

## **Diplomarbeit**

Branka Kovac

Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung



---

**Diplomandin**

**Diplomlehrer**

**Fachexpertin**

**Ausbildung und Jahr**

**Abgabedatum**

**Branka Kovac**

**Christian Aebi**

**Samira Bandello**

**Dipl. Betriebswirtschafter HF / O-WBE-12-S-b**

**24. Oktober 2022**

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>2 MANAGEMENT SUMMARY .....</b>	<b>4</b>
<b>3 LEBENSLAUF DIPLOMANDIN.....</b>	<b>5</b>
<b>4 QUALIFIKATIONSPROFIL .....</b>	<b>6</b>
<b>5 PROJEKTINITIALISIERUNG .....</b>	<b>7</b>
5.1 PFlichtenheft .....	7
5.2 AUSGANGSLAGE- UND AUFTRAGSERKLÄRUNG .....	7
5.3 VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS.....	7
5.4 WELCHES KONKRETE PROBLEM LÖST DIE ARBEIT .....	7
5.5 WER IST DER NUTZER DER ARBEIT? .....	8
5.6 URSCHE PROBLEMSTELLUNG: ENTSTEHUNG DES DIPLOMTHEMAS .....	8
5.7 INHALT UND TEILZIELE.....	8
5.8 FACHEXPERTIN .....	9
5.9 ZIELDEFINITION:.....	10
5.10 ERFOLGSKRITERIEN ZU DEN ENDERGEBNISSEN .....	10
<b>6 PROJEKTPLANUNG .....</b>	<b>11</b>
6.1 PROJEKTSTRUKTURPLANUNG MIT ARBEITSPAKETBESCHREIBUNG .....	11
6.2 IST PROJEKTABLEAUFPLANUNG .....	12
<b>7 PROJEKTREALISIERUNG.....</b>	<b>13</b>
7.1 UNTERNEHMENSVORSTELLUNG: ASSURA .....	13
7.2 BESCHREIBUNG PROBLEMSTELLUNG.....	14
7.3 PERSÖNLICHER TEIL.....	14
7.4 EINFÜHRUNG EINER NEUEN SOFTWARE .....	14
7.5 THEORETISCHE GRUNDLAGEN .....	15
7.5.1 AS 400.....	15
7.5.2 Adcubum Syrius .....	15
7.6 VERTIEFTE ANALYSE DES PROJEKTPROBLEMS, IST-ZUSTAND .....	16
<b>8 SITUATIONSANALYSE .....</b>	<b>17</b>
8.1 MARKTSYSTEM NACH KÜHN .....	17
8.1.1 Akteure im Marksyste und deren Erwartungen .....	18
8.1.2 Field Force Analyse .....	19
8.2 SEKUNDÄRE MARKTFORSCHUNG .....	20
8.2.1 5 Schritte zur erfolgreichen Softwareeinführung.....	20
8.2.2 Mitarbeiter auf E-Learning / Schulungen vorbereiten.....	21
<b>9 INTERNE UNTERNEHMENSANALYSE.....</b>	<b>22</b>
9.1 IST-ZUSTAND.....	22
9.2 SOLL-ZUSTAND .....	22
<b>10 SWOT-ANALYSE .....</b>	<b>23</b>
<b>11 LÖSUNGSVARIANTEN ENTWICKELN .....</b>	<b>24</b>
MINDMAP .....	24
11.1 DIE ALPHABETTECHNIK.....	25
11.2 MORPHOLOGISCHER KASTEN .....	26
11.3 ZUSAMMENFASSUNG DER IDEEN .....	27

<b>12 LÖSUNGSVARIANTENENTWICKLUNG UND -BEWERTUNG .....</b>	<b>28</b>
12.1 NUTZWERTANALYSE.....	28
<b>13 ERKENNTNISSE AUS DER NUTZWERTANALYSE / HAUPTLÖSUNGSANSATZ ERMITTeln UND ANALYSIEREN.....</b>	<b>29</b>
<b>14 AUSARBEITUNG KONZEPT.....</b>	<b>31</b>
14.1 ORGANISATIONSSTRUKTUR .....	32
14.2 SCHULUNGSMITTEL.....	33
14.3 CHECKLISTE VON PROJEKTSTART BIS GO-LIVE .....	34
14.4 VORBEREITUNGSPLAN SACHBEARBEITER .....	35
14.5 VORBEREITUNGSPLAN KEY-USER .....	36
14.6 BEISPIEL WOCHENPLAN .....	38
14.7 TIMELINE.....	41
<b>15 VERSCHIEDEN SzenARIEN ERLÄUTERN.....</b>	<b>42</b>
<b>16 SWOT-ANALYSE .....</b>	<b>43</b>
16.1 RISIKOANALYSE (SWOT-ANALYSE MIT RISIKOMATRIX) .....	44
16.2 RISIKOMATRIX.....	45
<b>17 FAZIT.....</b>	<b>46</b>
<b>18 ABSCHLUSS .....</b>	<b>47</b>
18.1 LESSONS LEARNED .....	47
<b>19 PERSÖNLICHES SCHLUSSWORT UND DANKSAGUNG .....</b>	<b>48</b>
<b>20 EIGENSTÄNDIGKEITSERKLÄRUNG .....</b>	<b>49</b>
<b>21 ANHANG.....</b>	<b>50</b>
21.1 QUELLENVERZEICHNIS .....	50
21.2 ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....	51
21.2.1 Tabellen .....	51
21.2.2 Abbildungen.....	51
21.3 PFlichtenheft .....	52

## **2 Management Summary**

«Von deinen unzufriedensten Kunden kannst du am meisten lernen», so lautet ein bekanntes Zitat von Bill Gates. Die Kunden zufriedenzustellen und deren Bedürfnisse zu erfüllen, ist eines der wichtigsten Ziele des Unternehmens. Sind die Kunden zufrieden, wirkt sich dies sogleich positiv auf den Umsatz sowie weitere Faktoren aus. Jedoch ist es nicht immer einfach, diesen Anforderungen gerecht zu werden und alle Bedürfnisse zu erfüllen. Mit den neuen Trends, den Änderungen der Anspruchsgruppen und deren Bedürfnissen muss ein Unternehmen mitgehen. Weiter sind auch diverse Instrumente, wie eine gute Infrastruktur, vielfältige Angebote sowie ein gutes Betriebssystem eine wichtige Voraussetzung.

Die Kundenzufriedenheit steht bei der Assura an erster Stelle. Mit rund 1.1 Million Versicherten befindet sich die Assura auf Platz drei der Krankenkassen in der Schweiz. Abheben lässt sie sich durch ihre günstigen Prämien sowie ihrer Unternehmensphilosophie, indem sie allen Beteiligten die gleichen Heilungschancen ermöglichen möchte und sie auffordert, die Gesundheitskosten tief zu halten. Für das Jahr 2023 steht bei der Assura ein grosses Projekt im Mittelpunkt. Das neue Betriebssystem Syrius wird eingeführt.

Im Rahmen der Diplomarbeit, habe ich mich entschieden, ein Konzept für die Vorbereitung der Mitarbeitenden auf die Systemumstellung zu erstellen. Anhand der Theorie wird das Konzept in verschiedenen Schritten erarbeitet. Konkret geht es darum, eine Orientierungshilfe vorzubereiten, damit unter anderem die Standortleiterin das Konzept verfolgen kann und die Mitarbeitenden gut auf die Umstellung vorbereiten, sodass die Migration reibungslos und möglichst unbemerkt ablaufen kann. Die Angestellten sollen anhand des Konzeptes klare Vorgaben erhalten, sie wissen, welche Aufgaben zu erledigen sind und die Umstellung strukturiert sowie organisiert durchleben.

In der folgenden Arbeit wird ein Vorbereitungsplan- sowie ein Wochenplan für die Mitarbeiter im Backoffice, der Assura AG erarbeitet.

In einem ersten Schritt wird das Unternehmen vorgestellt sowie das Problem analysiert. Die Basis des Konzeptes wird durch die Unternehmens- und Situationsanalyse geschaffen. Anhand der SWOT-Analyse werden die Stärken, Schwächen sowie Chancen und Gefahren analysiert. Mithilfe dieser Informationen folgen die Lösungsfindung und Bewertung. Abgerundet wird die Arbeit durch eine Nutz-Wert-Analyse sowie einer Analyse des Best, Worst, Case Szenarien und einer Risikomatrix.

Ziel dieser Arbeit ist es, ein vollständiges Konzept für die Assura zu erstellen, welches umgesetzt / angewendet werden kann. Als sekundäres Ziel ist es, die erwähnten Elemente wie Situationsanalyse, SWOT-Analyse sowie Nutz-Wert-Analyse verständlich in die Arbeit einzubauen, sodass diese miteinander übereinstimmen und gemeinsam ein vollständiges Konzept bilden.

### **3 Lebenslauf Diplomandin**



## **BRANKA KOVAC**

Geboren am 07.12.1995, in Huttwil

Zivilstand: ledig

Nationalität: CH

Spitalstrasse 28, 4950 Huttwil

[branka.7@windowslive.com](mailto:branka.7@windowslive.com)

+41 77 40 33 632

### **BERUFLICHE TÄTIGKEITEN**

**Assura AG, Wangen b. Olten, Sachbearbeiterin Backoffice**

Seit 14.10.2019

**Visana Services AG, Leistungszentrum Bern, Sachbearbeiterin Leistungen**

01.09.2017 bis 31.05.2019

**Mövenpick, Egerkingen, Rezeptionistin**

01.02.2017 bis 30.05.2017

### **AUS- UND WEITERBILDUNGEN**

**TEKO, Olten, Dipl. Betriebswirtschafterin HF**

26.10.2020 bis 30.09.2022

**BFSL, Langenthal, Berufsmatura Typ 2 Wirtschaft**

01.08.2015 bis 31.07.2016

**MEWAG AG, Wasen i E. & Daetwyler AG, Bleienbach, Ausbildung als Kauffrau EFZ, kombinierte Lehre in zwei Betrieben**

01.08.2012 bis 31.07.2015

**BSA, Huttwil**

01.08.2011 bis 31.07.2012

### **SPRACHEN**

- Deutsch, **Muttersprache**
- Kroatisch, **2. Muttersprache**
- Französisch, **DELF B 2 Diplom**
- Englisch, **First Certificated Diplom**

### **HOBBYS & EIGENSCHAFTEN**

#### **HOBBYS**

In meiner Freizeit liebe ich es, Sport zu treiben. Regelmässig besuche ich das Fitnessstudio oder joggen zu gehen. Neben dem Sport unternehme ich sehr gerne etwas mit meinen Freunden und meiner Familie. Eine weitere Leidenschaft von mir ist das Reisen.

#### **EIGENSCHAFTEN**

Ich bin eine junge, humorvolle, dynamische und sehr hilfsbereite Person. Ich würde mich als Teamplayer bezeichnen, kann aber auch gut selbständig arbeiten. Weiter bin ich sehr verantwortungsvoll- sowie zuverlässig und ehrgeizig.

#### 4 Qualifikationsprofil

STELLENBEZEICHNUNG	SACHBEARBEITERIN BACKOFFICE
<b>FACHKOMPETENZ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Betreuung der Kunden (Deutsch &amp; Fremdsprachen)</li><li>• Bearbeitung von Vertragsmutationen</li><li>• Einarbeitung neue Mitarbeiter</li><li>• Administrative Arbeiten</li><li>• Supporthotline für Mitarbeitende bei Fragen</li><li>• PC-Kenntnisse (Office, PowerPoint, Word, Excel usw.)</li></ul>
<b>METHODENKOMPETENZ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Schulungen der Mitarbeitenden durchzuführen</li><li>• Planungs- und Organisationsfähigkeit</li><li>• Notwendige Informationen schnell beschaffen, prüfen und aufbewahren</li></ul>
<b>SOZIALKOMPETENZ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mitarbeitende bei der Einführung / Schulungen unterstützen</li><li>• Fähigkeiten Mitarbeitende zu motivieren durch aufgestelltes Auftreten</li><li>• Teamplayer mit Durchsetzungsvermögen</li><li>• Hilfsbereit bei der Supporthotline für neue Mitarbeitende stets erreichbar, um deren Fragen zu beantworten</li><li>• Flexibel einzuspringen</li></ul>
<b>PROJEKTMANAGEMENT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Umsetzung von Strategien</li><li>• Erarbeitung von Strategie im Zusammenhang bei der Einführung von Syrius</li></ul>
<b>PERSÖNLICHE STÄRKEN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• zielorientiert</li><li>• vielseitig</li><li>• ehrgeizig</li><li>• humorvoll</li><li>• dynamisch</li><li>• verantwortungsvoll</li><li>• hilfsbereit</li></ul>

Tabelle 1: Qualifikationsprofil

## 5 Projektinitialisierung

### 5.1 Pflichtenheft

### 5.2 Ausgangslage- und Auftragserklärung

**Projekttitle:** *Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung*

<b>Projektauftraggeber</b>	Frau Valerie Birger, Standortleiterin Wangen bei Olten
<b>Projektleiter</b>	Branka Kovac
<b>Projektlehrer</b>	Christian Aebi
<b>Projektexperte</b>	Frau Samira Bandello

<b>Projektdaten</b>	12. September 2022 bis 24. Oktober 2022
---------------------	---

<b>Projektbeschreibung</b>	
<b>Ausgangslage</b>	Anhand der Situationsanalyse, der sekundären Marktforschung möchte ich die Basis erhalten und mithilfe von weiteren Instrumenten sowie Analysen ein vollständiges Konzept erarbeiten.
<b>Sinn und Zweck / Nutzen</b>	Es wurde ein vollständiges Konzept entwickelt, welches aufzeigt, wie die Mitarbeitenden am besten auf ein neues Programm vorbereiten werden und welche Punkte dabei zu beachten sind.
<b>Projektrichtziel</b>	Am 24. Oktober 2022 liegt ein anwendbares Konzept vor.

Tabelle 2: Ausgangslage- und Auftragserklärung

### 5.3 Vorstellung des Unternehmens

Mit rund einer Million Versicherten befindet sich Assura auf Platz drei der grössten Krankenversicherer der Schweiz. Gegründet wurde diese im Jahre 1978. Das Unternehmen beschäftigt ca. 1'450 Mitarbeitenden in 15 Niederlassungen schweizweit. Der Hauptsitz befindet sich in Pully. Unterscheiden lässt sich die Assura durch ihre Unternehmensphilosophie. Seit Jahren setzt sie sich dafür ein, dass alle die gleichen Heilungschancen erhalten und fordert daher alle Beteiligten auf, sich zu bemühen, um die Gesundheitskosten zu senken und die Prämien tief zu halten.

**assura.**

Abbildung 1: Assura Logo

Des Weiteren ist die Assura durch die Förderung von Wahlfranchisen und einer effizienten Rechnungskontrolle bekannt. Ziel ist es, die Verwaltungskosten tief zu halten und gleichzeitig einen guten Service anzubieten.

### 5.4 Welches konkrete Problem löst die Arbeit

Für die Mitarbeitenden, die an der Front stehen und somit die erste Anlaufstelle für die Kunden sind, ist ein gutes sowie effizientes Betriebssystem ein Muss. Die Anfragen der Kunden sollen schnell und kompetent beantworten werden.

Anhand dieses Konzeptes soll die Systemumstellung, welche nach der Hochsaison geplant ist, reibungslos ablaufen. Die Migration sollte so gut es geht im Hintergrund ablaufen, damit es keine Auswirkungen auf den Kunden gibt. Zudem soll es als Orientierungshilfe dienen und wichtige Punkte klären wie, Ausbildung, Terminierung und Organisation.

Das Endergebnis dieser Arbeit soll als Instrument angewendet werden, welches die Assura pünktlich zur Systemumstellung nutzen kann und die Mitarbeitenden auf die zukünftige Arbeitsweise vorbereiten, informieren und schulen, damit diese mit dem neuen System weiterhin selbstständig sowie effizient ihrer Arbeit nachgehen können. Sollte die Umstellung nicht strukturiert, terminiert sowie reibungslos ablaufen, gerät die Assura mit den Anfragen stark in Verzug und der Service gegenüber den Kunden wird nicht mehr gewährt.

**Problemstellung:** *Wissen über die neue Software fehlt, nicht effizientes Arbeiten, inkompetente Beratung der Kunden, verzögertes Bearbeiten der Anträge.*

### **5.5 Wer ist der Nutzer der Arbeit?**

Anhand dieser Arbeit wird ein Konzept erstellt, welches pünktlich zur Systemumstellung angewendet werden kann. Das Thema der Arbeit lautet: *Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung*.

Es soll als Grundlage dazu dienen, die Mitarbeitenden bestmöglich auf das neue System vorzubereiten. Die Migration soll einfach verlaufen, damit die Angestellten den Übergang zum neuen System kaum bemerken und ihr effizientes Arbeiten fortsetzen können. Es wird ein Vorbereitungs-, Terminierungsplan vorhanden sein.

Am 24. Oktober 2022 soll ein anwendbares Konzept für die Standortleiterin des Standorts Wangen bei Olten vorliegen, sodass anhand meines Konzeptes pünktlich zur Systemumstellung die Mitarbeitenden auf die zukünftige Arbeitsweise vorbereiten, informieren und schulen. Es soll als «Orientierungshilfe» dienen.

### **5.6 Ursache Problemstellung: Entstehung des Diplomthemas**

Seit Oktober 2019 bin ich bei der Assura in Wangen bei Olten als Sachbearbeiterin Backoffice angestellt. Ich sowie die weiteren Mitarbeitenden des Backoffice sind die erste Anlaufstelle bei Anfragen unserer Kunden. Unser Ziel ist es, ihnen eine kompetente, gute Beratung anbieten zu können und das Anliegen schnell sowie unkompliziert zu beantworten.

Für die Assura steht eine grosse Veränderung vor der Tür. Da wir aktuell ein sehr altes System haben, schleichen sich immer wieder Fehler ein. Dies führt zur Unzufriedenheit bei den Kunden. Mit dem neuen System erwarten wir eine grosse Veränderung sowie neue Herausforderungen für die Mitarbeitenden. Nach der Migration muss der Arbeitsalltag neu strukturiert werden. Somit könnte das Konzept als Orientierungshilfe dienen. Mithilfe von diesem sollen die Angestellten bestens vorbereitet sein und Stolpersteine können frühzeitig erkannt sowie behoben werden.

### **5.7 Inhalt und Teilziele**

#### **Übergeordnetes Richtziel der Arbeit**

Am 24. Oktober 2022 liegt ein Vorschlag eines Konzepts: „Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung“ PDF-Form vor. Anhand des Vorschlags kann die Standortleiterin Frau Valerie Birger die Mitarbeitenden aus Wangen bei Olten rasch und effizient auf die Systemumstellung vorbereiten.

