstützen, brauchten wir Teacher-Skills mit starken persönlichen Kompetenzen. Die Projektziele haben wir vollumfänglich erreicht – die Investition hat sich ausbezahlt.»**

*Vinzenz Vetsch, Projektleiter, Zürcher Kantonalbank*



Mit einer Bilanzsumme von CHF 164 Mia. und 5906 Mitarbeitenden (bei 5117 Vollzeitstellen) ist die Zürcher Kantonalbank eine der grössten Schweizer Banken. Sie verfügt über 67 Geschäftsstellen. Zum Kerngeschäft zählen das Geldverkehrs-, Passiv-, Anlage- und Vorsorgegeschäft sowie Finanzierungen, Handel und Kapitalmarkt. Seit der Gründung 1870 ist die Zürcher Kantonalbank eine selbständige öffentlich-rechtliche Anstalt des Kantons Zürich.