GIS Gesellschaft für InformationsSysteme

Let's take this change!

Wie Hellmann die Vision des Modern Digital Workplace gestaltet

Sarah Berge (Hellmann Worldwide Logistics)
Dr. Thomas Bernhardt (GIS AG)

12. September 2019

Inhaltsverzeichnis

1. Kurzvorstellung
2. Projektvorstellung
3. O365-Adoption – Was gehört dazu?
4. Einführung des Digital Office bei Hellmann mit Maßnahmenkatalog
5. Zusammenfassung / Fazit

Wir dürfen uns kurz vorstellen…

Hellmann Worldwide Logistics

- Familienunternehmen wurde 1871 gegründet
- 10.696 Mitarbeiter
  - Umsatz: 2,54 Mrd. EUR
  - Sendungen
    - 17,322 Mio. pro Jahr
    - 68.739 pro Arbeitstag
- 257 Niederlassungen in 56 Ländern

- Sarah Berge
  - Leitung Change Management (Digital Office)
  - zuvor in der Hellmann Academy für die Themen Kontinuierlicher Verbesserungsprozess und Unternehmenskultur verantwortlich
  - Diplom-Psychologin, promoviert aktuell im Bereich Unternehmenskultur und Veränderungsprozesse

Kontakt
Mail: sarah.berge@hellmann.com

Wir dürfen uns kurz vorstellen…

GIS Gesellschaft für InformationsSysteme AG

- 1995 gegründet | 80 MA
- seit 2018 Teil der TIMETOACT Group

- Dr. Thomas Bernhardt
  - Collaboration-Berater mit Schwerpunkt Adoption und Change Management
  - Diplom-Medienwissenschaftler und Dr. phil. Erziehungs- und Bildungswissenschaften (Einsatz digitaler Medien im Lehr- und Lernkontext)

Kontakt
Mail: thomas.bernhardt@gis-ag.com
Mobil: 0151 54429928

Microsoft Office 365 @ Hellmann

Anforderung zu Beginn des Projekts (Sommer 2018)

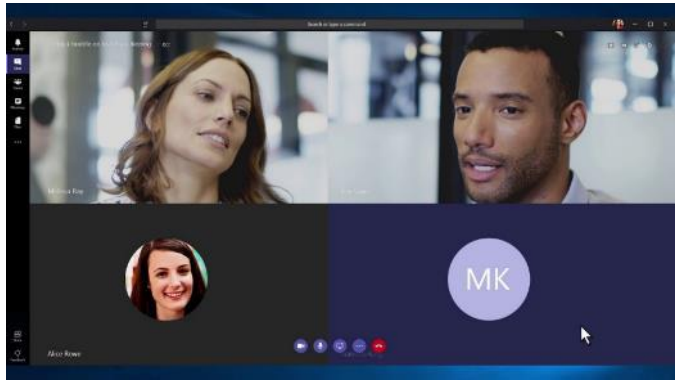
- Projektziel(e):
  Einführung ausgewählter Werkzeuge von **Microsoft Office 365 (O365) hin zum Digital Office** mit **Mailmigration** von IBM Notes zu Outlook als technische Grundlage

- **Projektstart:** September 2018 (laufend)
- **Projektumfang:**
  8.800 kaufmännische Mitarbeiter in Hellmann-Standorten weltweit

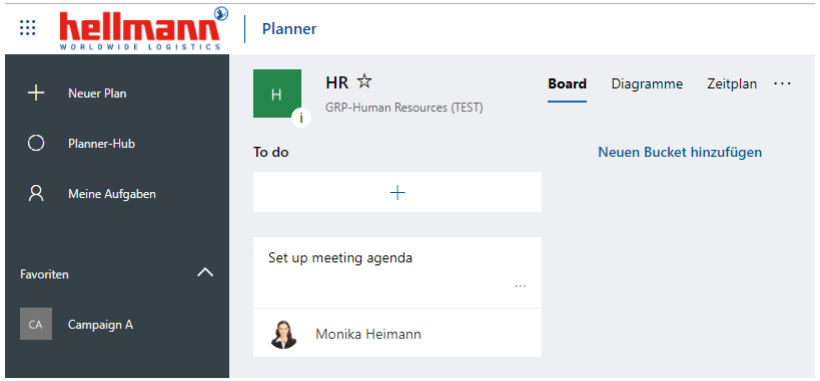
O365 | Was bedeutet das für den Einzelnen?