### **Einleitung**

- Die Auftragserklärung und Zieldefinition liegen vor
  - Ein Projektlaufplan ist vorhanden
  - Es liegt eine Problemstellung vor

### **Ausgangslage**

- Unternehmensvorstellung
- Softwarevorstellung

### **Situationsanalyse**

- Es liegt eine SWOT-Analyse vor, die Stärken, Schwächen und Chancen, Gefahren aufzeigt
  - Es liegt eine Unternehmensanalyse der IST-Situation vor

### **SWOT-Analyse**

- Anhand der SWOT-Analyse werden die Stärken und Schwächen aufgezeigt und gegenübergestellt

### **Nutz-Wert-Analyse**

- Der Nutzen für die Kunden (Geschäftsleitung,
- Standortleitung, Mitarbeitenden, Kunden) wurden aufgezeigt

### **Ausarbeitung Konzept**

- Anhand der Analysen wird ein Konzept erarbeitet

### **Strategieempfehlung**

- Ein Vorschlag für die Vorbereitung der Mitarbeitenden auf eine Systemumstellung inkl. Checkliste und Schulungsprogramm liegt vor.

Tabelle 3: Erfolgskriterien zu den Endergebnissen

## **5.8 Fachexpertin**

Frau Samira Bandello, Fachspezialistin der Assura in Wangen bei Olten, ist die Fachexpertin dieser Diplomarbeit.

Kontaktdaten: 079 278 33 03, sbandello@assura.ch, Assura Krankenversicherung, Dorfstrasse 19, 4612 Wangen bei Olten.

Wangen b. Olten, 12.09.2022



Unterschrift Diplandandin

Wangen b. Olten, 12.09.2022



Unterschrift Fachexpertin

## 5.9 Zieldefinition:

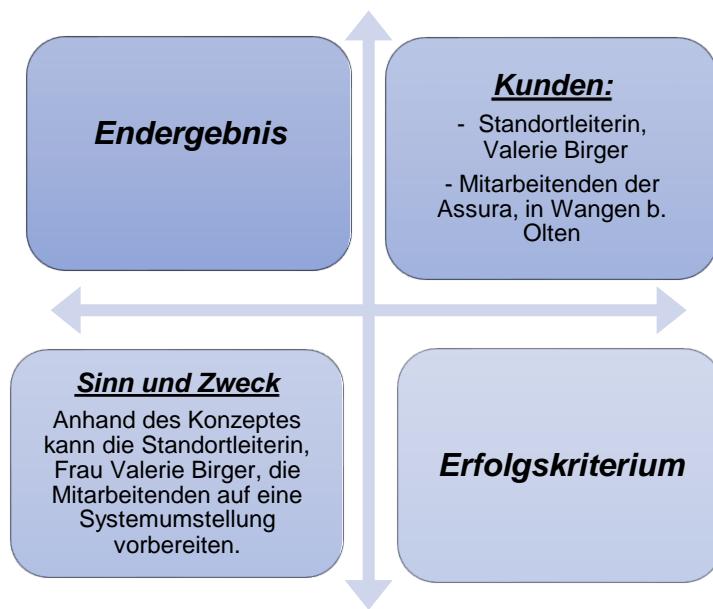


Abbildung 2: Zieldefinition

## 5.10 Erfolgskriterien zu den Endergebnissen

<b>Endergebnisse:</b>	<b>Erfolgskriterien</b>
<b>Erstellung der Ausgangslage</b>	Problemstellung liegt vor. Vorstellung der Assura. Die bisherige Software wird aufgezeigt und die Neue vorgestellt.
<b>Eine Situationsanalyse wird erstellt</b>	Aus der beschriebenen Ausgangslage wird die Situationsanalyse erstellt, welche eine SWOT-Analyse mit min. drei Chancen und drei Gefahren aufzeigt.
<b>SWOT-Analyse</b>	Die Situationsanalyse ist mit je drei Stärken und drei Schwächen in einer SWOT-Analyse zusammengetragen und dient als Grundlage für die Ausarbeitung des Konzeptes.
<b>Der Nutzen des Konzeptes wurde verständlich aufgezeigt.</b>	Anhand einer Nutz-Wert-Analyse werden relevante Kriterien, Gewichtungsfaktoren dargestellt. Die Szenarien werden klar analysiert und für ein Worst-Case-Szenario gibt es mögliche Massnahmen.
<b>Strategieformulierung</b>	Aus der SWOT-Analyse werden mind. 2 mögliche Teilstrategien abgeleitet und ausformuliert.
<b>Vorschlag für Vorbereitungsprogramm liegt am 24.10.2022 vor.</b>	Das Konzept für die Vorbereitung der Mitarbeitenden wird durch den Fachexperten und Diplomlehrer als sehr gut und umsetzbar bewertet.

Tabelle 4: Erfolgskriterien zu den Endergebnissen

<b>Projekttyp:</b>		
- <b>Pionierprojekt</b>	Da es offene Aufgabenstellungen beinhaltet und es zudem bereits bekannte Grundlagen dazu gibt, aus welchen eine neue Technologie, in diesem Fall neue Software eingeführt werden kann.	
- <b>Komplexes Standardprojekt</b>		
- <b>Potential-Innovationsprojekt</b>		
- <b>Routineprojekt</b>		
<b>Projektorganisation</b>		
- <b>Projektleiter</b>	Branka Kovac	Stellenprozent für Projekt 100 %

Tabelle 5: Projekttyp

## 6 Projektplanung

### 6.1 Projektstrukturplanung mit Arbeitspaketbeschreibung

Gesamtaufgabe	Ebene 1 Phase	Ebene 2 Arbeitspakete	Ebene 3 Beschreibung
<b>Diplomarbeit</b> <i>Vorbereitung der Mitarbeitende auf ein neues Programm</i>	<b>Initialisierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auftragserklärung und Aufgabenbeschreibungen</li> <li>Zielformulierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemäss Skript Projektmanagement / Pflichtenheft</li> <li>Erfolgskriterien zuordnen</li> <li>Endergebnisse festlegen</li> </ul>
	<b>Planung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projektstrukturplanung</li> <li>Projektablaufplanung</li> <li>Soll / Ist Zustand</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vorgehen planen</li> <li>Ablauf-, Termin- und Ressourcenplanung</li> </ul>
	<b>Realisierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situationsanalyse</li> </ul> <p>Lösungsvarianten entwickeln und Hauptlösungsansatz ermitteln</p> <p>Ausarbeitung Konzept</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unternehmen vorstellen</li> <li>Vertiefte Analyse des Problems und der IST-Situation</li> <li>Anspruchsgruppen analysieren</li> <li>Sekundäre Marktforschung</li> <li>Stärken &amp; Schwächen / Chancen &amp; Gefahren analysieren</li> <li>Kreative Idee Mindmap</li> <li>Nutz-Wert-Analyse</li> <li>Lösungsvariante bewerten</li> <li>Verschieden Szenarien erläutern</li> <li>SWOT-Analyse</li> <li>Risikomatrix</li> <li>Vorbereitungsplan</li> <li>Checkliste</li> <li>Wochenplan</li> </ul>
	<b>Abschluss</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexionsbericht</li> <li>Diplomarbeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fazit</li> <li>Lessons Learnt</li> <li>Eigenständigkeitserklärung</li> <li>Korrekturlesen und Layout</li> <li>Abgabe (PDF)</li> </ul>

Tabelle 6: Projektstrukturplanung

## 6.2 IST Projektablaufplanung

<b>Arbeitspakete</b>	<b>KW Datum</b>	<b>KW 37</b>	<b>KW 38</b>	<b>KW 39</b>	<b>KW 40</b>	<b>KW 41</b>	<b>KW 42</b>	<b>KW 43</b>
Start Diplomarbeit / Termin mit Diplomlehrer / Pflichtheft	12.09.2022							
Start Diplomarbeit / Termin mit Diplomlehrer / Pflichtheft	12.09.2022							
Auftragserklärung/Zieldefinition/ Problemstellung								
Auftragserklärung/Zieldefinition/ Problemstellung								
1. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	22.09.2022							
1. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	22.09.2022							
Situationsanalyse								
Situationsanalyse								
SWOT-Analyse								
SWOT-Analyse								
2. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	06.10.2022							
2. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	06.10.2022							
Nutz-Wert-Analyse								
Nutz-Wert-Analyse								
Best, Worst, Expected-szenario								
Best, Worst, Expected-szenario								
Ausarbeitung Konzept								
Ausarbeitung Konzept								
Korrekturlesen								
Korrekturlesen								
Abgabe Diplomarbeit	24.10.2022							
Abgabe Diplomarbeit	24.10.2022							

Tabelle 7: IST-Projektablaufplanung

**SOLL**

**IST**

## 7 Projektrealisierung

### 7.1 Unternehmensvorstellung: Assura

Mit rund einer Million Versicherten befindet sich Assura auf Platz drei der grössten Krankenversicherer der Schweiz. Gegründet wurde diese im Jahre 1978. Das Unternehmen beschäftigt ca. 1'450 Mitarbeitenden in 15 Niederlassungen schweizweit. Der Hauptsitz befindet sich in Pully. Unterscheiden lässt sich die Assura durch ihre günstigen Prämien und deren Unternehmensphilosophie. Seit Jahren setzt sie sich dafür ein, dass alle die gleichen Heilungschancen erhalten und fordert daher alle Beteiligten auf, sich zu bemühen, um die Gesundheitskosten zu senken. Es wird Eigenverantwortung gefördert. Daher zeichnet sich die Assura durch die Förderung von hohen Franchisen sowie des Tier-Garant-Prinzips und eine effiziente Rechnungskontrolle aus. Sie informiert die Kunden transparent, damit diese fundierte Versicherungsentscheidungen treffen können. Ziel ist es, die Verwaltungskosten tief zu halten und gleichzeitig einen guten Service anzubieten.

**assura.**  
Abbildung 3: Logo  
Assura

<p><b>2021</b> Rückerstattung von CHF 30 Millionen an über 500'000 Versicherte in den Kantonen, in denen die Behandlungskosten geringer ausfielen als die Prämien 2020</p> <p><b>2019</b> Rückerstattung von CHF 30 Mio. an 500'000 Versicherte in zehn Kantonen, in denen die vergüteten Behandlungskosten tiefer lagen als die eingenommenen Prämien 2018 (Grundversicherung)</p> <p><b>2016</b> Verkauf von Animalia AG, die auf Haustierversicherungen (Krankheit und Unfall) spezialisiert ist. Damit konzentriert sich Assura auf die Kernaufgabe</p> <p><b>2015</b> Nominierung eines neuen Verwaltungsrats. Die Gruppe stärkt ihre Corporate Governance und vereinfacht ihre Struktur. Die neue Direktion nimmt ihre Tätigkeit auf</p> <p><b>2004</b> Nach der Lancierung eines Online-Offertenmoduls Ende der Neunzigerjahre bietet Assura die erste Online-Kundenplattform an</p> <p><b>1995-96</b> Erweiterung der Geschäftstätigkeit in der Deutschschweiz und im Tessin mit der Eröffnung von Niederlassungen in St. Gallen, Zürich, Bern, Basel, Luzern und Agno</p> <p><b>1985</b> Beschluss zur Anwendung des Tiers-Garant-Prinzips für den Kauf von Medikamenten</p>	<p><b>2020</b> Neuer Markenauftritt Assura und Einführung des Alternativmodells QualiMed</p> <p><b>2017</b> Abschluss einer Vereinbarung mit pharmaSuisse zugunsten von Versicherten, die auf teure Medikamente angewiesen sind</p> <p><b>2014</b> Eine Million Versicherte (Grund- und Zusatzversicherte) vertrauen Assura</p> <p><b>2012</b> Intervention der Aufsichtsbehörden mit der Eröffnung des Konkursverfahrens der SUPRA Versicherungen AG</p> <p><b>2001</b> Gründung von Assura AG für den Bereich der Zusatzversicherungen</p> <p><b>1987-89</b> Erweiterung des Geschäftsfeldes in der Romandie mit ersten Niederlassungen in Genf, Neuenburg und Freiburg</p> <p><b>1978</b> Gründung von Assura</p>
---	--

Abbildung 4: Geschichte Assura

Anhand der obenstehenden Abbildung kann man entnehmen, welche grossen Veränderungen die Assura in den letzten Jahren gemacht hat und wie sie gewachsen sind. Es soll die Geschichte der Assura aufzeigen.

## 7.2 Beschreibung Problemstellung

Die Mitarbeitenden des Backoffice in Wangen bei Olten sind die erste Anlaufstelle bei Anfragen unserer Kunden. Sie sind als Sachbearbeiter im Backoffice für die ganzen Kunden aus dem deutschsprachigen Teil der Schweiz zuständig. Das Ziel ist es, ihnen eine kompetente Beratung anbieten zu können und das Anliegen schnell sowie unkompliziert zu beantworten. Dafür ist das Knowhow, Beherrschung des Programmes sowie eine gute Infrastruktur ein Muss.

Im Moment bereitet sich die Assura auf die Einführung der neuen Software Sirius vor. Da sie aktuell ein sehr veraltetes System haben, schleichen sich immer wieder Fehler ein. Dies führt zur Unzufriedenheit der Kunden. Mit dem neuen System warten grosse Veränderungen sowie neue Herausforderungen für die Mitarbeitenden. Denn die Einführung einer neuen Software ist mit hohen Risiken verbunden. Diese Risiken bestehen aus hohen finanziellen und zeitlichen Aufwänden für ein Unternehmen. Nach wie auch während der Migration muss der Arbeitsalltag neu umstrukturiert werden. Stolpersteine müssen frühzeitig erkannt sowie behoben werden. Sollte die Migration nicht strukturiert, terminiert sowie reibungslos ablaufen, gerät die Assura mit den Anfragen stark in Verzug und der Service gegenüber den Kunden wird nicht mehr gewährt.

Anhand eines Konzeptes könnte die Vorbereitungsphase gut gemeistert werden. Den Mitarbeitenden in Wangen bei Olten würde das Konzept als Orientierungshilfe dienen.

## 7.3 Persönlicher Teil

Seit Oktober 2019 bin ich bei der Assura in Wangen bei Olten als Sachbearbeiterin Backoffice angestellt. Für das Jahr 2023 wird eine Systemumstellung geplant. Als Mitarbeiterin kann ich sehr gut beurteilen, wie ich die aktuelle Situation vor der Einführung erlebe und welche Punkte dabei wichtig sind. Ich hatte die Gelegenheit, mich bereits mit meinen Teamkollegen darüber zu unterhalten und wichtige Aspekte zu besprechen. Für die Assura ist es wichtige solche Stolpersteine frühzeitig zu bemerken und diese zu beheben, da dies zu Unzufriedenheit der Kunden sowie Unsicherheit bei den Mitarbeitenden führt. Man merkt, die Stimmung ist etwas angespannt, da vieles unklar ist, die Angestellten wissen nicht, was auf sie zukommen wird. Dies ist auch an der Motivation der Mitarbeitenden deutlich spürbar. Anhand solcher Aspekte ist es wichtig zu erkennen, dass ein vollständiges Konzept für eine Einführungsphase vorteilhaft sein kann. Ziel einer Systemumstellung ist, dass diese gut sowie strukturiert verläuft.

## 7.4 Einführung einer neuen Software

Seit der Gründung der Assura arbeitet diese mit dem bereits veralteten Betriebssystem AS 400. In den vergangenen Jahren hat man keinen grossen Wert auf das System gelegt und wollte zudem auch keine Investitionen in diesem Bereich tätigen, da solch eine Umstellung mit hohen Kosten verbunden ist.

Jedoch zwingt die zunehmende Digitalisierung, die Konkurrenz sowie weitere Faktoren, wie das Umstellen auf QR-Code die Assura dazu, diesen Schritt zu gehen und ihre Software anzupassen. Im Jahre 2023 steht ein grosses Projekt vor der Türe: Die Software Sirius wird eingeführt. Das Projekt soll der Assura deutliche Vorteile bringen. Man rechnet damit, die Kundenzufriedenheit zu verbessern, neue Kunden dazuzugewinnen und die Arbeitsprozesse zu optimieren sowie die Mitarbeiter zu motivieren.

## 7.5 Theoretische Grundlagen

### 7.5.1 AS 400

AS 400 ist ein Betriebssystem, welches im Jahre 1981 auf dem Markt erschienen ist.

Sieht man das System zum ersten Mal, könnte man meinen, dass es sich um ein Tetris Spiel handelt. Das Layout ist schwarz, grün, lila und weiss und es wird ausschliesslich durch Tastenkombinationen bedient.

Mittlerweile ist das System sehr veraltet und wird von Unternehmen kaum noch verwendet. Die Assura gehört zu den wenigen, die es für die Erledigung des Tagesgeschäfts einsetzt. Um genau zu sein, seit über 40 Jahren.

Mit den Jahren hat sich das System immer weiterentwickelt und es kamen stetig neue Updates hinzu. Jedoch änderte sich dies in den letzten paar Jahren und der Nutzen nahm ab. Ebenfalls verloren die IT-Fachleute das Interesse daran. Dies hat zur Folge, dass bei einem Systemproblem kaum noch Fachleute vorhanden sind, die sich mit dem AS 400 auskennen und das Problem beheben könnten. Somit war das einer von vielen Punkten, weshalb sich die Assura dafür entschieden hat, eine neue Software einzuführen.

### 7.5.2 Adcubum Syrius



Abbildung 6: Adcubum Syrius

Adcubum Syrius, ist der Name der des neuen Programms. Das Unternehmen Adcubum Syrius wurde im Jahre 1997 in St. Gallen, Schweiz gegründet. Sie sind ein führender Softwarehersteller für die internationale Versicherungswirtschaft. Vor allem für Krankenkassen, aber auch für anderen Versicherungsgesellschaften ist Syrius ein flexibles, modernes und Cloud-fähiges System.

Aktuell werden über sieben Millionen Kranken- und Unfallversicherten mithilfe der Software verwaltet. Auch die Konkurrenz wie Visana, KPT oder Helsana benutzen bereits seit Jahren die Software Syrius. Anhand der vielen positiven Aspekten hat sich auch die Assura für dieses System entschieden.

```
Device description . . . . . > BRMS
Device class . . . . . > *LHN
Device model . . . . . > *IPOS
IN attachment . . . . . O
Advanced function printing . . . . *YES
Port number . . . . . O
Line at IPL . . . . . *YES
Print:
Identifier:
Point size . . . . . *NONE
Line feed . . . . . *TYPE
Operator drawer . . . . *FILE
Operator program . . . . *NONE
Library . . . . . Name, *LIBL, *CURLIB
Name
MLCL, *RMT, *VRT, *SNPT, *LH
3201, 3012, 4015, 4201...
0, 1, 2, 3, 4, 10, 12, 200...
*LEXLINK, *IP, *USRDFN
*NO, *YES
0-65535
*YES, *NO
3, 5, 11, 12, 13, 18, 19...
000-1-999, 0, *NONE
*TYPE, *CONT, *CONT2, *CUT...
1-255, *FILE
Name, *NONE
Name, *LIBL, *CURLIB
Bottom
```

Abbildung 5: AS 400

## 7.6 Vertiefte Analyse des Projektproblems, IST-Zustand

Die Einführung eines neuen, komplexeren Systems ist mit grossen Risiken verbunden. Es gibt einige Stolpersteine, die das Projekt gefährden können oder gar scheitern lassen. Eines der Risiken besteht aus hohen finanziellen sowie zeitlichen Aufwänden für das Unternehmen. Es ist bekannt, dass dafür viel Geld ausgegeben wird, um die Geschäftsprozesse besser sowie effizienter gestalten zu können. Mit dem neuen System kommen grosse Veränderungen sowie neue Herausforderungen auf die Mitarbeitenden.

Wie bereits erwähnt, gibt es vielerlei Probleme, welche mit der Einführung verbunden sind. Sie lassen sich in drei Kategorien einteilen: **betriebswirtschaftliche, technische und organisatorische**. An erster Stelle sind die betriebswirtschaftlichen Probleme wie, Kosten einer Einführung. Dies betrifft die Lizenzkosten, Mitarbeiterkosten, welche für die Schulung und das Projekt zuständig sind. Zu den technischen Problemen gehört eine geeignete und flexible IT-Infrastruktur. Der organisatorische Teil betrifft vor allem die Planung, dass die Umstellung reibungslos abläuft und wie die Mitarbeiter damit umgehen.

Ein weiteres Risiko ist, dass die Mitarbeiter nicht vorzeitig korrekt vorbereitet, geschult wurden oder dass diese gar die neue Software und die damit verbunden Arbeiten nicht akzeptieren. Würde dieses Risiko eintreten, würden alle Beteiligten darunter leiden.

Nach und auch während der Migration muss der Arbeitsalltag für die Angestellten neu umstrukturiert werden. Stolpersteine müssen frühzeitig erkannt sowie behoben werden. Sollte die Migration nicht strukturiert, terminiert sowie reibungslos ablaufen, gerät die Assura mit den Anfragen stark in Verzug und der Service gegenüber den Kunden wird nicht mehr gewährt.

Die Angestellten im Kundendienst sind diejenigen, die den meisten Kontakt zu den Kunden haben und diese betreuen. Für sie ist es besonders wichtig, dass sie auf das neue Programm gut vorbereitet sind. Falls dies nicht der Fall ist, können folgende Probleme auftreten:

	<b>Daten erfassung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Wurden die Angestellten nicht genügend darauf vorbereitet, so können sie die Daten im neuen Programm nicht richtig oder vollständig erfassen. Dies führt zu Fehlern in den Policien der Kunden.</li></ul>
	<b>Arbeitsklima</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Noch schlimmer durch den ganzen Stress kündigen viele Mitarbeitende oder sind abgemeldet. Da sie nicht gut vorbereitet / geschult wurden, können sie ihre alltäglichen Arbeiten nicht effizient erledigen, was zu Stresssituationen sowie schlechtem Arbeitsklima führt.</li></ul>
	<b>Scheinakzeptanz</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Die Assura sowie die Mitarbeitenden können das neue Programm als eine Scheinakzeptanz akzeptieren und das Problem nie wirklich anerkennen. Führt dazu, dass sich alle Beteiligten etwas vorspielen und früher oder später der Realität ins Gesicht schauen müssen.</li></ul>
	<b>Scheitern</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Im schlimmsten Fall kann das Projekt aufgrund einer schlechten Vorbereitung ganz scheitern, sodass ein grosser Verlust daraus resultiert.</li></ul>

Tabelle 8: Möglichen Probleme

## 8 Situationsanalyse

Um ein vollständiges Konzept erstellen zu können, ist eine umfassende Situationsanalyse eine Voraussetzung. Die Problemstellung wird vertieft analysiert.

### 8.1 Marktsystem nach Kühn

Für die Erarbeitung eines Konzeptes wird eine vollständige Analyse durchgeführt, welche alle Beteiligten im Marktsystem berücksichtigt. Im untenstehenden Marktsystem sind die Beteiligten aufgeführt, die im Zusammenhang mit der Vorbereitung auf die neue Software stehen.

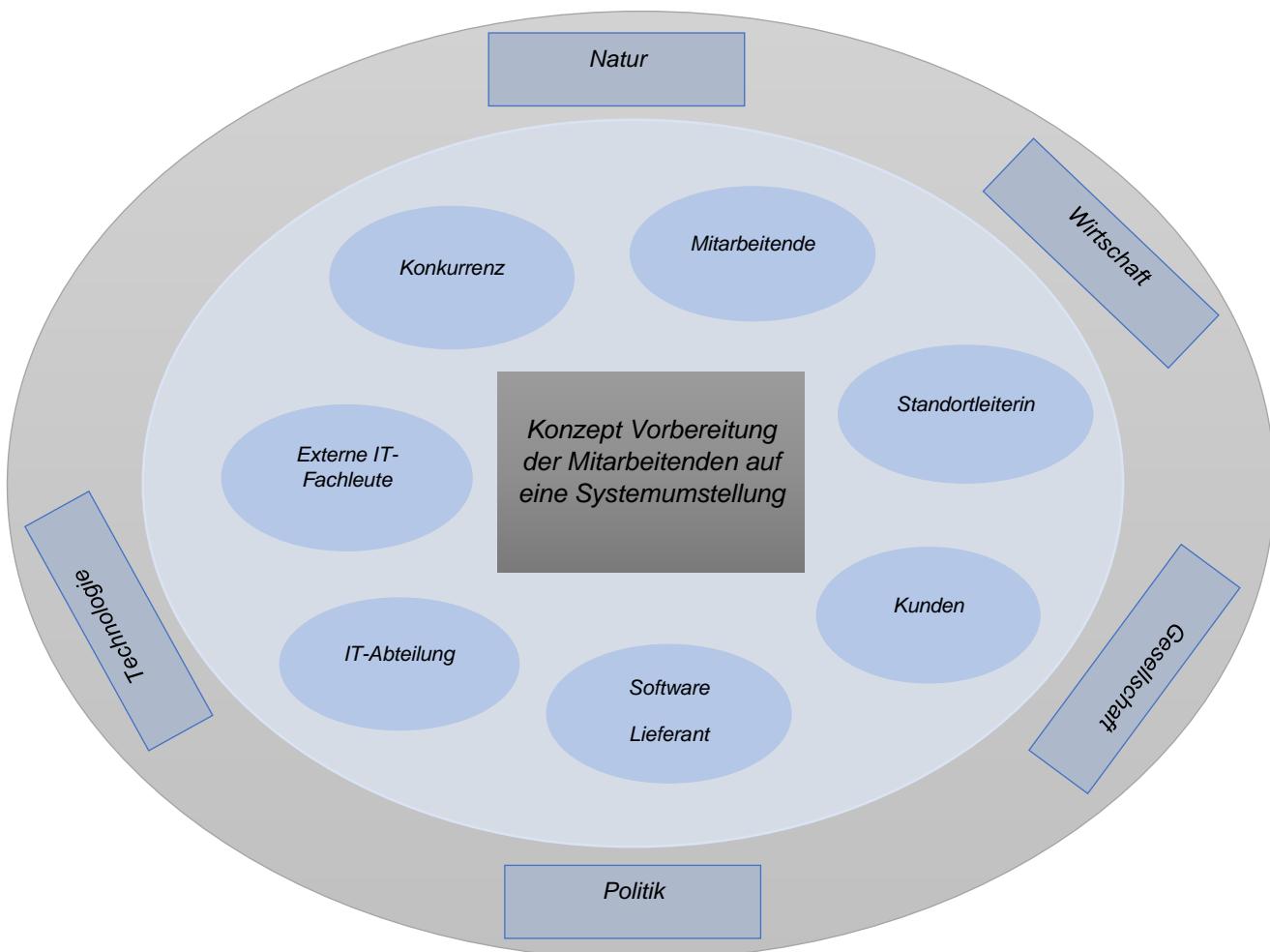


Abbildung 7: Marktsystem nach Kühn

Alle diese Akteure haben einen Einfluss auf die Vorbereitung für die Systemumstellung. Sei dies positiv oder negativ. Auch die verschiedenen Sphären wie: *Natur*: Die Ressourcen, Umweltverschmutzung oder *Politik*, *Gesetze*. Bei der *Technologie* ist es die zunehmende Digitalisierung. *Gesellschaftliche* sind die veränderten Bedürfnisse und bei den *wirtschaftlichen*: Angebot und Nachfrage.

Die Anspruchsgruppen und deren Erwartungen werden im folgenden Kapitel analysiert.

### 8.1.1 Akteure im Marksysten und deren Erwartungen

<b>Anspruchsgruppen</b>	<b>Erwartungen an Assura</b>	<b>Erwartungen an Anspruchsgruppen</b>
<b>Mitarbeitende Wangen bei Olten</b>	Die Mitarbeitenden erwarten eine gute Vorbereitung auf die Systemumstellung, Unterstützung und Verständnis. So wie keinen Leistungsdruck.	Die Assura erwartet von den Mitarbeitenden sich motiviert sowie zuversichtlich dem neuen Projekt zu widmen. Die Systemumstellung ernst zu nehmen. Flexibel sowie belastbar zu sein.
<b>Standortleiter</b>	Die Standortleiterin erwartet von der Assura Unterstützung bei der Einführung. Wertschätzung, Gewinnbringung.	Die Assura als Unternehmen erwartet von der Standortleiterin, dass sie die Informationen verständlich sowie vollständig an die Mitarbeitenden weitergibt. Weiter soll sie eine gute Unterstützung für die Mitarbeitenden sein.
<b>Kunden</b>	Der Kunde erwarte vor, während sowie nach der Systemumstellung, dass seine Anfragen / Anliegen beantwortet werden und einen guten Kundenservice.	Von dem Kunden erwarten die Mitarbeitenden Verständnis. In dieser Zeit befinden sich die Angestellten in einer neuen, noch nicht vertrauten Situation, sodass mit Verzögerung bei der Bearbeitung der Anfragen gerechnet werden muss.
<b>IT-Abteilung</b>	Hier wird eine gute Infrastruktur verlangt, damit die IT ihre Arbeiten schnell sowie effizient erledigen kann. Weiter sind ein gutes Internet, Programm und PC-Komponenten ein Muss.	Von der IT-Abteilung wird erwartet, dass sie ihre Arbeiten korrekt sowie rasch erledigen und bei Fragen zum System Auskunft geben, so weit möglich.
<b>Externe IT- Fachleute</b>	Es wird eine gute Zusammenarbeit untereinander erwartet. Der Informationsaustausch soll transparent sein. Weiter sollen sie die Mitarbeitenden gut schulen.	Hier das Gleiche, eine gute Zusammenarbeit untereinander, transparente Kommunikation, lernwillige Mitarbeitende.
<b>Konkurrenz</b>	Diese habe ich separat aufgeführt, da sie nicht direkt die Vorbereitungsphase betrifft. Sie würde erst in einem späteren Teil zum Zug kommen. Denn nach der Migration kann die Assura von der neuen Software profitieren und so mehr Kunden gewinnen. Mithilfe der Optimierung des Arbeitsprozesses werden die Anträge viel schneller bearbeitet, was den Kunden zugutekommt. Andersrum kann das Szenario auftreten, dass die Vorbereitung sowie die Systemumstellung nicht rund ablaufen, viele Komplikationen entstehen und sie somit einen grossen Teil der Kunden verlieren.	

Tabelle 9: Erwartungen der Anspruchsgruppen

### **8.1.2 Field Force Analyse**

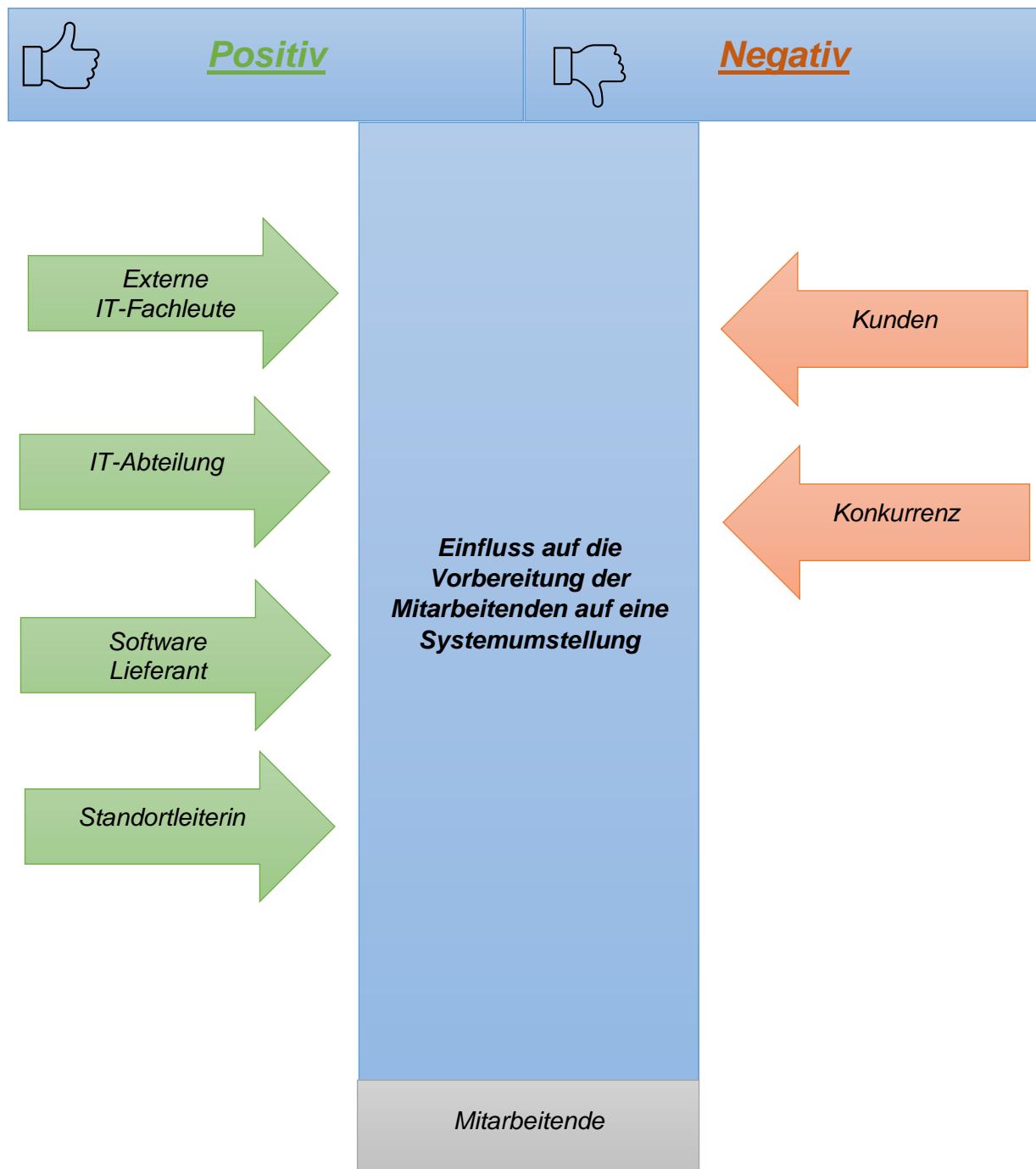


Abbildung 8: Field Force Analyse

Anhand der Analyse lässt sich herauslesen, dass die Mehrzahl der Akteure eine positive Auswirkung auf die Vorbereitung sowie Systemumstellung haben. Auf der negativen Seite finden wir die Kunden sowie die Konkurrenz. Die Kunden können eine negative Auswirkung haben, indem sie kein Verständnis für die Änderung oder die Verzögerung der Bearbeitung der Anträge zeigen. Die Konkurrenz hat keinen direkten Einfluss auf die Vorbereitung jedoch auf die ganze Zeitspanne bis hin zur Umstellung. Sollte dies nicht wie geplant ablaufen, werden viele Kunden zur Konkurrenz wechseln. Die Mitarbeiter wirken sich neutral aus. Es kann positive sowie negative Feedbacks geben. Der eine Teil ist optimistisch in der Vorbereitungsphase, der andere eher pessimistisch.

## 8.2 Sekundäre Marktforschung

Wie bereits erwähnt, ist die Einführung eines neuen Programms mit vielen Risiken und hohem Aufwand verbunden. Eine gute Vorbereitung ist wichtig und es gibt viele Aspekte zu beachten. Anhand der sekundären Marktforschung wurden verschiedene Beiträge zu diesem Thema analysiert und die häufigsten Fehler in Bezug auf eine Systemumstellung sowie die Vorbereitung der Mitarbeitenden notiert.

### 8.2.1 5 Schritte zur erfolgreichen Softwareeinführung

Im Artikel «Gutes Projektmanagement», um Software erfolgreich im Unternehmen einzuführen, beschrieben Sie, die fünf Schritte für eine erfolgreiche Einführung einer neuen Software. Vor allem ist die Spalte Umsetzung und Einführung interessant.

Projektvorbereitung	Grobkonzeption	Softwareauswahl	Umsetzung & Einführung	Laufender Betrieb
<ul style="list-style-type: none"><li>- Projektleiter festlegen</li><li>- Formulierung Projektauftrag</li><li>- Kick-off</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fachlicher Kontext</li><li>- Funktionale Anforderungen</li><li>- Technische Anforderungen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Marktrecherche</li><li>- Entscheidung treffen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Schulungen durchführen</li><li>- Software testen</li><li>- Migration Daten</li><li>- Go-live</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Support und Hilfe</li><li>- kontinuierliche Verbesserung</li></ul>

Tabelle 10: 5 Schritte zur Softwareeinführung

Zudem konnte ich während der Marktforschung weiter Tipps heraussuchen.

Tipps	Umsetzung
<b>Kommunikation</b>	Die Mitarbeitende bereits vor dem Projektstart mit einem Kick-Off informieren, was auf sie zukommt. Der Projektverantwortliche sollte frühzeitig wichtige Fakten, Ziele, Vor- und Nachteile aufzeigen, denn es ist wichtig, dass Mitarbeitende frühzeitig die Umstellung verstehen, so fällt es ihnen einfacher es zu akzeptieren. Die Kommunikation sollte offen sein.
<b>Mit Nichtwissen der Mitarbeitenden rechnen</b>	Dass die Umstellung nicht alle von Anfang an verstehen werden, ist klar. Es ist aber wichtig, diesen Mitarbeitenden das Gefühl zugeben, dass sie sich nicht schämen müssen, sie nicht allein sind und Unterstützung erhalten.
<b>Feedback schätzen</b>	Ein wichtiger Punkt während dieser Vorbereitung / Umstellung ist das Feedback der Mitarbeitenden. Wie fühlen sie sich? Wie ist das Arbeitsklima? Kommen sie mit der Umstellung klar? Von Zeit zu Zeit sollte sich der Vorgesetzte Zeit für ein Meeting mit den Mitarbeitenden nehmen. Daraus ergeben sich wichtige Erkenntnisse über diese Situation.
<b>Weitere Tipps:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ genügend Zeit für Schulungen einplanen</li><li>✓ Software auf eigene Prozesse testen</li><li>✓ nicht sparen bei Schulungen und diese nicht unterschätzen</li><li>✓ Personalwechsel während der Umstellung vermeiden</li></ul>

Tabelle 11: Wichtige Tipps

Im Jahre 2019 stellte die Sprada-Bank in Hannover ihr System um. Drei Mitarbeitenden wurden dazu befragt, wie sie ihren Arbeitsalltag erleben. Dies kam dabei heraus:

Frage	Antwort
<b>Welche Herausforderungen bringt so ein Projekt?</b>	Ein Wechsel ist komplex, man muss sich innerhalb kurzer Zeit in ein völlig neues System einarbeiten, es verstehen und im Arbeitstag anwenden.
<b>Wie langen arbeiten Sie schon an diesem Projekt?</b>	Seit fast zwei Jahren. Der Arbeitsalltag hat sich verändert, viele Mitarbeitenden haben neue Aufgaben erhalten, wie Mitarbeiter Schulungen durchzuführen.
<b>Wie läuft die Zusammenarbeit mit den Kollegen?</b>	Alle arbeiten zusammen, die Umstellung schweist uns alle in bisschen mehr zusammen.