Zentrale Fähigkeiten der Tools

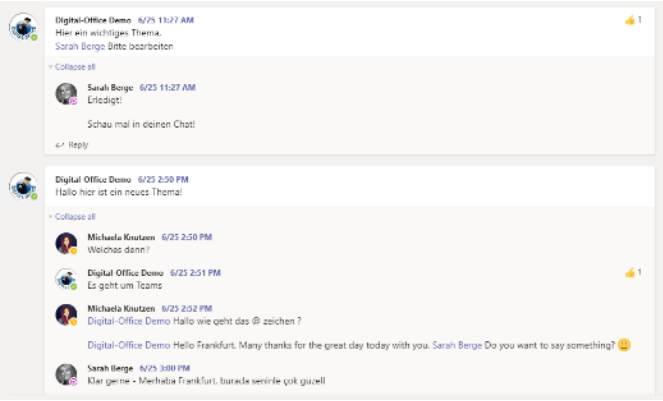
Videokonferenzen selber planen



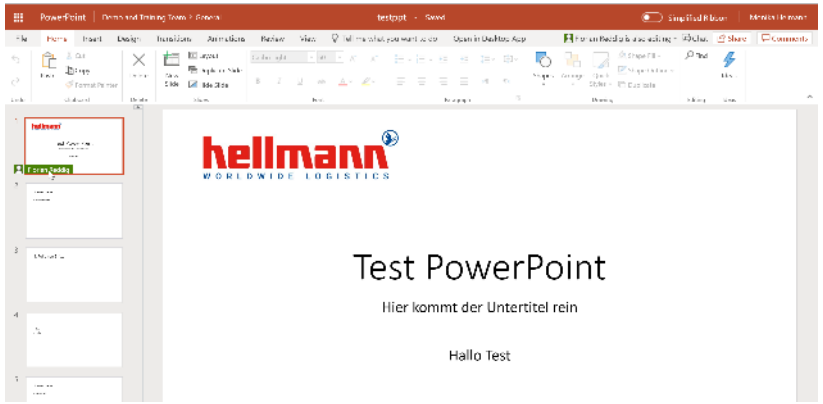
Aufgaben leichter erstellen und zuweisen



Per Chat zusammenarbeiten



Dokumente gleichzeitig bearbeiten



O365 Szenario: Alles an – User entscheidet selbst!