Tabelle 12: Interview

### 8.2.2 Mitarbeiter auf E-Learning / Schulungen vorbereiten

Weiter ist es wichtig zu recherchieren und zu analysieren, wie die Mitarbeiter am besten auf E-Learning oder eine Schulung vorbereiten werden können. Da dies der Hauptteil der ganzen Vorbereitungsphase ist. Auch hier gibt es wichtige Punkte, die zu beachten sind, ob eine Schulung lehrreich oder eher unklar abläuft. Untenstehend die wichtigsten Punkte dazu.

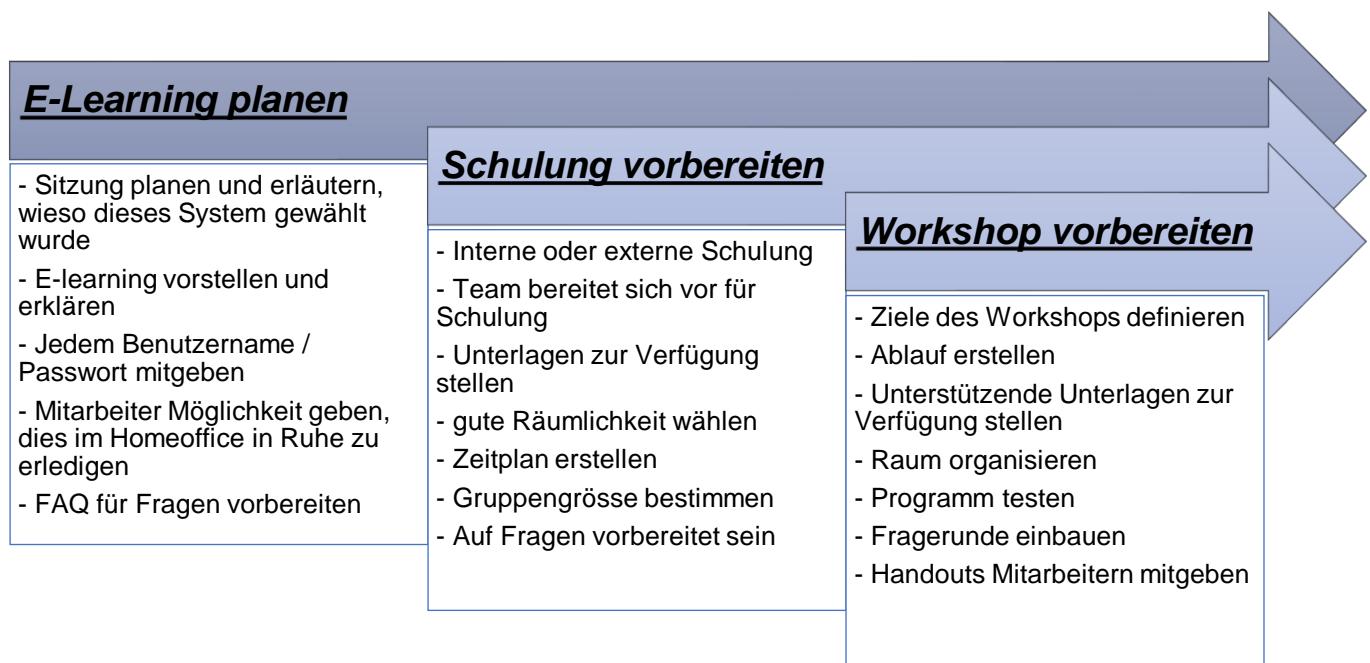


Abbildung 9: Schulungen vorbereiten

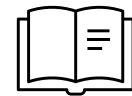
## 9 Interne Unternehmensanalyse

Im folgenden Kapitel wird die Unternehmensanalyse durchgeführt. Anhand der Situations- sowie Unternehmensanalyse eine SWOT-Analyse erstellen. Diese soll anschliessend Stärken, Schwächen sowie Chancen und Gefahren aufzeigen.

### 9.1 Ist-Zustand

Die Assura hat einen hohen Bekanntheitsgrad, aufgrund ihrer günstigen Prämien. Wie bereits im vorherigen Kapitel erwähnt, sind es ca. 1.1 Million Kunden, die tagtäglich betreut werden. Ziel ist es, ihnen einen einwandfreien Service zu bieten. Leider ist das nicht immer möglich, da viele Faktoren den Kundenservice beeinflussen. In den letzten paar Jahren machte die Assura oft negative Schlagzeilen aufgrund schlechtem Kundenservice und nicht guten Kundenbewertungen. Dies steht ebenfalls im Zusammenhang mit dem alten Betriebssystem AS400, da sich während dem Bearbeiten Fehler einschlichen, die man nicht erklären kann. Ist ein Punkt, der zu Unzufriedenheit der Kunden führt.

Mehrere Faktoren haben schlussendlich dazu geführt, dass die Assura den Entscheid getroffen hat, eine neue Software einzuführen. Aktuell ist den Mitarbeitern noch nicht viel bekannt, lediglich der Name der Software: **Syrius**. Viele sind aufgeregt, was auf sie zukommt und gleichzeitig sind viele Unsicherheiten vorhanden. Ein Konzept in dieser Art und Form könnte dazu beitragen, diese Vorbereitung auf das neue Programm zu vereinfachen.



Das Konzept soll den Mitarbeitenden des Backoffice in Wangen bei Olten als Orientierungshilfe dienen. Sie sind die, die den ganzen Kundendienst der deutschsprachigen Schweiz managen. Daher ist es wichtig, dass sie mit dem neuen System vertraut sind und eine gute Vorbereitung in diese Richtung erhalten.

### 9.2 Soll-Zustand

Als langfristiges Ziel möchte die Assura weiterhin wachsen und viele neue Kunden dazu gewinne. Sie möchten in den Top 3 der Krankenkassen bleiben. Um dies erreichen zu können, sind wichtige Ressourcen notwendig. Damit ist auch das neue Programm verbunden. Mithilfe von diesem erhofft man sich eine Optimierung der Arbeitsprozesse und verfolgt das Ziel, gute Kundenbewertungen zu erhalten und zu wachsen.

Die Qualität der Arbeit soll sich verbessern. Zum Thema Mitarbeitenden ist ein klares Ziel langjährige Mitarbeitenden zu behalten und keine hohen Fluktuationen zu haben. Durch Syrius soll die Leistungsfähigkeit bei den Mitarbeitenden erhöhen. Mit dem Vorbereitungsprogramm werden die Mitarbeitenden gut vorbereitet sein und diese Umstellung als eine neue, spannende Herausforderung erleben.

### Fazit

Anhand der Unternehmensanalyse ist zu sehen, wie die aktuelle IST-Situation ist und wo das Unternehmen hinwill (Soll-Situation). Dies war wichtig zu analysieren, damit nun die SWOT-Analyse erstellt werden kann. Nach der Situation- und Unternehmensanalyse ist zu entnehmen, dass noch kein ganzheitliches Konzept für die Vorbereitung auf die Systemumstellung vorhanden ist.

## 10 SWOT-Analyse

Im folgenden Kapitel wird die SWOT-Analyse der Assura aufgezeigt. Es werden die Stärken, Schwächen sowie Chancen und Risiken des Unternehmens mit der aktuellen Situation aufgezeigt. Wie bereits erwähnt, ist noch kein Konzept vorhanden. Anhand der Unternehmensanalyse wird nun analysiert, welche Auswirkungen hat.

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoher Bekanntheitsgrad</li> <li>- Günstige Prämien</li> <li>- Gute Teamzusammenhalt</li> <li>- Junge, lernwillige Mitarbeitenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mangelhafte Kundenservice</li> <li>- Negative Kundenbewertungen</li> <li>- Lange Bearbeitungszeiten</li> <li>- Fehlerhaftes / veraltetes System</li> <li>- Mangelhafte Organisation</li> <li>- Unsicherheit der Mitarbeitenden</li> <li>- Keine klaren Vorgaben</li> <li>- Schlechte Kommunikation</li> </ul>
Chancen	Gefahren
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verbesserung Kundenservice</li> <li>- Moderne und digitalisierte Infrastruktur</li> <li>- Neue Kunden dazugewinnen</li> <li>- Wachstumspotential</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kündigungen der Mitarbeitenden</li> <li>- Überlastung der Mitarbeitenden</li> <li>- Schlechte Bewertung</li> <li>- Verzögerung Bearbeitung der Anträge</li> <li>- Schwierigkeiten bei der Umstellung</li> </ul>

<b>SO</b> (Strengths + Opportunities)	Das Team besteht aus jungen, lernwilligen Mitarbeitenden, welche durch die digitalisierte Infrastruktur effizienter arbeiten können.
<b>ST</b> (Strengths + Threats)	Die günstigen Prämien werden dazu genutzt, die schlechten Bewertungen auszugleichen.
<b>WO</b> (Weaknesses + Opportunities)	Der mangelhafte Kundenservice kann durch das neue Programm verbessert werden.
<b>WT</b> (Weaknesses + Threats)	Die lange Bearbeitungszeit sowie die schlechte Organisation können durch ein Konzept verbessert werden.

Tabelle 13: SWOT-Analyse

### Fazit SWOT-Analyse

Durch die SWOT-Analyse ist nun ersichtlich, welche Stärken und Schwächen die Assura aufweist. Im Vordergrund steht, der hohe Bekanntheitsgrad, die günstigen Prämien sowie das junge und lernwillige Team. Die grösste Schwäche hingegen ist, der mangelhafte Kundenservice, welcher im Zusammenhang mit dem AS 400 steht. Dadurch ist es schwierig, einen optimalen Kundenservice zu bieten.

Mit der Einführung von Syrius ist die Chance da, den Kundenservice zu verbessern. Durch die moderne sowie digitalisierte Infrastruktur werden die Arbeitsprozesse optimiert und die Qualität verbessert sich. So entsteht das Potenzial, zu wachsen. Sollte hingegen die Umstellung nicht gut verlaufen und die Mitarbeitende wurden nicht genügend darauf vorbereiten, besteht die Gefahr weitere schlechte Bewertungen zu erhalten.

## 11 Lösungsvarianten entwickeln

Im folgenden Kapitel wird die Lösungsvariante untersucht. Diese lässt sich durch die bisherigen Feststellungen, der gegeben Problematik sowie der Situations-, Unternehmensanalyse entwickeln.

Mindmap

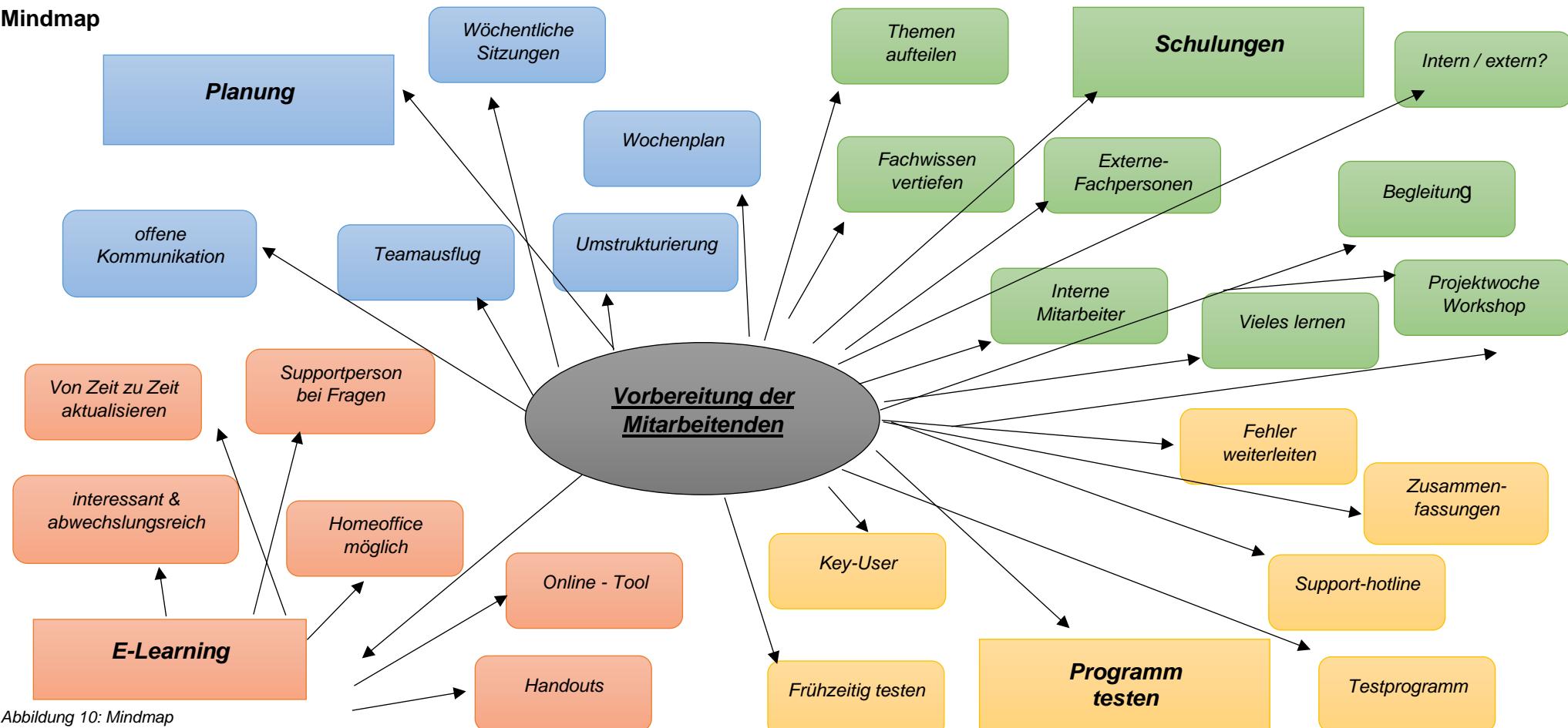


Abbildung 10: Mindmap

## 11.1 Die Alphabettechnik

Die Alphabettechnik soll helfen, eine passende Lösung zu finden. Anhand dieser wurde versucht, zu jedem Buchstaben einen passenden Begriff zu finden, der für die Vorbereitungsphase wichtig ist. Nicht zu jedem Buchstaben konnte etwas Passendes gefunden werden.

**A:** Anfangsphase, Mitarbeiter gut informieren

**B:** Budget muss im Voraus gut eingeplant werden (vor und auch während der Umstellung)

**C:** Change-Management (Veränderungsmanagement)

**D:** Dossier mit Anleitungen

**E:** E-Learnings (electronic Learning) (lernen mit elektronischen Geräten)

**F:** Fachexperten vor Ort vorhanden. Externe oder interne Fachexperten?

**G:** Gruppenarbeiten in den Workshops

**H:** Handouts erstellen und diese den Mitarbeitenden verteilen

**I:** Intensive Vorbereitungsphase

**J:**

**K:** Key-User, sind diese vorhanden? Werden diese benötigt und wie viel?

**L:** Lernphase einplanen

**M:** Mitarbeitende wertschätzen, unterstützen und sich mit ihnen austauschen

**N:** Neues dazulernen

**O:** Ordner für Mitarbeitende mit Schulungsunterlagen

**P:** Planung Schulungen / Workshops

**Q:** Qualität der E-Learnings (Schulungen)

**R:** Räumlichkeit für Sitzungen, Schulungen

**S:** Schulungen

**T:** Teamsitzungen

**U:** Unterstützung von Fachexperten

**V:** Verbesserungsmöglichkeiten weiterleiten / umsetzen

**W:** Workshops durchführen

**X**

**Y**

**Z:** Zusammenfassung schreiben

## 11.2 Morphologischer Kasten

Im folgenden Kapitel wird der morphologische Kasten dargestellt. Dieser zeigt verschiedene Lösungsvarianten auf.

	<b>Morphologischer Kasten</b>				
<b>Zeitaufwand in Wochen</b>	1 - 4 Wochen	5 - 6 Wochen	7 - 9 Wochen	10 Wochen +	
<b>Schulungsart</b>	E-Learning	Interne Mitarbeiter für Schulungen	Externe Partner für Schulungen	Projektwoche	
<b>Gruppengrösse</b>	Einzelperson	Max. 8	Max. 12	Max. 10	
<b>Räumlichkeit</b>	Externer Schulungsraum	Schulungsraum	Büro / Homeoffice	grosse Raum mit PCs	grosse Raum mit PCs
<b>Hilfsmittel</b>	Handouts	Anleitungen / Zusammenfassungen	Anleitungen werden verteilt	Handouts & selbst erstellte Zusammenfassung	

Tabelle 14: morphologischer Kasten

**A: Interne Schulung:** Variante eins ist eine Schulung, welche durch einen internen Mitarbeiter (Fachexperten) durchgeführt wird. Für die Schulung wäre eine Zeit von 6 Wochen eingeplant. Die Themen würden man als Theorieteil, in Etappen verteilt durchgehen. Nach dem Theorieteil käme das Üben mit der Testversion zum Zuge. So erhält man dabei die Möglichkeit, Anleitungen zu schreiben. Die Schulung findet intern im grossen Schulungsraum mit max. acht Personen statt. Anzahl ist begrenzt, so erhält jeder Mitarbeitende die Chance, Fragen zu stellen.

**B: Die Projektwoche:** Bei der zweiten Variante geht es um eine Projektwoche. Hier ist eine Gruppe von maximal 12 Personen vorgesehen. Die Projektwoche soll vor Ort im Team stattfinde. In einem ersten Teil wird die Theorie repetiert, dann erhalten die Angestellten die Möglichkeit anhand von Fallbeispielen diese selbst oder in Gruppen im neuen Programm zu bearbeiten. Werden Fehler bemerkt oder gibt es Verbesserungsvorschläge, so werden diese in Gruppen untereinander diskutiert und weitergegeben. Ebenfalls werden Videos von Mutationen gezeigt, wie diese mit dem neuen Programm zu bearbeiten sind. Weiter gibt es zusätzlich verschiedene Gruppenarbeiten, die im Zusammenhang mit dem System stehen. Zum Abschluss erhalten alle Teilnehmer ein Dossier mit den wichtigsten Tipps und Tricks.