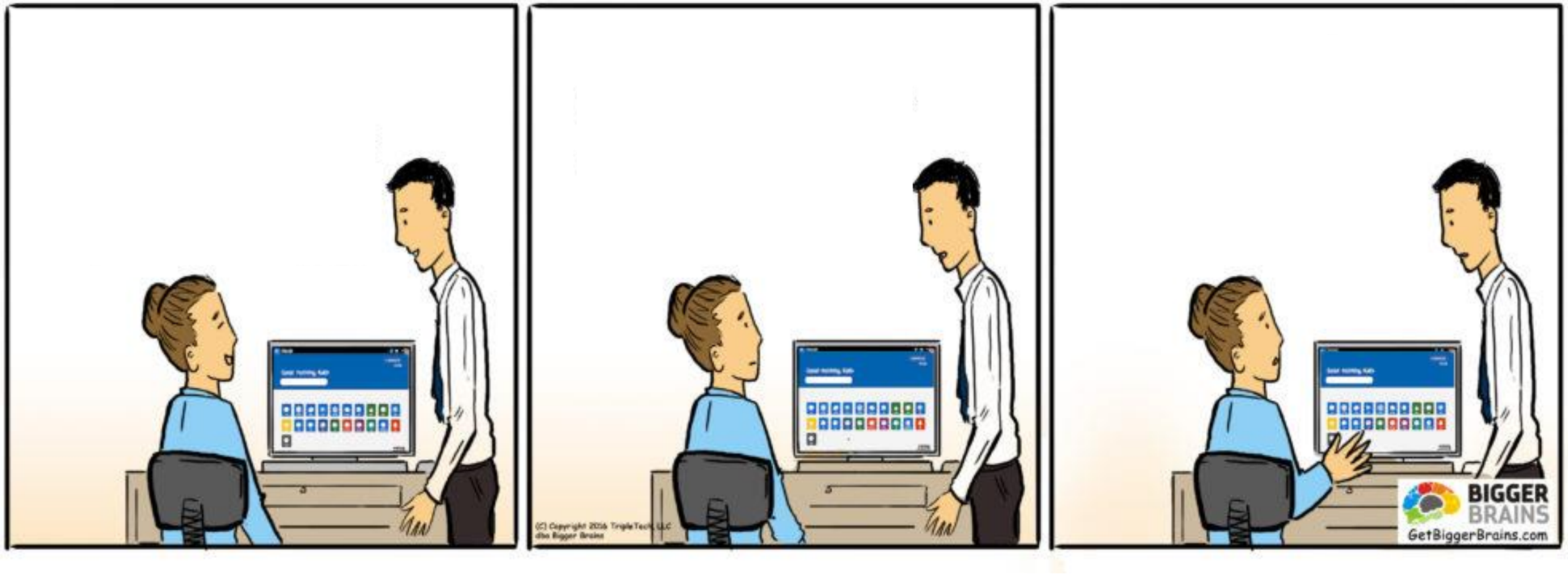
Microsoftreferenz Marks & Spencer

„Wenn mich Anwender fragen, welches Werkzeug sie nutzen sollen, ist die Antwort, dass sie das je nach ihrem Arbeitsstil selbst entscheiden können – denn alle Werkzeuge sind mit Office 365 Groups verbunden.“

Steven Collier, Lead Technical Architect, Marks & Spencer

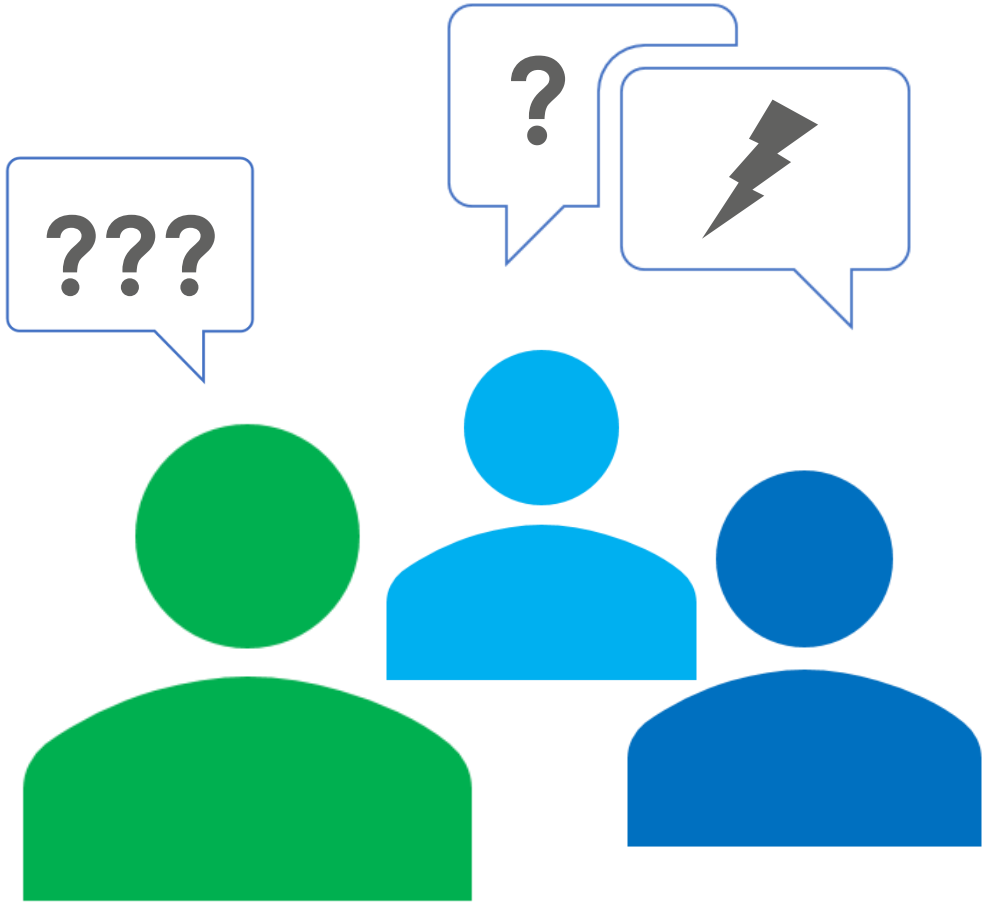
O365 Szenario: Alles an – User entscheidet selbst!