**C: Die E-Learnings:** Die dritte Variante betrifft die E-Learnings. Hier wurde ein E-Learning Programm mit verschiedenen Themen zum neuen Programm erstellt. Der Zeitaufwand beträgt acht Wochen, bedeutet pro Woche hat man 2 Tage für E-Learnings. Diese erledigt jeder selbstständig und in Etappen. Man hat die Möglichkeit zu wählen, ob von zu Hause aus oder im Büro. Sobald ein Modul beendet wurde, erhält mein ein Handout zu diesem Thema.

**D: Der Mix:** Die letzte Variante ist ein Mix aus E-Learnings, internen Schulungen sowie der Projektwoche. Dafür ist eine intensive Zeit geplant, verteilt auf mehrere Wochen. Neben den Schulungen, welche im Schulungsraum, mit einer Gruppe von zehn Mitarbeitern stattfinden, werden zusätzlich E-Learnings zu den Themen erledigt. Die Schulungen werden von dem externen Softwarepartner durchgeführt. So kann jeder Mitarbeitenden die Zusammenfassungen selbst schreiben, erhält aber gleichzeitig auch ein Dossier.

### 11.3 Zusammenfassung der Ideen

In der untenstehenden Tabelle wurden alle Ideen zusammengezogen und in Phasen unterteilt.

Vorbereitungsprogramm	Merkmale
<b>Phase 1</b>	
<b>Strategie, Ziele und Zweck</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was soll erreicht werden?</li> <li>- Wo soll es hingehen?</li> <li>- Welchen Nutzen soll die Einführung bringen?</li> </ul>
<b>Anforderungen detaillieren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anforderungen verfeinern</li> <li>- Anforderungen an IT-Partner beschreiben</li> <li>- Anforderungen an Mitarbeitende beschreiben</li> <li>- Kick-off</li> </ul>
<b>Ressourcen / Zeit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Budget</li> <li>- Zeitplan</li> <li>- Know-how intern</li> <li>- Key User definieren</li> <li>- Support Mitarbeiter bestimmen</li> <li>- Wählen, wer / wie viele Mitarbeitende Schulung durchführen</li> </ul>
<b>Neue Aufgaben Mitarbeiter</b>	
<b>Phase 2</b>	
<b>Lernphase</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorbereitungsplan</li> <li>- Interne Schulungen</li> <li>- E-Learning</li> <li>- Externe-Schulungen</li> <li>- Projektwoche</li> <li>- Fachwissen vertiefen</li> <li>- Handouts</li> <li>- Anleitungen</li> <li>- Testversion</li> <li>- Key-user</li> </ul>
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Begleitung</li> <li>- Supporthotline</li> <li>- Fachexperten</li> <li>- Lernstunden für E-Learning</li> <li>- Wöchentliche Feedbackrunde</li> </ul>
<b>Wochenplan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Schulungen eingeplant</li> <li>- Projektwoche</li> <li>- Zusammenfassungen schreiben</li> <li>- Testen Key-User</li> </ul>
<b>Phase 3</b>	
<b>Go-live</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Supporthotline</li> <li>- Teamsitzungen</li> <li>- Feedback / Verbesserungen</li> <li>- Teamausflug</li> <li>- Weitere Schulungen, falls notwendig</li> </ul>

Tabelle 15: Zusammenfassung Ideen

## 12 Lösungsvariantenentwicklung und -bewertung

Mit den zusammengefassten Ideen und anhand des morphologischen Kastens wurden vier Lösungsvarianten entwickelt. Diese werden nun anhand einer Nutzwertanalyse bewertet.

- ❖ **Variante 1: Interne Schulungen**
- ❖ **Variante 2: Die Projektwoche**
- ❖ **Variante 3: Die E-Learnings**
- ❖ **Variante 4: Der Mix**

### 12.1 Nutzwertanalyse

In allen vier Varianten ist ein Wochenplan sowie ein Vorbereitungsplan ein Bestandteil. Für die Nutzwertanalyse wurden untenstehend Kriterien berücksichtigt.

A Externe Schulungen beim IT-Partner	
B	E-Learning absolvieren
C	Schulungen absolvieren
D	Projektwoche besuchen
E	Gute Kommunikation
F	Mit Testversion arbeiten können
G	Homeoffice / Büro wählbar
H	Fachpersonen für Fragen
I	Supporthotline nach Go-live
J	Grossen Schulungsraum mit PC verwenden
K	Alltag organisieren

Tabelle 16: Kriterien

### Gewichtung der Kriterien

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	Anzahl
A		B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	10
B			C	B	B	F	B	B	B	J	B	9
C				C	C	F	C	C	C	C	C	8
D					D	F	D	D	D	D	D	7
E						F	E	H	I	J	K	6
F							F	F	F	F	F	5
G								H	I	J	K	4
H									H	H	K	3
I										I	K	2
J											K	1
K												0
Nennungen	0	7	9	7	2	10	1	5	4	4	6	55
Rang	9	3	2	3	7	1	8	5	6	6	4	
Prozent	0	12.8	16.3	12.8	3.7	18.1	1.8	9	7.3	7.3	10.9	100 %

Tabelle 17: Nutzwertanalyse

### Sensitivitätsanalyse

- **1= eher nicht erfüllt**
- **2= eher erfüllt**

Varianten 1				Variante 2		Variante 3		Variante 4	
Kriterien	Gewichtung	TN	GTN	TN	GTN	TN	GTN	TN	GTN
<b>A</b>	0 %	1	0	1	0	1	0	1	0
<b>B</b>	12.8 %	1	12.8	1	12.8	2	25.6	2	25.6
<b>C</b>	16.3 %	2	32.6	2	32.6	1	16.3	2	32.6
<b>D</b>	12.8 %	1	12.8	2	25.6	1	12.8	2	25.6
<b>E</b>	3.7 %	2	7.4	2	7.4	2	7.4	2	7.4
<b>F</b>	18.1 %	2	36.2	2	36.2	1	18.1	2	36.2
<b>G</b>	1.8 %	1	1.8	1	1.8	2	3.6	2	3.6
<b>H</b>	9 %	2	18	2	18	2	18	2	18
<b>I</b>	7.3 %	2	14.6	2	14.6	2	14.6	2	14.6
<b>J</b>	7.3 %	2	14.6	2	14.6	1	7.3	2	14.6
<b>K</b>	10.9 %	2	21.8	2	21.8	2	21.8	2	21.8
<b>Gesamtnutzen</b>	100 %		<b>172.6</b>		<b>185.4</b>		<b>145.5</b>		<b>200</b>

Tabelle 18: Gesamtnutzen

Die Analyse hat ergeben, dass die Mix-Variante die Beste ist. Diese ermöglicht es, alle Instrumente einzubauen und vor Ort im Schulungsraum durchzuführen. Zudem ist es eine intensive gleichzeitig auch aufwändige Vorbereitung. Denn Ziel ist es die Angestellten optimal auf das Programm vorzubereiten. Dies erfolgt am besten anhand eines Vorbereitungs-Wochenplans mit den im Mix erwähnten Schulungsvarianten.

## 13 Erkenntnisse aus der Nutzwertanalyse / Hauptlösungsansatz ermitteln und analysieren

### Strategie, Ziel und Zweck:

Der erste Schritt ist es, die Mitarbeitenden über die Systemumstellung aufschlussreich zu informieren. Hierbei ist wichtig, den Grund dafür zu erläutern, damit sie die Umstellung verstehen und nachvollziehen können. Zudem muss klar sein, welches Ziel dahintersteckt und wo die Assura hinwill.

### Kick-off

Während der ersten Sitzung am Kick-off wird das neue Programm präsentiert sowie das Vorbereitungskonzept erklärt. Hier erhalten die Mitarbeitenden die Möglichkeit ihre Inputs sowie Verbesserungsvorschläge einzubringen.

### Organisation:

In diesem Teil der Vorbereitung werden den Mitarbeitenden neue Aufgaben zugewiesen und das dazugehörige Organigramm aufgezeigt. Neu hinzukommen folgenden Funktionen:

- ❖ **Key-User:** Sind für das Testen der neuen Software zuständig. Sie suchen nach Fehlern im Programm sowie Verbesserungsmöglichkeiten.
- ❖ **Supporthotline:** Nach dem Go-live braucht es eine Supporthotline. Diese sind, wie es der Name sagt, für den Support der Mitarbeitenden zuständig.

### **Lernphase:**

In dieser Phase müssen die Mitarbeitenden das ganze neue Wissen aufnehmen. Es werden viele neue Informationen auf sie zukommen, mit denen sie sich vertraut machen müssen. Dies wird etappenweise und anhand des Vorbereitungs-, Wochenplanes passieren:



- ❖ E-Learnings
- ❖ Schulungen
- ❖ Projektwochen
- ❖ Fallbeispiele mit Testversion testen
- ❖ Repetitionswoche

### **Wochenplan:**

Durch das Instrument Wochenplan können die Arbeiten gut organisiert und strukturiert werden. Hierbei werden alle Mitarbeitenden in der Liste aufgeführt. Anhand des Planes erhält man eine Übersicht, welcher Mitarbeiter welche Tätigkeit am Ausüben ist. Der Wochenplan hilft, die Vorbereitung strukturiert durchzuführen.

- ❖ Lernstunden für E-Learning
- ❖ Wöchentliche Feedbackrunde
- ❖ Schulungen eingeplant
- ❖ Projektwoche eingeplant
- ❖ An – und abwesende Mitarbeiter aufgeführt
- ❖ Tägliche Arbeit eingeplant

### **Vorbereitungsplan**

Jeder Angestellte erhält einen Vorbereitungsplan. Anhand dessen kann er sehen, wann er welche Aufgaben wie, E-Learning, Schulungen oder Projektwoche zu erledigen hat. Wenn dies beendet ist, muss er dies zur Kontrolle seinem Vorgesetzten abgeben.

### **Teamsitzungen**

Zudem ist wichtig, wöchentliche Teamsitzungen durchzuführen und diese zu protokollieren. So erhält man ein Bild darüber, wie die aktuelle Situation / Stimmung im Team ist. Weiter bietet es die Möglichkeit Feedback sowie Verbesserungsmöglichkeit einzubringen.

### **Go-live**

Nach dem Go-live müssen die Mitarbeitenden weiterhin Unterstützung erhalten. Mithilfe einer Supporthotline, welche während der Arbeitszeit für die Mitarbeitend erreichbar ist, ist dies eine grosse Hilfe, um die Fragen beantworten. Ebenfalls müssen die Gruppenleiter anhand des Vorbereitungsplans kontrollieren, ob Mitarbeiter evtl. weitere Schulungen benötigen.

### **Supporthotline**

Diese wird nach dem Go-live für Mitarbeitende eröffnet, damit sie sich bei Fragen oder Unsicherheiten an diese wenden können. Die Hotline wird durch die ehemaligen Key-User bedient werden.

## 14 Ausarbeitung Konzept

### Strategie Formulierung

Im folgenden Kapitel werden die gewonnenen Erkenntnisse aus den vorherigen Kapiteln zusammenfassen und auf das Konzept für die Assura AG übertragen. Ziel dieses Kapitel ist die Ausarbeitung des Konzeptes für die Vorbereitungsphase im Zuge einer Systemumstellung.

#### Inhalt des Konzeptes:

Das Konzept setzt sich aus folgenden Themen zusammen:

- ❖ Organisationsstruktur, Organigramm
- ❖ Vorbereitungsplan Mitarbeiter / Key-User
- ❖ Checkliste
- ❖ Wochenplan
- ❖ Timeline
- ❖ SWOT-Analyse
- ❖ Risikomatrix

#### Ziele:

Anhand des Konzeptes verfolgt die Assura folgende Ziele:

- ❖ Die Systemumstellung ist gut organisiert, ein Projektplan dient zur Unterstützung
- ❖ Vorbereitung läuft reibungslos und im Hintergrund ab, die Kunden verspüren fast nichts
- ❖ Gute Organisation
- ❖ Die Checkliste dient als Hilfe, um den aktuellen Stand zu verfolgen
- ❖ Die Schulungen für die Mitarbeitenden sind gut organisiert
- ❖ Der Vorbereitungsplan hilft dem Mitarbeiter bei der Umstellung, er hat klare Aufgaben
- ❖ E-Learnings sowie wichtige Unterlagen (Anleitung) sind vorhanden

### Kontrolle

Damit die Ziele erreicht werden, werden wöchentliche Sitzungen durchgeführt. Zum einen die Standortleiterin, Gruppenleiter mit dem Projektleiter und den IT-Partner sowie den Key-Usern, die sich zweimal pro Woche treffen, den aktuellen Stand besprechen und wichtige Informationen untereinander austauschen. Anschliessend leiten Gruppenleiter die Informationen an ihr Team weiter.

Weiter wird auf Intranet ein Protokoll geführt, indem die wichtigsten Punkte, welche an den jeweiligen Sitzungen besprochen wurden, aufgeführt sind. Sodass auch Mitarbeitenden, welche an den Sitzungen aus verschiedenen Gründen nicht teilnehmen können, das Protokoll finden und nichts verpassen. Die Checkliste wird ebenfalls online geführt, sodass jeder Angestellte Zugriff darauf hat und die Umstellung anhand der Liste sowie der Timeline mitverfolgen kann.

Um prüfen zu können, ob alle E-Learnings sowie die Schulungen durchgeführt wurden, kann der Mitarbeitende auf seinem Vorbereitungsplan den Status mit erledigt ergänzen und wenn alles durch ist, wird dieser Plan dem Vorgesetzten zur Kontrolle übergeben. Dieser kann anschliessen überprüfen, ob alle Schulungen sowie E-Learnings erledigt wurden. Betreffend den E-Learning erhält der Gruppenleiter am Ende einen Zusammenzug, wo er sehen kann, ob alle Mitarbeitende alle E-Learnings mit 100 % abgeschlossen haben oder ob etwas nachgeholt werden muss. Bei den Schulungen und der Projektwoche werden die Teilnehmer anhand einer Teilnehmerliste überprüft.

## 14.1 Organisationsstruktur

Die Organisationsstruktur dient dazu, aufzeigen, wie das Organigramm aufgebaut ist. Wer die Experten und Key-User sind. Dies soll zu einem späteren Zeitpunkt online mit Namen und Telefonnummer zusehen sein, sodass die Mitarbeiter immer Zugriff darauf haben, und die zuständige Person telefonisch kontaktieren können.

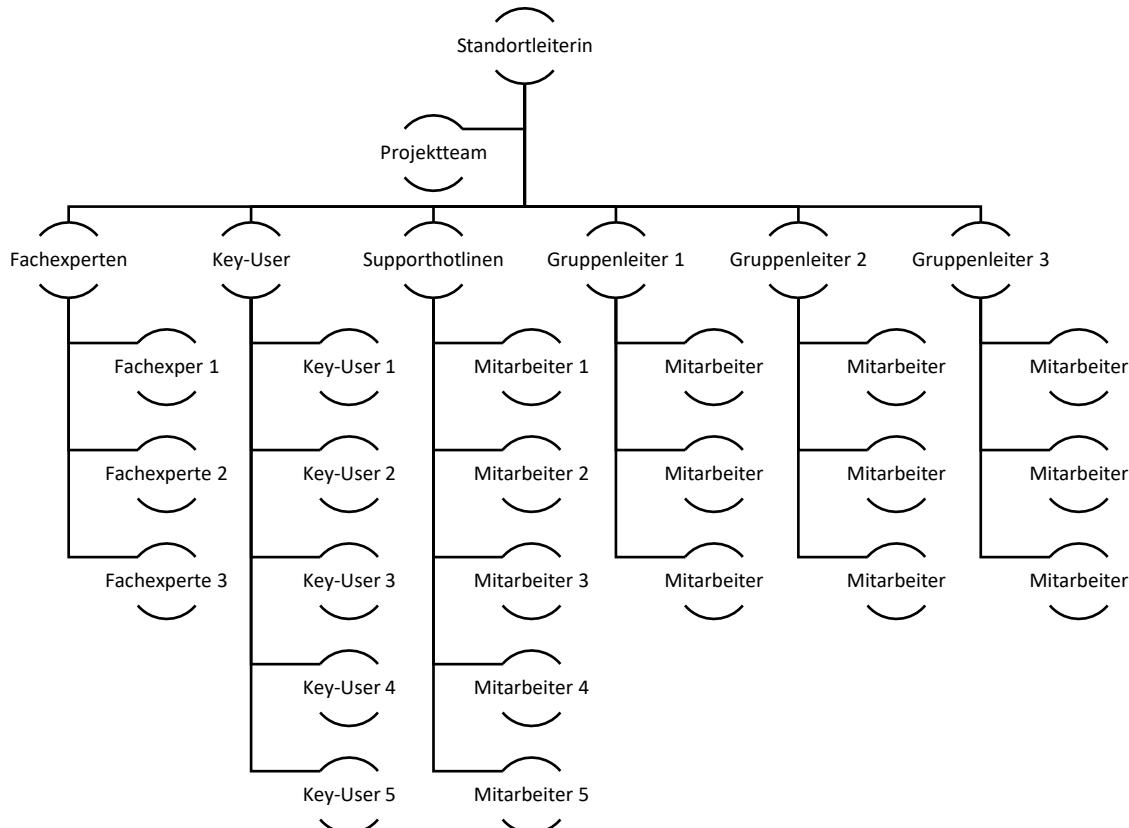


Abbildung 11: Organisationsstruktur

- **Fachexperten:** Bei den Fachexperten handelt es sich um externe Angestellte des Unternehmens Adcubum Syrius. Diese werden den Mitarbeitenden die Software näherbringen. Insgesamt werden es drei Personen sein. Einer ist für die Schulungen zuständig, der Zweite für die Projektwoche und der Dritte wird für Fragen da sein z. B. bei den Key-User oder betreffend den E-Learnings.
- **Key-User:** Wird ein Team von fünf Personen sein. Diese sind für das Testen zuständig. Sie werden drei Tage die Woche das neue System testen und die restliche zwei Tage ihre alltäglichen Arbeiten erledigen. Diese Key-User sind interne Personen.
- **Supporthotline:** Die fünf Key-User werden nach dem Go-live die Supporthotline bedienen. Nach der Einführung wird Ihre Aufgabe als Tester enden und eine neue Herausforderung als Supportmitarbeiter auf sie warten. Dies aus dem Grund, dass sie sich, während dem Testen intensiver mit dem System befasst haben und somit vertrauter damit sind und die Fragen ihrer Teamkollegen beantworten können.
- **Gruppenleiter 1- 3:** Die Gruppenleiter sind in drei Teams aufgeteilt, pro Stock ein Team mit einem Teamleiter. (*Es wurden nicht alle Mitarbeitenden in Organigramm aufgeführt, dies dient lediglich dafür, sich ein Bild des Organigramms zu machen.*)

## 14.2 Schulungsmittel

Während der Vorbereitungsphase sind verschiedene Schulungsmittel vorgesehen. In diesem Kapitel werden diese erläutert, beschrieben und wie dessen Vorgehensweise ist. Für eine gute Vorbereitung und Einschulungen sind diese von wichtiger Bedeutung.