The Total Economic Impact™ Of Microsoft Office 365
Small and Midsize Businesses | Forrester Oktober 2015



O365 Szenario: Alles an – User entscheidet selbst?

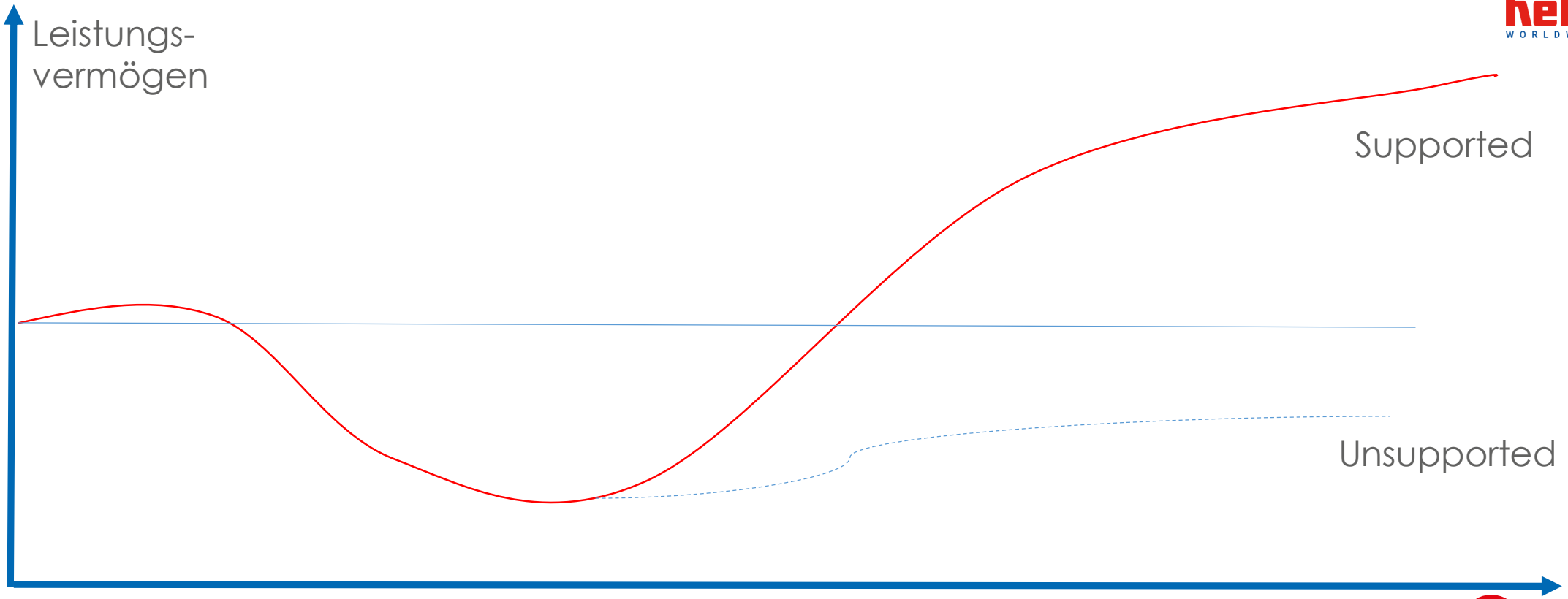
User sind überfordert bei der Auswahl



*Infografik von OnPoint Solutions

Change mit und ohne Begleitung