Abbildung 12: Schulungsmittel

### 14.3 Checkliste von Projektstart bis Go-Live

Die Checkliste soll als Unterstützung dazu dienen, dass bei der Systemumstellung von Schritt eins bis zum letzten Schritt nichts vergessen geht. Dies ist eine Stütze für die Standort- sowie Gruppenleiter, damit sie wöchentlich überprüfen können, wo die Mitarbeiter stehen und dass nichts vergessen geht.

Phase	Woche	Tätigkeit	Kommentar	Status
<b>Projektrealisierung</b>	KW 50	<i>Strategie, Ziel &amp; Zweck festlegen</i>		
	KW 52	<i>Key-User bestimmen</i>		
	KW 52	<i>Supporthotline bestimmen</i>		
	KW 3	<i>Kick-off durchführen</i>		
<b>Planung</b>	KW 3	<b>Projektplan erstellen</b>		
	KW 3	<i>Wochenplan erstellen</i>		
<b>Realisierung</b>	KW 3	<b>Installation Software</b>		
	KW 4	<i>Dossier an Mitarbeiter verteilen</i>		
	KW 9	<i>Key-User beginnen mit testen</i>		
	KW 6 - 14	<i>E-Learnings nach Wochenplan durchführen</i>		
	KW 6-40	<i>Funktioniert Testversion?</i>		
	KW 15 - 26	<i>Schulungen nach Plan durchführen</i>		
	KW 33 - 37	<b>Projektwoche</b>		
	KW 4 – KW 52	<i>Wöchentliche Teamsitzungen</i>		
	KW 39	<i>Vorbereitungsplan von allen erhalten?</i>		
	KW 39	<i>Standortbestimmung 1</i>		
<b>Abschluss</b>	KW 40	<b>Go-live</b>		
	KW 40	<i>Supporthotline aktiv?</i>		
	KW 40 - 52	<i>Wöchentliche Teamsitzung</i>		
	KW 47	<i>Teamausflug</i>		
	KW 52	<i>Standortbestimmung 2</i>		

Tabelle 19: Checkliste

#### 14.4 Vorbereitungsplan Sachbearbeiter

Im folgenden Vorbereitungsplan werden die nächsten vierzig Wochen eines Sachbearbeiters bis zum Go-live abgebildet. Nach dem Kick-off erhält jeder Angestellte solch einen Plan. Dieser beinhaltet folgende Informationen: *Zeitpunkt, Aufgabe, Details zur Aufgabe, Kommentar und Status*.

Zeitpunkt		Aufgabe	Details zur Aufgabe	Kommentar		Status
Intervall	Wann / KW			Mitarbeiter	Gruppenleiter	
Mittwoch 18.01.23,	KW 3	<b>Kick – off</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grosser Schulungsraum Wangen, 08:00 Uhr – 10:00 Uhr</li> <li>detaillierte Aufklärung zum neuen Programm (Syrius)</li> </ul>			
Zwei Tage die Woche, gemäss Wochenplan	KW 6 - 14	<b>E-Learning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erhalt Dossier mit div. Informationen zu Syrius</li> <li>E-Learning mit verschiedenen Modulen</li> <li>Modul gilt als abgeschlossen, wenn 100 % erreicht ist</li> <li>Arbeitsprozesse im Intranet ersichtlich (Anleitungen)</li> </ul>			
Zwei Tage die Woche gemäss Wochenplan	KW 15 - 26	<b>Schulungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulung findet im grossen Schulungsraum statt</li> <li>08:30 – 12:00 Uhr Theorie</li> <li>13:30 – 16:30 Uhr Üben mit Testversion</li> <li>Dossier an Schulungen mitnehmen, um zu ergänzen</li> </ul>			
	KW 27 – 32	<b>Pause</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufgrund vieler Abwesenheiten (Ferien) Pause</li> </ul>			
Gemäss Wochenplan	KW 33 -37	<b>Projektwoche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschiedene Gruppenarbeiten</li> <li>Know-how festigen</li> <li>Üben mit Testversion</li> <li>Dossier an Projektwoche mitnehmen, um zu ergänzen</li> <li>Abschluss test, gilt als bestanden, wenn 80 %</li> </ul>			
Ein Tag, gemäss Wochenplan	KW 38	<b>Repetition E- Learning / Dossier ergänzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Repetition mit E-Learning,</li> <li>Frei Dossier ergänzen, überarbeiten</li> <li>Offene Fragen klären, ist alles klar?</li> </ul>			
<b>KW 40 GO live</b>						
Individuell mit Gruppenleiter besprechen	KW 41-45	<b>Weitere Schulungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulungen oder E-Learning nicht vollständig, muss man diese nachholen</li> <li>Falls Unsicherheit besteht, hat man die Möglichkeit, Modul noch einmal zu besuchen, bitte in Kommentarfeld ergänzen</li> </ul>			

Tabelle 20: Vorbereitungsplan Sachbearbeiter

## 14.5 Vorbereitungsplan Key-User

Zeitpunkt		Aufgabe	Details zur Aufgabe	Kommentar	Status
Intervall	Wann / KW			Key-User	Gruppenleiter
Mittwoch 18.01.23	KW 3	<b>Kick – Off</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grosse Schulungsraum Wangen, 08:00 – 10:00 Uhr</li> <li>detaillierte Aufklärung zur neuen Software (Syrius)</li> </ul>		
Montag - Freitag	KW 4-6	<b>E-Learning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erhalt Dossier mit div. Informationen zu Syrius</li> <li>Modul gilt als abgeschlossen, wenn 100 % erreicht ist</li> <li>Arbeitsprozesse im Intranet ersichtlich (Anleitungen)</li> </ul>		
Montag - Freitag	KW 7-8	<b>Schulungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schulung findet im grossen Schulungsraum statt</li> <li>08:30 – 12:00 Uhr Theorie</li> <li>13:30 – 16:30 Uhr Üben mit Testversion</li> <li>Dossier an Schulungen mitnehmen, um zu ergänzen</li> </ul>		
3 T, gemäss Wochenplan	KW 9-26	<b>Testen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Syrius gemäss Vorgaben testen</li> <li>Ganze Tag, 08:00 bis 12:00, 13:30 – 16:30 Uhr</li> <li>Fehler heraussuchen und weiterleiten</li> </ul>		
	KW 27 – 32	<b>Pause</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aufgrund vieler Abwesenheiten (Ferien) Pause</li> </ul>		
Gemäss Wochenplan	KW 33-37	<b>Projektwoche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verschiedene Gruppenarbeiten</li> <li>Know-how festigen</li> <li>Üben mit Testversion</li> <li>Dossier an Projektwoche mitnehmen, um zu ergänzen</li> <li>Abschluss test, gilt als bestanden, wenn 80 %</li> </ul>		
Testen 3 T, Repetition 1T gemäss Wochenplan	KW 38	<b>Testen / Repetition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Testen gemäss Vorgaben</li> <li>Repetition mit E-Learning</li> <li>Frei Dossier ergänzen, überarbeiten</li> <li>Offene Fragen klären, ist alles klar?</li> </ul>		
<b>KW 40 GO Live</b>					
2 T gemäss Wochenplan	KW 41-52	<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Telefonhotline / interne Telefonnummer</li> <li>Fragen beantworten / Unterstützung für Mitarbeiter</li> </ul>		

Tabelle 21: Vorbereitungsplan Key-User

## Erläuterung Vorbereitungsplan

Wie bereits erklärt, soll der Vorbereitungsplan jedem Mitarbeiter ausgehändigt werden. Daraus kann er wichtige Informationen entnehmen sowie mit Notizen ergänzen. Das Dokument soll als Orientierungshilfe dienen und eine klare Struktur vorweisen, damit dem Angestelltem die Umstellung einfacher fällt. Folgende Punkte sind im Plan enthalten:

- ✓ **Zeitpunkt:** Daraus ist zu entnehmen, in welcher Woche und an welchem Tag dies geschehen soll.
- ✓ **Aufgabe:** Beschreibt die Tätigkeiten, die erledigt werden, muss.
- ✓ **Details zur Aufgabe:** Hier wird die Aufgabe detailliert beschrieben und mit wichtigen Informationen ergänzt
- ✓ **Kommentar Mitarbeiter / Gruppenleiter:** Der Mitarbeitenden sowie der Gruppenleiter erhalten hier die Möglichkeit wichtige Inputs zu erwähnen.
- ✓ **Status:** Zum Schluss muss der Plan vollständig ausgefüllt sein mit, ✓ ✗ erledigt oder nicht erledigt ergänzt.

Ist der Mitarbeitende durch mit seiner Einführung und dem Konzept, gibt er diesen zur Kontrolle an seinen Gruppenleiter ab. Dieser überprüft zwei Spalten: *Kommentar und den Status*. Beim Kommentarfeld erhält der Angestellte die Möglichkeit, Feedback sowie persönliche Gefühle einzubringen. Er kann beschreiben, ob er bei einem Thema unsicher ist oder etwas zu ergänzen hat. Des Weiteren kann der Vorgesetzte hier seine Inputs und Bemerkungen einbringen, falls dies notwendig ist. Beim Status ist wichtig zu überprüfen, dass bei jedem Thema «erledigt» angegeben ist. Sollte dies nicht der Fall sein, muss der Mitarbeiter das Modul nachholen. Somit werden alle Angestellten, welche diese Module noch absolvieren müssen in eine Gruppe (oder wenn zu viele Personen, in zwei Gruppen) eingeteilt und holen dies gemeinsam nach. Das wird individuell mit dem Gruppenleiter besprochen, wann und wie viele Tage dafür geplant sind.

Am Ende der Vorbereitungsphase muss der Gruppenleiter von jedem Mitarbeitenden den Plan erhalten und kontrolliert haben.

Für den Key-User sieht der Vorbereitungsplan ein wenig anders aus. Diese beginnen früher mit den E-Learnings und Schulungen. Sie werden sogenannte, intensive Crashkurse à fünf Tage absolvieren. Dies aus dem Grund, da sie die ersten sein werden, die mit Syrius arbeiten, indem die Software durch sie getestet wird. Während dieser Phase werden die Key-User sich intensiv damit auseinandersetzen und erlernen. Ein Fachexperte wird ebenfalls vor Ort sein, um sie zu unterstützen.

Nach dem Go-live werden diese abwechselungsweise die Suporthotline bedienen und ihre Teamkollegen bei Fragen unterstützen.

## 14.6 Beispiel Wochenplan

Anhand eines Wochenplanes kann von Montag bis Freitag klar definiert werden, wer welche Arbeiten zu erledigen hat. Dieser dient den Mitarbeitenden als Orientierungshilfe. Es ist wichtig, dass während der Vorbereitungsphase das Tagesgeschäft normal weiterläuft. Da es verschiedene Etappen gibt, werden vier verschiedene Wochenpläne aufgezeigt. In den ersten paar Wochen liegt der Schwerpunkt bei den E-Learnings. Später kommen die Schulungen und die Projektwoche hinzu. Die letzte Phase ist nach dem Go-live.

### Wochenplan (Phase eins (E-Learning))

Woche 6	Team	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
<b>Mitarbeiter 1</b>	WG2	Telefondienst (Büro)	Key-User testen (Schulungsraum)	Key-User testen (Schulungsraum)	Telefondienst (HO)	Key-User testen (Schulungsraum)
<b>Mitarbeiter 2</b>	WG2	E-Learning (Büro / HO)	E-Learning (Büro / HO)	Tache (Büro)	CTC (HO)	Telefondienst (Büro)
<b>Mitarbeiter 3</b>	WG1	Telefondienst (Büro)t	Tache (HO)	E-Learning (Büro / HO)	E-Learning (Büro / HO)	Telefondienst (Büro)
<b>Mitarbeiter 4</b>	WG3	CTC (Büro)	Key-User testen (Schulungsraum)	Key-User testen (Schulungsraum)	CTC (HO)	Key-User testen (Schulungsraum)
<b>Mitarbeiter 5</b>	WG3	Telefondienst (Büro)	Telefondienst (Büro)	CTC (Büro)	E-Learning (Büro / HO)	E-Learning (Büro HO)

Tabelle 22: Wochenplan Phase 1

### Wochenplan (Phase zwei Schulungen)

Woche 17	Team	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
<b>Mitarbeiter 1</b>	WG2	Telefondienst (Büro)	Key-User testen (Schulungsraum)	Key-User testen (Schulungsraum)	Telefondienst (Büro)	Key-User testen (Schulungsraum)
<b>Mitarbeiter 2</b>	WG2	Schulungen (Schulungsraum)	Schulungen (Schulungsraum)	Tache (HO)	CTC (Büro)	Telefondienst (Büro)
<b>Mitarbeiter 3</b>	WG1	Telefondienst (Büro)	Tache (HO)	Schulungen (Schulungsraum)	Schulungen (Schulungsraum)	Telefondienst (Büro)
<b>Mitarbeiter 4</b>	WG3	CTC (Büro)	Key-User testen (Schulungsraum)	Key-User testen (Schulungsraum)	CTC (HO)	Key-User testen (Schulungsraum)
<b>Mitarbeiter 5</b>	WG3	Telefondienst (Büro)	Telefondienst (Büro)	CTC (HO)	Schulungen (Schulungsraum)	Schulungen (Schulungsraum)

Tabelle 23: Wochenplan Phase 2

Vorbereitung der Mitarbeiter auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung

**Wochenplan (Phase drei Projektwoche)**

<b>Woche 33</b>	<b>Team</b>	<b>Montag</b>	<b>Dienstag</b>	<b>Mittwoch</b>	<b>Donnerstag</b>	<b>Freitag</b>
<b>Mitarbeiter 1</b>	WG2	Telefondienst (Büro)	Tache (HO)	Tache (Büro)	Telefondienst (Büro)	Telefondienst (HO)
<b>Mitarbeiter 2</b>	WG2	CTC (Büro)	CTC (Büro)	Tache (HO)	CTC (HO)	Telefondienst (Büro)
<b>Mitarbeiter 3</b>	WG3	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)
<b>Mitarbeiter 4</b>	WG1	CTC (HO)	Tache (HO)	Telefondienst (Büro)	CTC (Büro)	CTC (Büro)
<b>Mitarbeiter 5</b>	WG3	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)	Projektwoche (Schulungsraum)

Tabelle 24: Wochenplan Phase 3

**Wochenplan (Phase vier nach dem GO-Live)**

<b>Woche 44</b>	<b>Team</b>	<b>Montag</b>	<b>Dienstag</b>	<b>Mittwoch</b>	<b>Donnerstag</b>	<b>Freitag</b>
<b>Mitarbeiter 1</b>	WG2	Telefondienst (Büro)	Support (Büro)	Support (Büro)	Telefondienst (HO)	CTC (HO)
<b>Mitarbeiter 2</b>	WG2	CTC (Büro)	CTC (Büro)	Tache (HO)	CTC (HO)	Telefondienst (Büro)
<b>Mitarbeiter 3</b>	WG3	Tache (HO)	Telefondienst (Büro)	Telefondienst (Büro)	Telefondienst (Büro)	Tache (HO)
<b>Mitarbeiter 4</b>	WG1	Support (Büro)	Tache (HO)	Telefondienst (HO)	Support (Büro)	Tache (HO)
<b>Mitarbeiter 5</b>	WG3	Support (Büro)	Tache (HO)	CTC (Büro)	Tache (Büro)	Support (Büro)

Tabelle 25: Wochenplan Phase 4

## Legende zum Wochenplan

<b>E-Learning</b>	Die E-Learnings werden in der ersten Phase erledigt. Insgesamt sind dafür 8 Wochen eingeplant, wobei jeder Mitarbeitenden pro Woche zwei ganze Tage dafür erhält. Hierbei hat man die Chance, zu wählen, zwischen Büro und Homeoffice. Gilt als abgeschlossen, wenn 100 % erreicht.
<b>Telefondienst</b>	Damit wir den Kunden eine gute Kundenbetreuung bieten können, ist wichtig, dass genügend Mitarbeiter im Telefondienst eingeteilt sind, damit keine langen Warteschlauen entstehen. Gehört zum Tagesgeschäft dazu.
<b>Schulung</b>	Die Schulungen finden in Phase zwei statt und werden abwechselnd und in den jeweiligen Teams erledigt. Dafür sind 12 Wochen und zwei Tage pro Woche eingeplant.
<b>Projektwoche</b>	Die Projektwoche dauert eine Woche am Stück und findet in der letzten Phase vor dem Go-live statt. Pro Woche ein Team. Insgesamt dauert diese Phase drei Wochen. Mit dieser wird fünf Wochen vor dem Go-live begonnen, sodass das Know-how danach auf dem Höhepunkt ist und die Mitarbeitenden bereit für das neue Programm sind.
<b>CTC (Contact Data) Kontaktformular</b>	CTC's sind Kontaktformulare oder Mail anfragen, die wir von den Kunden erhalten. Dies gehören zum Tagesgeschäft. Hier ist das Ziel vor dem Go-live, dass der Stand auf 0 ist, sodass die Datenmigration erfolgreich abgeschlossen werden kann.
<b>Taches (Aufgaben)</b>	Taches sind Dokumente, die wir per Post erhalten. Auch diese gehören zum Tagesgeschäft dazu. Hier soll der Stand ebenfalls vor dem Go-live auf 0 sein.
<b>Key-User testen</b>	Die Key-User erhalten drei fix Tage in der Woche für das Testen. Damit sie Abwechslung haben, werden sie die restlichen zwei Tage, ihre täglichen Arbeiten erledigen:
<b>Supporthotline</b>	Die vierte und somit letzte Phase, ist die Phase nach dem Go-live. Hier werden die Key-User durch Support ersetzt. Ihre Aufgabe wird sein, die Mitarbeitenden bei Fragen zu unterstützen. Dies werden sie abwechselnd zwei Tage die Woche machen, nach Bedarf, werden es evtl. weniger Tage sein. Dies ist aber situationsabhängig.

Tabelle 26: Legende Wochenplan

Der Wochenplan soll jede Woche rotieren und neu erstellt werden. Die Gruppenleiter und die Standortleiterin haben die Aufgabe, jede Woche am Freitag den Plan neu zu organisieren und am Ende des Tages an die Mitarbeitenden zu verschicken. Die Planung für das Tagesgeschäft erfolgt nach verschiedenen Kriterien. Diese ist von der Anzahl / Menge der CTC / Taches abhängig. Sind viele vorhanden, werden mehr Mitarbeitenden dafür eingeteilt. Das Gleiche für den Telefondienst, rechnet man in einer Woche mit vielen Anrufen, teilt man genügend Angestellte dafür ein.

Weiter hat jeder Mitarbeitenden zwei Tagen pro Woche Homeoffice zu gut. Dies allerdings, nur wenn er Arbeiten für das Tagesgeschäft erledigt oder bei E-Learnings, hier kann man wählen. Schulungen und die Projektwoche sowie das Testen finden vor Ort statt. So erhalten die Angestellten die Möglichkeit, bei Fragen einen Fachexperten vor Ort zu fragen.