Veränderungskurve



better
digital
teamwork

Notwendigkeit der begleiteten Einführung

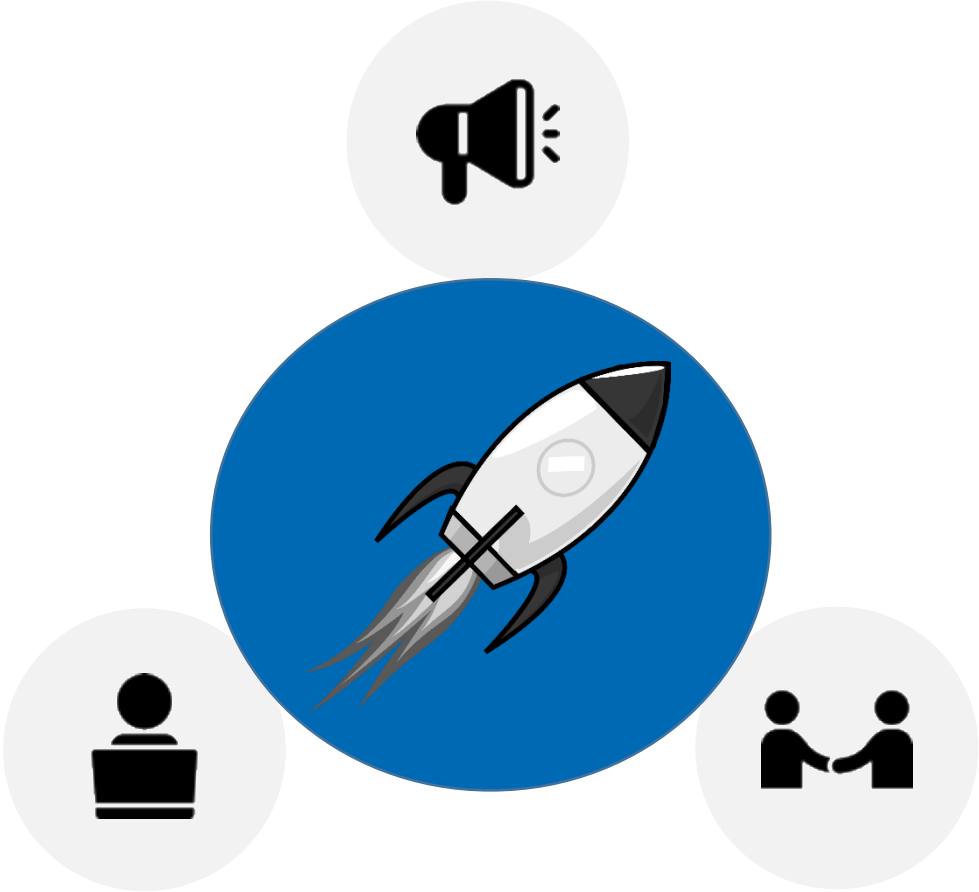
Größter Gegner für Veränderungen sind unsere Verhaltensmuster

Vorsicht mit vorschnellen Erwartungen:
Veränderung geht Schritt für Schritt und braucht nachhaltiges Engagement.