Der Wochenplan wird in einer Exceltabelle geführt. Diese ist für alle Mitarbeitenden unter dem Namen: **Wochenplan\_Backoffice** zugänglich. Ebenfalls wird der Plan immer mit wichtigen Informationen ergänzt. Ein Beispiel: Angestellter ist in den Ferien, wird dies mit einem **F** markiert. Oder ist er krankheitshalber abwesend, ist es ein **K**. Dies dient dazu, dass man weiß, wer da oder abwesend ist.

#### 14.7 Timeline

Bei der Einführung des Konzeptes sollte man die Zeit nicht unterschätzen und vergessen. Die meisten Konzepte scheitern aufgrund dessen, da es in der Realität meist anders vor und zu geht. Diese Timeline ist eine grobe Terminierung, die auf einem grossen Plakat ausgedruckt werden soll, mit einem Magneten darauf und in jedem Büro an der Wand aufgehängt. Der Gruppenleiter wird von Zeit zu Zeit den Magnet verschieben, sodass die Angestellten immer sehen können, in welchen Phase die Assura sich befindet.

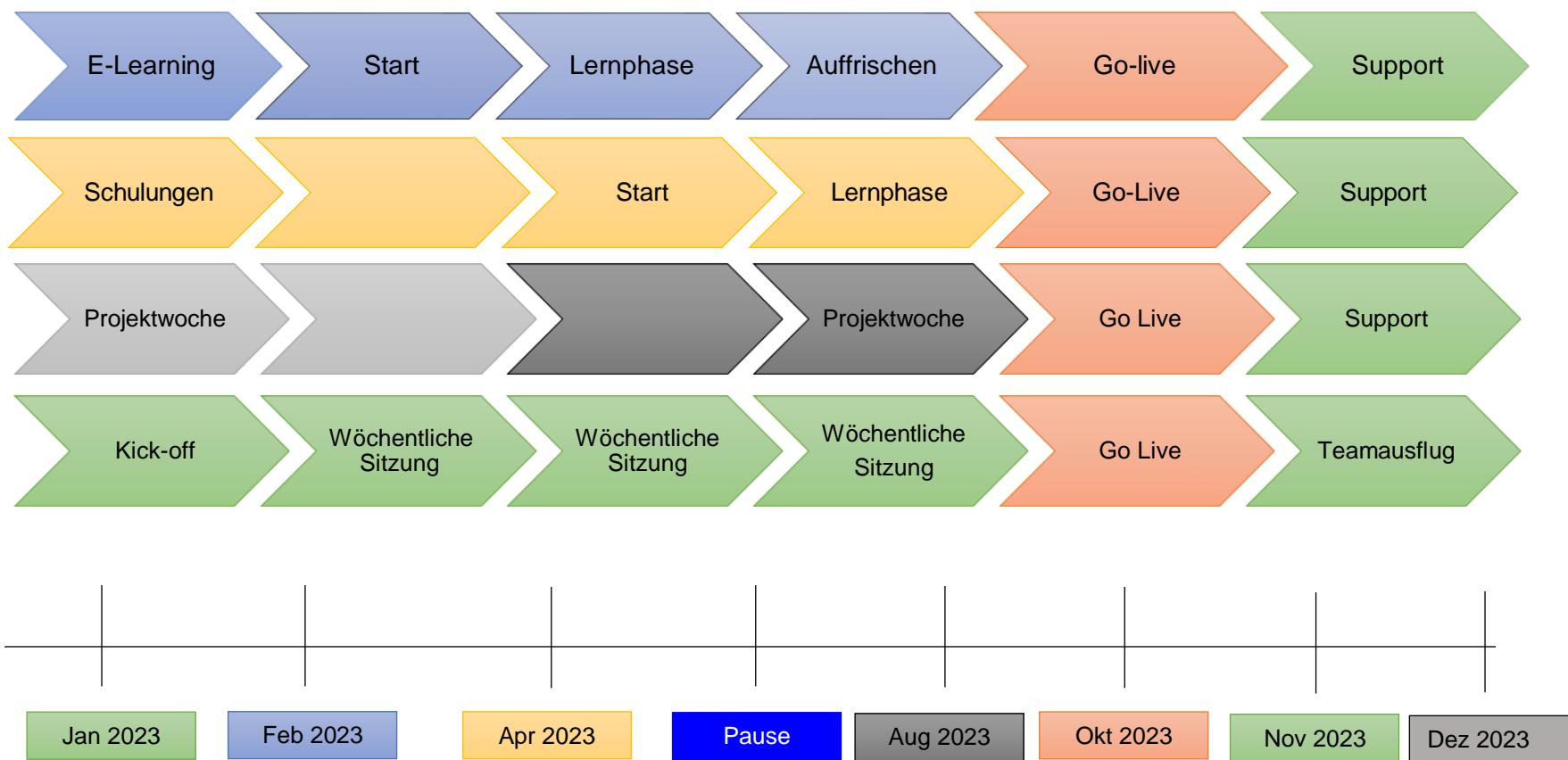


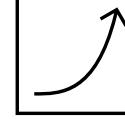
Abbildung 13: Timeline

## 15 Verschieden Szenarien erläutern

Im folgenden Kapitel werden die verschiedenen Szenarien erläutert. Diese sollen aufzeige, welche möglichen Situationen beim Anwenden des Konzeptes eintreffen können.

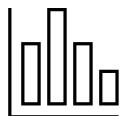
### Best-Case Szenario

Das Konzept hat seine Ziele übertroffen. Die Vorbereitungsphase sowie die ganze Systemumstellung verliefen reibungslos. Es gab keine Hindernisse. Anhand des Wochenplanes und des Vorbereitungsplanes, welcher im Konzept ausarbeitet, wurde, wurden alle Termine eingehalten. Die E-Learnings sowie Schulungen verliefen gut und sehr lern reich. Mitarbeitende konnten sich schnell mit dem System vertraut machen und die Phase nach dem Go-live läuft weiterhin einwandfrei. Der Support ist vorhanden, falls er benötigt wird. Die Key-User haben das System gut im Voraus getestet, dass kaum Fehler vorhanden sind. Somit können die Anfragen der Kunden schnell und effizient bearbeitet werden. Durch die ganze Optimierung löst dies Freude bei den Kunden aus, was sich herumspricht und dazu führt, dass wir mehr Kunden für uns gewinnen.



### Expected-Case-Szenario

Das Konzept hat seine Ziele erfüllt. Die Mitarbeitenden konnten sich damit anfreunden und es hat ihnen durch die Umstellung sehr geholfen. Der Wochenplan hat den Arbeitsalltag gut strukturiert, sodass jeder Mitarbeitende wusste, was er an welchem Tag zu erledigen hat. Die Schulungen sind gut organisiert und verlaufen gut. Der Vorbereitungsplan war ein gutes Instrument, dass sie durch diese Zeit gut begleitet hat. Ein bisschen Schwierigkeiten haben die Key-User, da es viel zu tun gibt mit dem Testen und ein paar Fehler im System noch vorhanden sind. Auch gibt es vereinzelte Mitarbeiter, die ein bisschen Mühe haben mit dem neuen System und noch nicht so vertraut damit sind. Nach dem Go-live gibt es für den Support vieles zu tun. Im System werden durch die Angestellten ein paar wenige Fehler nachträglich gefunden, die der IT-Abteilung zur Behebung weitergeleitet werden.



### Worst-Case-Szenario

Das schlimmste Szenario, welches auftreten könnte, ist, dass das Konzept nicht mithalten kann. Der Wochenplan funktioniert nicht wie geplant, bei den Schulungen läuft es nicht rund, da die Mitarbeitenden unsicher, sind, nicht offen dafür und mit dem neuen System nicht klarkommen. Am Kick-off wurden zu wenige Informationen den Mitarbeitenden mitgegeben, sodass Informationen fehlen und dazu führt, dass sie unmotiviert sind. Der Vorbereitungsplan gefällt ihnen nicht und sie können sich damit nicht anfreunden. E-Learnings sind unvollständig, eintönig oder zu schwer, um diese absolvieren.



In solch einem Fall gibt es folgende Massnahmen, welche getätigten werden, könne:

- Konzept ergänzen und verbessern
- Teamausflüge, um Motivation der Mitarbeitende zu fördern
- Häufigere Teamsitzungen, um den Stand bei den Mitarbeitenden zu verfolgen
- Wochenplan neu ausarbeiten, mit Verbesserungsvorschlägen von Mitarbeitenden

## 16 SWOT-Analyse

Nachfolgend wird die SWOT-Analyse aufgezeigt, nach Berücksichtigung des Konzepts. Diese dient dazu, die Stärken (Strengths) und Schwächen (Weaknesses), welche interne Aspekte betreffen sowie die Chancen (Opportunities) und Gefahren (Threats) zu analysieren.

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Motivierte Mitarbeiter</li><li>• Klare Struktur der Vorbereitung</li><li>• Starkes Teamwork</li><li>• Offen für Veränderungen / Verbesserung</li><li>• Junges, motiviertes Team</li><li>• Hohe Bekanntheitsgrad</li><li>• Günstige Prämien</li><li>• Vertieftes Fachwissen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Abhängig von Externe IT-Partner</li><li>• Wenig Flexibilität</li><li>• schwacher Kundenservice</li><li>• negative Bewertungen</li></ul>
Chancen	Gefahren
<ul style="list-style-type: none"><li>• Neue Kunden gewinnen</li><li>• Bekanntheitsgrad steigern</li><li>• Optimierung Arbeitsprozesse</li><li>• Modernisierung &amp; Digitalisierung</li><li>• Besserer Kundenservice</li><li>• Moderne Infrastruktur</li><li>• Bessere Beratung</li><li>• Arbeitsalltag ist organisiert</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evtl. könnten Fachexperten ausfallen</li><li>• Viel Konkurrenz</li><li>• Konkurrenz hat neueres / effizienteres System</li></ul>

Tabelle 27: SWOT-Analyse

## Strategische Erfolgsfaktoren

Aus der SWOT-Analyse lassen sich die vier strategische Erfolgsfaktoren herauslesen:

Strategische Erfolgsfaktoren (SE)	
<b>SO - Strategie (Strengths + Opportunities) (Stärken &amp; Chancen)</b>	Das Konzept wird von den Mitarbeitern akzeptiert und motiviert sie dazu, die Umstellung des Systems gut zu meistern. Dadurch optimieren sich die Arbeitsprozesse und die Assura gewinnt an Kunden.
<b>ST - Strategie (Strengths + Threats) (Stärken &amp; Gefahren)</b>	Die jungen, motivierten Mitarbeitenden, versuchen den Kunden einen guten Service anzubieten, um der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein.
<b>WO - Strategie (Weaknesses + Opportunities) (Schwächen &amp; Chancen)</b>	Die negativen Bewertungen können durch die Modernisierung und Digitalisierung minimalisiert werden und zu positivem Feedback umgewandelt werden.
<b>WT - Strategie (Weaknesses + Threats) (Schwächen &amp; Gefahren)</b>	Den schwachen Kundenservice sowie die negativen Bewertungen werden durch die Umstellung und das neue Programm verbessert.

Tabelle 28: Strategische Erfolgsfaktoren

## 16.1 Risikoanalyse (SWOT-Analyse mit Risikomatrix)

Anhand der SWOT-Analyse wird nun die Risikoanalyse – und die Risikomatrix erstellt.

Symbol	Gefahr	Eintrittswahrscheinlichkeit	Worst-Case	Folgen für das Projekt
	Planung des Wochenplanes läuft nicht gut	Eher unwahrscheinlich	Die Organisation ist schlecht, Arbeit bleibt liegen	Mässig
	Mitarbeitende sind überfordert, fallen aus	Eher unwahrscheinlich	Mitarbeitende sind mit der Umstellung überfordert. Viele Ausfälle	Mässig
	Grosse IT-Panne (System überfordert)	Wahrscheinlich	Ganzes IT-System bricht zusammen	Schwer
	Fehlendes Knowhow der Fachexperten	unwahrscheinlich	Die Fachexperten besitzen zu wenig Know-how, um den Stoff korrekt zu vermitteln	Mässig
	Zu wenig Zeit	Unwahrscheinlich	Während der Vorbereitungsphase gibt es Verzögerungen, es bleibt zu wenig Zeit	Gering
	Unvollständige Unterlagen	Unwahrscheinlich	Die E-Learning, die Handouts und das Dossier sind unvollständig, es fehlt an Informationen, so kann nicht auf das neue System vorbereiten werden	schwer
	Eintönige Schulungen	wahrscheinlich	Die Schulungen werden sehr eintönig und langweiligen den Mitarbeitenden übermittelt. Mitarbeitenden fällt es schwer Informationen aufzunehmen	mässig
	Zu wenige Fachexperten	unwahrscheinlich	Es sind zu wenige Fachexperten für Schulungen und Fragen vorhanden. Mitarbeitende warten lange auf Antwort	mässig

Tabelle 29: Risikoanalyse

## 16.2 Risikomatrix

In der Risikomatrix wurde die Risikoanalyse nun bildlich dargestellt:

Ziemlich Sicher				
Wahrscheinlich				
Eher Unwahrscheinlich				
Unwahrscheinlich				
	Keine	Gering	Mässig	Schwer

Tabelle 30: Risikomatrix

Anhand der Risikomatrix sind die schwerwiegenden sowie die weniger mässigen Risiken zu entnehmen. Würde eine grosse IT-Panne eintreffen, wie ein Hackerangriff, System ist überlastet – Abstürzen der Software, hätte dies schwerwiegende Folgen für das Projekt. Denn von jeder Seite aus betrachtet, werden die Computer gebraucht. Sei dies für die Schulungen, E-Learning, das Üben mit der Testversion oder das Erledigen der alltäglichen Arbeit. Ein Server-Ausfall würde eine grosse Verzögerung verursachen und die Planung würde aus dem Ruder laufen. Eine Möglichkeit wäre, es ein sicheres Antivirus Programm zu installieren. Jedoch können IT-Ausfälle immer wieder vorkommen und sind schwer im Voraus zu prognostizieren.

Ein weiteres schweres, aber eher unwahrscheinliches Risiko ist, dass die Fachexperten ungenügendes Know-how besitzen und das Wissen somit nicht kompetent den Mitarbeitenden übermitteln könne. Würde dies eintreffen, hätte dies zu Folge, dass die Vorbereitung auf das neue System nicht reibungslos ablaufen würde, da den Mitarbeitenden das Wissen fehlt.

Weniger Auswirkungen hätte folgende zwei Aspekte: zu wenig Zeit sowie eine eintönige Schulung. Während einer Umstellung kann es immer zu Verzögerungen kommen. Würde bedeuten, die Mitarbeitenden bearbeiten die Anträge mit dem neuen System, um sich damit vertraut zu machen, wobei sie dabei auch mehr Zeit benötigen, da sie das System nicht gut kenne. Dies hätte aber keine grossen Auswirkungen auf das Projekt. Dasselbe bei eintönigen, langweiligen Schulungen. Wäre zwar mühsam für die Angestellten und sie würden den Stoff mit Mühe aufnehmen, jedoch gäbe es dabei keine schweren Auswirkungen.

Für das Unternehmen ist es daher wichtig, solche Risiken frühzeitig zu analysieren.

## 17 Fazit

### Unternehmen

Bevor das Konzept angewendet werden kann, braucht es die Zustimmung der Geschäftsleitung. Das Konzept wird der Standortleiterin Frau Valerie Birger vorgestellt. Es können Verbesserungen oder Ergänzungen eingebaut werden.

### Mitarbeiter:

Das Konzept soll als Orientierungshilfe für die Mitarbeitenden dienen. Daher ist es wichtig, dass die Mitarbeitenden aktiv am Konzept beteiligt sind und falls sie Verbesserungsvorschläge haben, diese auch einbringen. Beim Kick-off soll es den Angestellten vorgestellt werden. Während der Präsentation erhalten sie die Möglichkeit, ihre Inputs und Ideen einzubringen.

Alle Instrumente, die im Konzept eingebaut wurden, sollen während der Umstellung eine Hilfe für die Angestellten sein. Zudem sollen sie wissen, wo sie die notwendigen Informationen finden und welche Aufgaben zu erledigen sind.

### Rückkehr täglichen Routine

Nachdem Go-live werden die Mitarbeitenden weiterhin durch die Supporthotline unterstützt. Ebenfalls sind Hilfsunterlagen vorhanden. Schritt für Schritt wird der Alltag einkehren und die Supporthotline sowie die Fachexperten wird es nicht mehr brauchen. Es ist vorgesehen, dass ca. drei Monate nach der Einführung, die Hotline abgestellt wird. Dies ist jedoch situationsabhängig. Wenn es so weit ist, wird es anhand einer Mitarbeiterumfrage entschieden.

### Auflösen Projektteam

Zu guter Letzt, wenn alles nach Konzept und Plan verläuft, bleibt der letzte Schritt, das Projektteam aufzulösen. Ebenfalls die Mitarbeitenden, welche spezielle Aufgaben, wie die Key-User erhalten haben, dürfen zum normalen Tagesbetrieb zurückkehren.

### Überprüfung der Erfolgskriterien und Endergebnisse

Endergebnisse:	Erfolgskriterien	Erreicht?
<b>Erstellung der Ausgangslage</b>	Problemstellung liegt vor. Vorstellung der Assura. Die bisherige Software wird aufgezeigt und die Neue vorgestellt.	✓
<b>Eine Situationsanalyse wird erstellt</b>	Aus der beschriebenen Ausgangslage wird die Situationsanalyse erstellt, welche eine SWOT-Analyse mit min. drei Chancen und drei Gefahren aufzeigt.	✓
<b>SWOT-Analyse</b>	Die Situationsanalyse ist mit je drei Stärken und drei Schwächen in einer SWOT-Analyse zusammengetragen und dient als Grundlage für die Ausarbeitung des Konzeptes.	✓
<b>Der Nutzen des Konzeptes wurde verständlich aufgezeigt.</b>	Anhand einer Nutz-Wert-Analyse werden relevante Kriterien, Gewichtungsfaktoren dargestellt. Die Szenarien werden klar analysiert und für ein Worst-Case-Szenario gibt es mögliche Massnahmen	✓
<b>Strategieformulierung</b>	Aus der SWOT-Analyse werden mind. 2 mögliche Teilstrategien abgeleitet und ausformuliert.	✓
<b>Vorschlag für Vorbereitungsprogramm liegt am 24.10.2022 vor.</b>	Das Konzept für die Vorbereitung der Mitarbeitenden wird durch den Fachexperten und Diplomlehrer als sehr gut und umsetzbar bewertet.	Konzept liegt vor / Bewertung folgt noch

Tabelle 31: Überprüfung Erfolgskriterien & Endergebnisse

## 18 Abschluss

### 18.1 Lessons Learnt

Für mich war dies die anspruchsvollste gleichzeitig, aber auch spannendste Arbeit, die ich je schreiben, durfte. Als ich das Thema am Anfang gewählt habe, wusste ich es wird eine spannende jedoch auch etwas stressige Zeit auf mich zukommen. Doch ich war sehr zuversichtlich, da mich das Thema sehr interessiert hat und eine Systemumstellung in Zukunft auf mich zukommt.