Erfolgreiche O365 Adoption

Zusammenspiel entscheidet über Nutzerakzeptanz

Kommunikation



Befähigung

Begleitung

Notwendigkeit der begleiteten Einführung

Kommunikation, Befähigung & Begleitung

Kennen

Die Mitarbeiter wissen von Office 365 und seinen Mehrwerten

Können

Die Mitarbeiter wissen wie sie die Office 365 Tools bedienen

Wollen

Die Mitarbeiter nutzen die Office 365 Tools in Ihrem Arbeitsalltag

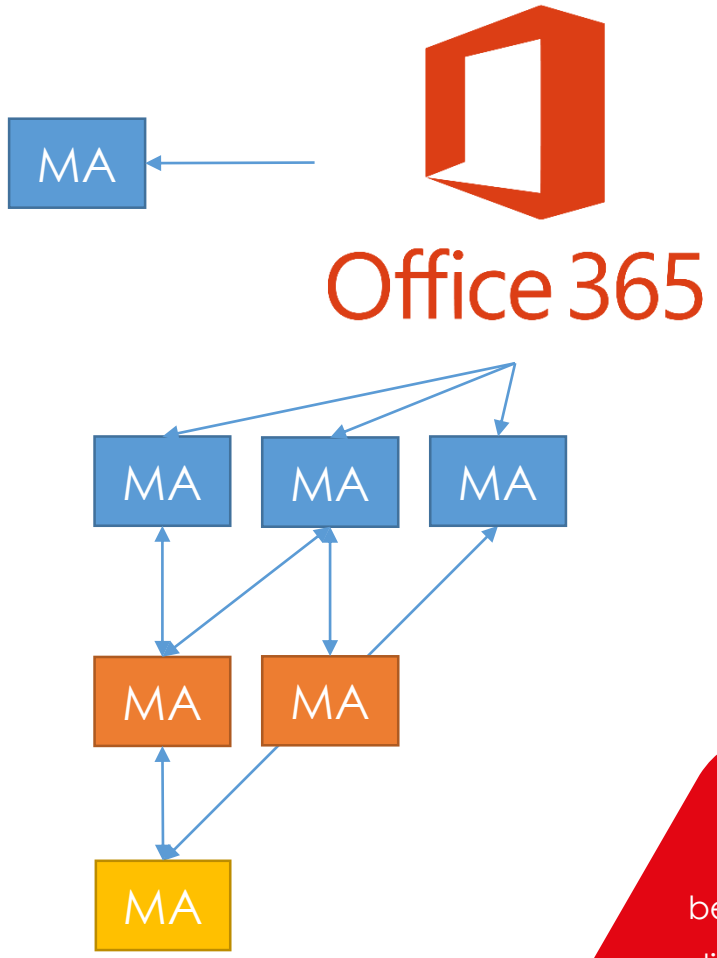
better
digital
teamwork

Erfolgreiche O365 Adoption

Wie definieren wir „erfolgreich“?

- Einzelne Mitarbeiter (MA) können ihre **UseCases** mit hierfür am **besten geeignete O365-Tools** nutzen
- Einzelne MA verbessern hierüber ihre **Produktivität**

- Use Cases werden von MA / Personas / Fachbereichen / Unternehmen mit den **selben Tools/Strategien** bearbeitet
- **Zusammenarbeit** wird fachbereichs- / unternehmensweit unterstützt und gefördert



better
digital
teamwork

„O365 kann HWL interne Effizienz steigern“

Ziele des Managements verständlich übersetzen

Status bisher		Digital Office
Technischer Stillstand	Weiterentwicklung / Serverunterstützung von IBM Notes nach Verkauf der Applikation an den IT-Dienstleister HCL fraglich	▪ Service-Support durch den Anbieter garantiert ▪ Die weitere kontinuierliche Entwicklung von Office 365 als Kernlösung ist zu erwarten.
Begrenzte Usability	Die aktuelle Lösung enthält veraltete Programme mit eingeschränkten Funktionen.	▪ Breites Anwendungsangebot ▪ „Anpassung“ des Angebots möglich ▪ Lizenz inkl. aktuellsten Anwendungsversionen
Mangelnde Integration	Eingeschränkte Möglichkeit der Verbindung / Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern, Kunden und Partnern außerhalb des Unternehmensnetzwerks.	▪ Cloud-basierte Lösung ▪ Die modulare Lösung ermöglicht die flexible Verbindung von internen und externen Benutzern.
Zusätzlich administrative Kosten	Zusätzlicher kostenintensiver Aufwand durch „hausgemachte“ Prozesse, lokale IT-Landschaft, fragmentierte Lösungen und lokalen Support	▪ Reduzierung der Zusatzkosten durch einheitliche Plattform ▪ Homogener Versionsstand in allen Bereichen
Einhaltung von gesetzliche Standards	Gefährdung der Einhaltung gesetzlicher Standards (z.B. DSGVO) durch fehlende Sicherheitsupdates für veraltete Versionen	▪ Nutzungsrecht für die aktuellste Version ▪ Neueste Sicherheitsstandards in der Lizenz enthalten

Ziel: Effizienzpotenziale heben, interne Digitalisierung ermöglichen

Let‘s take this change!

Entwicklung der Change Story

- Moderner digitaler Arbeitsplatz ist **Herzstück der Digitalisierungsstrategie** – setzt Mensch in Mittelpunkt und greift die F.A.M.I.L.Y.-DNA auf

- **ZIEL**: gemeinsam einen der *modernsten digitalen Arbeitsplätze der Logistik-Branche* gestalten!

better
digital
teamwork

Change | Kommunikation

Implementierung der Change Story = Vision

A day in the life of a Hellmann employee

During morning coffee

Check e-mail
Manage your calendar

Check chats & stay up to date on projects

Create or review documents

On your commute

Join personal meetings or chat with voice to text

Catch up on company news

Connect to a meeting right from Outlook

Meeting at the office

Conduct private or channel meetings with teammates. Take notes, share meeting recordings and action items

Track and share meeting actions with Planner and other apps in Teams

Collaborating with your team

Chat, video, screen sharing, and file co-authoring in context via Teams

Co-author content with PowerPoint, Excel or Word

Save & share documents from the cloud

Connecting across the company

Use Yammer for organizational updates, knowledge sharing, finding answers or providing feedback

Use communication sites & news to keep broad groups of stakeholders up to date

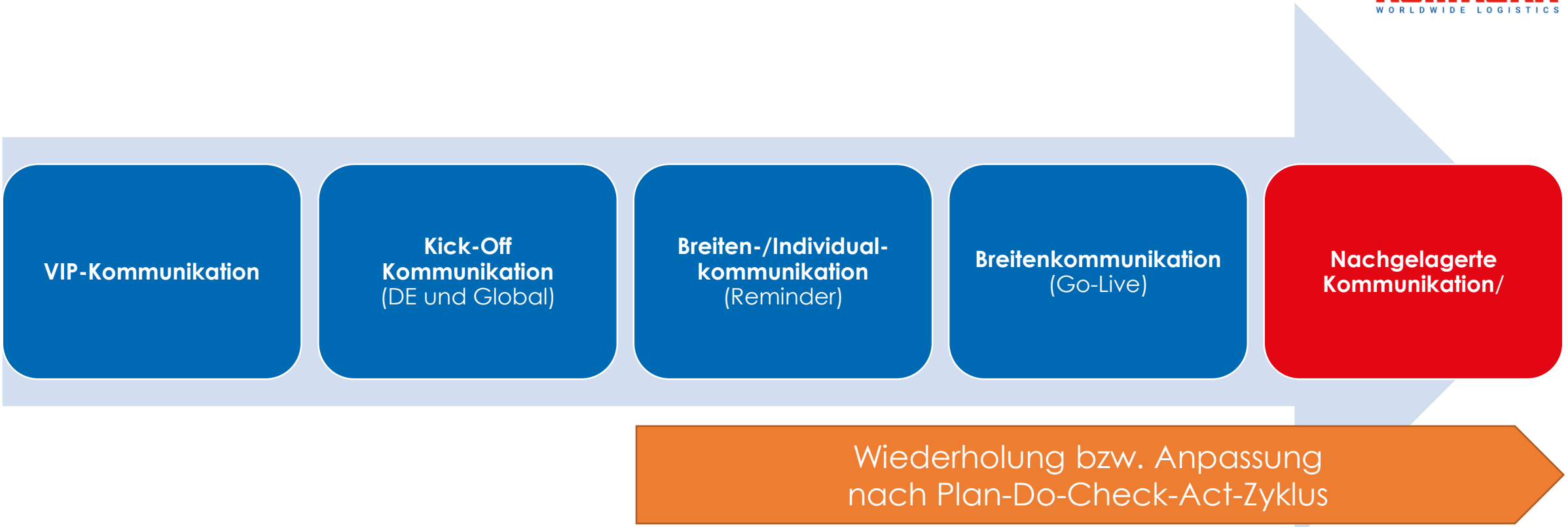
Source: https://docs.microsoft.com/en-us/office365/customlearning/dayinthelife

Wie bringt man die Story rüber?

Der Maßnahmenkatalog des Digital Office

Change | Kommunikation

E-Mail-Kommunikation als „Kit“ zu allen Mitarbeitern



Change | Kommunikation

Softwarebereitstellung – Technische Seite des Projektes

Office Paket

- Rollout des Office Paketes
  - inkl. OneNote, OneDrive, To-Do & Teams
  - und vollem Support durch IT und Trainingsmaterialien.

Extended Features

- Delve, Planer, Sway & Forms
  - können ebenfalls sofort genutzt werden, werden aber in der Kommunikation nicht forciert.

Phase 2: Power Apps

- Flow, Stream, PowerApps, PowerBI, SharePoint
  - Werden nicht zu Anfang des Office 365 Rollouts mit ausgerollt.
  - Freischaltung der User erfolgt abhängig von geeigneten UseCases.

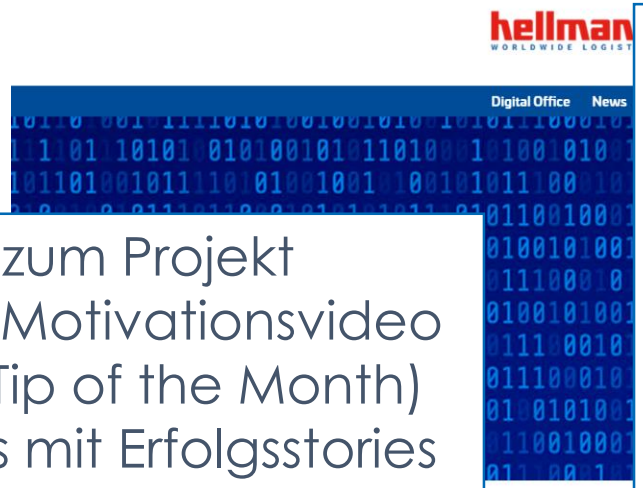
Ankündigung Migration → **Vorbereitung der Migration** → **Erinnerung** → **Migrationstag**