Es war schön mein erlerntes Wissen, welches ich während meiner Schulzeit an der TEKO Schule lernen konnte in meine Diplomarbeit einzubringen. Die Semesterarbeiten, welche ich in den letzten zwei Jahren schreiben, durfte, waren eine sehr gute Vorbereitung auf die Diplomarbeit. Zudem waren die vier Phasen, die wir im Fach Projektmanagement gelernt haben, eine gute Stütze. Anhand dessen konnte ich meine Arbeit strukturiert aufbauen. Dies waren:

- ❖ Initialisierung
- ❖ Planung
- ❖ Realisierung
- ❖ Abschluss

Dadurch ergab sich eine gute Struktur. Weiter half mir der Projektablaufplan meine Termine zu verfolgen und versuchen diese möglichst einzuhalten. Dies war mir eine grosse Hilfe, was ich auch bei einer weiteren Arbeit anwenden werden. Ebenfalls verliefen die Vorbereitung sowie die Zeit während dem Schreiben gut.

Der Initialisierung- sowie Planungsteil verlief gut und ich kam zügig voran. Beim Hauptteil, der Realisierung hatte ich anfangs oft einmal eine Blockade und wusste nicht wie weiter, ich habe mir zu viele Gedanken gemacht und zu weit überlegt. Als ich dann plötzlich losgeschrieben habe, löste sich die Blockade und das Schreiben lief wieder gut. Mit dem Schlussteil kam ich ebenfalls zügig voran.

Es war schwierig, den Zeitplan einzuhalten und nicht unter Druck zu geraten. Ich nahm mir vor, die Arbeit so gut, wie es geht aufzuteilen und Stück für Stück aufzubauen.

Als Verbesserungsvorschlag sehe ich, dass ich das nächste Mal bei einer Arbeit noch früher anfangen werde, sodass ich keinen Zeitdruck verspüre.

Durch diese Arbeit konnte ich eine wichtige Erfahrung sammeln und eine vollständige Diplomarbeit erstellen. Dies hat mir geholfen und mich vieles gelernt, was ich bei meiner nächsten Arbeit umsetzen kann. Ebenfalls freut es mich, dass ich ein vollständiges Konzept erstellt habe, welches in der Praxis angewendet werden kann.

## **19 Persönliches Schlusswort und Danksagung**

Ich blicke auf eine strenge, zugleich auch spannende und interessante Zeit zurück. Ich konnte mich in die Arbeit vertiefen und die Herausforderung annehmen und wie ich finde, gut meistern. Im echten Leben und in der Praxis sieht es sicherlich oft mal anders aus. In einem Projektteam treffen viele verschiedene Personen, Teams mit unterschiedlichen Charakteren aufeinander, so muss man lernen damit umzugehen und dass alle miteinander auskommen. Das wichtigste Ziel sollte dabei das Projekt sein. Durch die Arbeit finde ich, konnte ich meine Methoden-, Sozial und Sachkompetenzen vertiefen, was mir im Alltag helfen wird.

Zum Thema, Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm habe ich vieles neues dazu gelernt. Für jedes Unternehmen, welches eine Umstellung plant, ist ein klarer Plan ein **MUSS**. Das Unternehmen soll im Voraus bereits organisiert sein und die Mitarbeitenden über die Veränderungen, welche auf sie zukommen, informieren. Der zweite wichtige Aspekt, sind die Mitarbeitenden. Diese sollen im Vordergrund stehen, da sie die Veränderung live miterleben und da wir wissen, dass Menschen Gewohnheitstier sind, ist eine Umstellung selten eine einfache Sache. Ihnen soll viel Zeit, Verständnis sowie Hilfe zur Verfügung stehen. Schulungen und Workshops dürfen nicht vernachlässigt werden. Denn je mehr die Angestellten über das neue Programm wissen und, desto vertrauter sie damit sind, wird die Vorbereitung sowie der ganze Prozess der Umstellung und die Arbeit danach einfacher verlaufen.

An dieser Stelle bedanke ich mich besonders bei meinem Diplomlehrer Herrn Christian Aebi, welcher mich während dieser Zeit begleiten hat und eine grosse Unterstützung für mich war. Bei Fragen stand er mir immer zur Verfügung und es kam immer eine schnelle sowie hilfreiche Antwort von ihm. Die Kommunikation war sehr gut, ich wusste dies zu schätzen.

Auch meiner Fachexpertin, Frau Samira Bandello möchte ich danken, welche mir eine Unterstützung war und sich dafür die Zeit genommen hat mich zu begleiten sowie, um meine Diplomarbeit zu beurteilen.

Die zurückliegende Zeit hat mich sehr vieles gelernt und meine Kreativität gefördert. Es ist wichtig ein Ziel vor den Augen zu haben und diese zu verfolgen und ein Thema wählen, welches Spass bereitet, denn so fällt das Schreiben leichter und man kommt zügiger vorwärts.

## **20 Eigenständigkeitserklärung**

*Hiermit bestätige ich, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stelle der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken (dazu zählen auch Internetquellen) entnommen sind, wurden unter Angaben der Quellen kenntlich gemacht.*



*Huttwil, 24. Oktober 2022*

---

*Unterschrift*

## **21 Anhang**

### **21.1 Quellenverzeichnis**

#### **Internet**

- <https://www.softwarepunks.com/5-schritte-zur-erfolgriechen-softwareeinfuehrung/>
- <https://www.it-daily.net/it-management/business-software/so-gelingt-der-perfekte-software-rollout-in-zeiten-von-corona>
- <https://www.adito.de/knowhow/blog/akzeptanz-software-einfuehrung>
- <https://www.newvision.eu>
- <https://www.oxid-esales.com/blog/7-faktoren-dei-entscheiden-sind-bei-der-einfuehrung-eines-neuen-it-systems/>
- <https://www.vepos.net/news/2021/09/checkliste-erp-software-erfolgreich-einfuehren-8-schritten/>
- <https://www.assura.ch/de/uber-uns/unser-gruppe>
- <https://sparda-hblog.de>

## **21.2 Abbildungsverzeichnis**

### **21.2.1 Tabellen**

TABELLE 1 QUALIFIKATIONSPROFIL	6
TABELLE 2 AUSGANGSLAGE- UND AUFRAGSERKLÄRUNG	7
TABELLE 3 ERFOLGSKRITERIEN ZU DEN ENDERGEBNISSEN	9
TABELLE 4 ERFOLGSKRITERIEN ZU DEN ENDERGEBNISSEN	10
TABELLE 5 PROJEKTTYP	10
TABELLE 6 PROJEKTSTRUKTURPLANUNG	11
TABELLE 7 IST-PROJEKTABLAUFPLANUNG	12
TABELLE 8 MÖGLICHEN PROBLEME	16
TABELLE 9 ERWARTUNGEN DER ANSPRUCHSGRUPPEN	18
TABELLE 10 5 SCHRITTE ZUR SOFTWAREEINFÜHRUNG	20
TABELLE 11 WICHTIGE TIPPS	20
TABELLE 12 INTERVIEW	21
TABELLE 13 SWOT-ANALYSE	23
TABELLE 14 MORPHOLOGISCHER KASTEN	26
TABELLE 15 ZUSAMMENFASSUNG IDEEN	27
TABELLE 16 KRITERIEN	28
TABELLE 17 NUTZWERTANALYSE	28
TABELLE 18 GESAMTNUTZEN	29
TABELLE 19 CHECKLISTE	34
TABELLE 20 VORBEREITUNGSPLAN SACHBEARBEITER	35
TABELLE 21 VORBEREITUNGSPLAN KEY-USER	36
TABELLE 22 WOCHEPLAN PHASE 1	38
TABELLE 23 WOCHEPLAN PHASE 2	38
TABELLE 24 WOCHEPLAN PHASE 3	39
TABELLE 25 WOCHEPLAN PHASE 4	39
TABELLE 26 LEGENDE WOCHEPLAN	40
TABELLE 27 SWOT-ANALYSE	43
TABELLE 28 STRATEGISCHE ERFOLGSFAKTOREN	43
TABELLE 29 RISIKOANALYSE	44
TABELLE 30 RISIKOMATRIX	45
TABELLE 31 ÜBERPRÜFUNG ERFOLGSKRITERIEN & ENDERGEBNISSE	46

### **21.2.2 Abbildungen**

ABBILDUNG 1 ASSURA LOGO	7
ABBILDUNG 2: ZIELDEFINITION	10
ABBILDUNG 3: LOGO ASSURA	13
ABBILDUNG 4: GESCHICHTE ASSURA	13
ABBILDUNG 5: AS 400	15
ABBILDUNG 6: ADCUBUM SYRIUS	15
ABBILDUNG 7: MARKTSYSTEM NACH KÜHN	17
ABBILDUNG 8: FIELD FORCE ANALYE	19
ABBILDUNG 9: SCHULUNGEN VORBEREITEN	21
ABBILDUNG 10: MINDMAP	24
ABBILDUNG 11: ORGANISATIONSSTRUKTUR	32
ABBILDUNG 12: SCHULUNGSMITTEL	33
ABBILDUNG 13: TEAMLINE	41

21.3 Pflichtenheft



## Pflichtenheft

# ***Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung***

Abgabetermin: 20.08.2022

Diplomlehrer: Christian Aebi

Diplomandin: Branka Kovac

## ***Inhalt***

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>2</b>
1.1	VORSTELLUNG DES UNTERNEHMENS .....	2
1.2	WELCHES KONKRETE PROBLEM LÖST DIE ARBEIT .....	2
	<i>Problemstellung.....</i>	2
1.3	WER IST DER NUTZER DER ARBEIT?.....	2
1.4	URSACHE PROBLEMSTELLUNG: ENTSTEHUNG DES DIPLOMTHEMAS.....	3
<b>2</b>	<b>INHALT UND TEILZIELE .....</b>	<b>3</b>
2.1	ÜBERGEORDNETES RICHTZIEL DER ARBEIT.....	3
2.2	ERFOLGSKRITERIEN ZU DEN ENDERGEBNISSEN.....	4
<b>3</b>	<b>FACHEXPERTIN.....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>MEILENSTEINE DIPLOMARBEIT .....</b>	<b>6</b>

## 1 Einleitung

### 1.1 Vorstellung des Unternehmens

Mit rund einer Million Versicherten befindet sich Assura auf Platz drei der grössten Krankenversicherer der Schweiz. Gegründet wurde diese im Jahre 1978. Das Unternehmen beschäftigt ca. 1'450 Mitarbeitenden in 15 Niederlassungen schweizweit. Der Hauptsitz befindet sich in Pully. Unterscheiden lässt sich die Assura durch ihre Unternehmensphilosophie. Seit Jahren setzt sie sich dafür ein, dass alle die gleichen Heilungschancen erhalten und fordert daher alle Beteiligten auf sich zu bemühen, um die Gesundheitskosten zu senken und die Prämien tief zu halten.

**assura.**

Abbildung 1 Assura Logo

Des Weiteren zeichnet sich die Assura durch die Förderung von Wahlfranchisen und eine effiziente Rechnungskontrolle aus. Ziel ist es, die Verwaltungskosten tief zu halten und gleichzeitig einen guten Service anzubieten.

### 1.2 Welches konkrete Problem löst die Arbeit

Für die Mitarbeitenden, die an der Front stehen und somit die erste Anlaufstelle für die Kunden sind, ist ein gutes sowie effizientes Betriebssystem ein Muss. Die Anfragen der Kunden sollen schnell und kompetent beantworten werden.

Anhand dieses Konzeptes soll die Systemumstellung, welche nach der Hochsaison geplant ist, reibungslos ablaufen. Die Migration sollte möglichst im Hintergrund ablaufen, damit es keine Auswirkungen auf den Kunden gibt. Zudem soll es als Orientierungshilfe dienen und wichtige Punkte klären wie, Ausbildung, Terminierung und Ansprechperson.

Das Endergebnis dieser Arbeit soll als Instrument angewendet werden, welches die Assura pünktlich zur Systemumstellung nutzen kann und die Mitarbeitenden auf die zukünftige Arbeitsweise vorbereiten, informieren und schulen, damit diese mit dem neuen System weiterhin selbstständig sowie effizient ihrer Arbeit nachgehen können. Sollte die Umstellung nicht strukturiert, terminiert sowie reibungslos ablaufen, gerät die Assura mit den Anfragen stark in Verzug und der Service gegenüber den Kunden wird nicht mehr gewährt.

**Problemstellung:** *Wissen über die neue Software fehlt, nicht effizientes Arbeiten, inkompetente Beratung der Kunden, verzögertes Bearbeiten der Anträge.*

### 1.3 Wer ist der Nutzer der Arbeit?

Anhand dieser Arbeit wird ein Konzept erstellt, welches pünktlich zur Systemumstellung angewendet werden kann. Das Thema der Arbeit lautet: *Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung.*

Es soll als Grundlage dazu dienen, die Mitarbeitenden bestmöglich auf das neue System vorzubereiten. Die Migration soll einfach verlaufen, damit die Angestellten den Übergang zum neuen System kaum bemerken und ihr effizientes Arbeiten fortsetzen können. Es wird ein Vorbereitungs- Terminierungsplan vorhanden sein.

Ende Dezember 2022 soll die Standortleiterin des Standorts Wangen bei Olten anhand meines Konzeptes pünktlich zur Systemumstellung die Mitarbeitenden auf die zukünftige Arbeitsweise vorbereiten, informieren und schulen. Es soll als Orientierungshilfe“ dienen.

## 1.4 Ursache Problemstellung: Entstehung des Diplomthemas

Seit Oktober 2019 bin ich bei der Assura in Wangen bei Olten als Sachbearbeiterin Backoffice angestellt. Ich sowie die weiteren Mitarbeitenden des Backoffice sind die erste Anlaufstelle bei Anfragen unserer Kunden. Unser Ziel ist es, ihnen eine kompetente, gute Beratung anbieten zu können und das Anliegen schnell sowie unkompliziert zu beantworten.

Für die Assura steht eine grosse Veränderung vor der Tür. Da wir aktuell ein sehr altes System haben, schleichen sich immer wieder Fehler ein. Dies führt zur Unzufriedenheit bei den Kunden. Mit dem neuen System erwarten wir eine grosse Veränderung sowie neue Herausforderungen für die Mitarbeitenden. Nach der Migration muss der Arbeitsalltag neu strukturiert werden. Somit könnte das Konzept als Orientierungshilfe dienen. Mithilfe von diesem sollen die Mitarbeitenden bestens vorbereitet sein und Stolpersteine können frühzeitig erkannt sowie behoben werden.

## 2 Inhalt und Teilziele

### 2.1 Übergeordnetes Richtziel der Arbeit

Am 24. Oktober 2022 liegt ein Vorschlag eines Konzepts: „*Vorbereitung der Mitarbeitenden auf ein neues Programm im Zuge einer Systemumstellung*“ gebundener Form vor. Anhand des Vorschlags kann die Standortleiterin Frau Valerie Birger die Mitarbeitenden aus Wangen bei Olten rasch und effizient auf die Systemumstellung vorbereiten.

#### Einleitung

- Die Auftragserklärung und Zieldefinition liegen vor
  - Ein Projektlaufplan ist vorhanden
  - Es liegt eine Problemstellung vor

#### Ausgangslage

- Unternehmensvorstellung
- Softwarevorstellung

#### Situationsanalyse

- Es liegt eine Risikoanalyse vor, die Stärken, Schwächen und Chancen, Gefahren aufzeigt
  - Es liegt eine Unternehmensanalyse der IST-Situation vor

#### SWOT-Analyse

- Anhand der SWOT-Analyse werden die Stärken und Schwächen aufgezeigt und gegenübergestellt

#### Nutz-Wert-Analyse

- Der Nutzen für die Kunden (Geschäftsleitung,
- Standortleitung, Mitarbeitenden, Kunden) wurden aufgezeigt

#### Ausarbeitung Konzept

- Anhand der Analysen wird ein Konzept erarbeitet

#### Strategieempfehlung

- Ein Vorschlag für die Vorbereitung der Mitarbeitenden auf eine Systemumstellung inkl. Checkliste und Schulungsprogramm liegt vor.

## 2.2 Erfolgskriterien zu den Endergebnissen

<b>Endergebnisse:</b>	<b>Erfolgskriterien</b>
<b>Erstellung der Ausgangslage</b>	Problemstellung liegt vor. Vorstellung der Assura. Die bisherige Software wird aufgezeigt und die Neue vorgestellt.
<b>Eine Situationsanalyse wird erstellt</b>	Aus der beschriebenen Ausgangslage wird die Situationsanalyse erstellt, welche eine SWOT-Analyse mit min. drei Chancen und drei Gefahren aufzeigt.
<b>SWOT-Analyse</b>	Die Situationsanalyse ist mit je drei Stärken und drei Schwächen in einer SWOT-Analyse zusammengetragen und dient als Grundlage für die Ausarbeitung des Konzeptes.
<b>Der Nutzen des Konzeptes wurde verständlich aufgezeigt.</b>	Anhand einer Nutz-Wert-Analyse werden relevante Kriterien, Gewichtungsfaktoren dargestellt. Die Szenarien werden klar analysiert und für ein Worst-Case-Szenario gibt es mögliche Massnahmen.
<b>Strategieformulierung</b>	Aus der SWOT-Analyse werden mind. 2 mögliche Teilstrategien abgeleitet und ausformuliert.
<b>Vorschlag für Vorbereitungsprogramm liegt am 24.10.2022 vor.</b>	Das Konzept für die Vorbereitung der Mitarbeitenden wird durch den Fachexperten und Diplomlehrer als sehr gut und umsetzbar bewertet.

### **3 Fachexpertin**

Frau Samira Bandello, Fachspezialistin der Assura in Wangen bei Olten, ist die Fachexpertin dieser Diplomarbeit.

Kontaktdaten: 079 278 33 03, sbandello@assura.ch, Assura Krankenversicherung, Dorfstrasse 19, 4612 Wangen bei Olten.

Wangen b. Olten, 12.09.2022



Unterschrift Diplomandin

Wangen b. Olten, 12.09.2022



Unterschrift Fachexpertin

#### **4 Meilensteine Diplomarbeit**

Arbeitspakete	KW Datum	KW 37	KW 38	KW 39	KW 40	KW 41	KW 42	KW 43
Start Diplomarbeit Termin mit Diplomlehrer / Pflichtheft	12.09.2022							
Auftragserklärung / Zieldefinition / Problemstellung								
1. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	22.09.2022							
Situationsanalyse								
SWOT-Analyse								
2. Vorzeigetermin mit Diplomlehrer	06.10.2022							
Nutz-Wert-Analyse								
Best, Worst, Expected-szenario								
Strategieformulierung								
Korrekturlesen								
Abgabe Diplomarbeit	24.10.2022							