- Vorbereitung der Benutzer durch klare Erläuterungen und transparente Schritte, verteilt über zwei Wochen

Change | Kommunikation

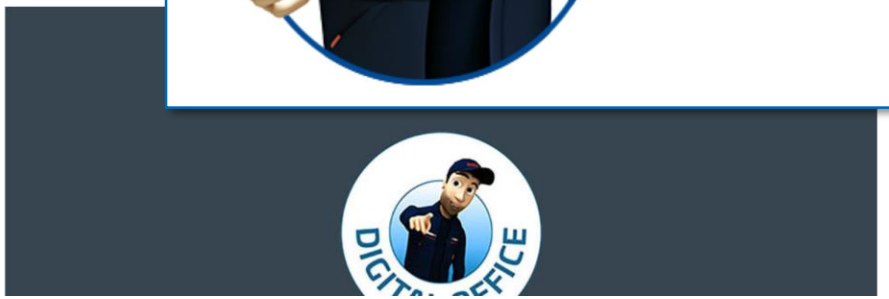
Landingpage als „Knotenpunkt“ für alle Maßnahmen

- ✓ Infos zum Projekt (inkl. Motivationsvideo und Tip of the Month)
- ✓ News mit Erfolgsstories
- ✓ FAQ, Hilfe und Lernen
- ✓ Hinweise zu Events



Hallo! Im August möchte ich Ihnen einen Tipp zur Notizverwaltung geben. Kennen Sie schon Microsoft **OneNote**? Mit diesem Werkzeug behalten Sie Ihre Notizen stets im Überblick und können diese in verschiedenen Notizbüchern thematisch strukturieren. Und das Beste ist: Sie haben Ihre Notizen immer zur Hand, da OneNote neben der Desktop-Variante auch mobil als Smartphone- oder Tablet-App verfügbar ist.

Tip of the Month: August | Juli | Juni | Mai | April | Dezember



Tip of the Month!

Change | Kommunikation

Erhöhung der Sichtbarkeit

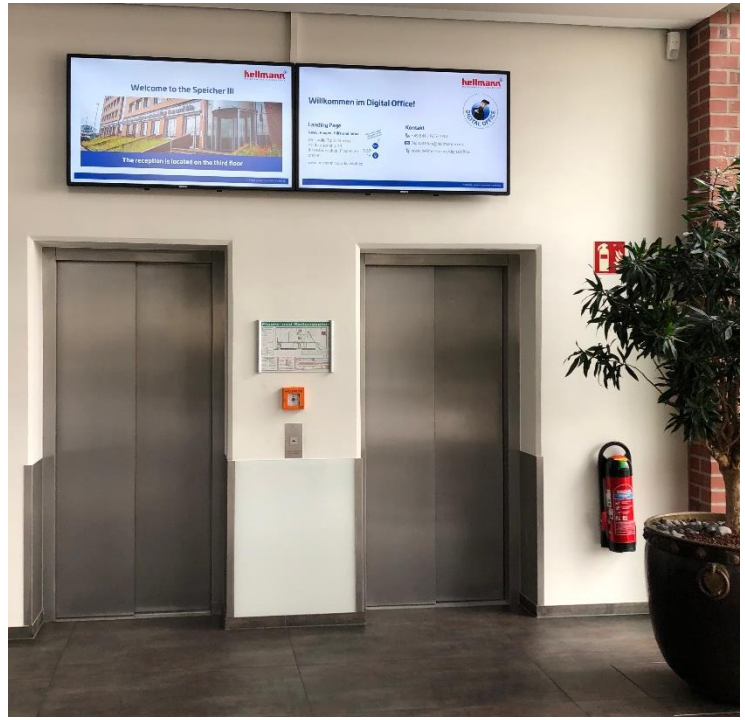
Plakate

Aufsteller & Flyer

Visitenkarten

„Inside“-Artikel

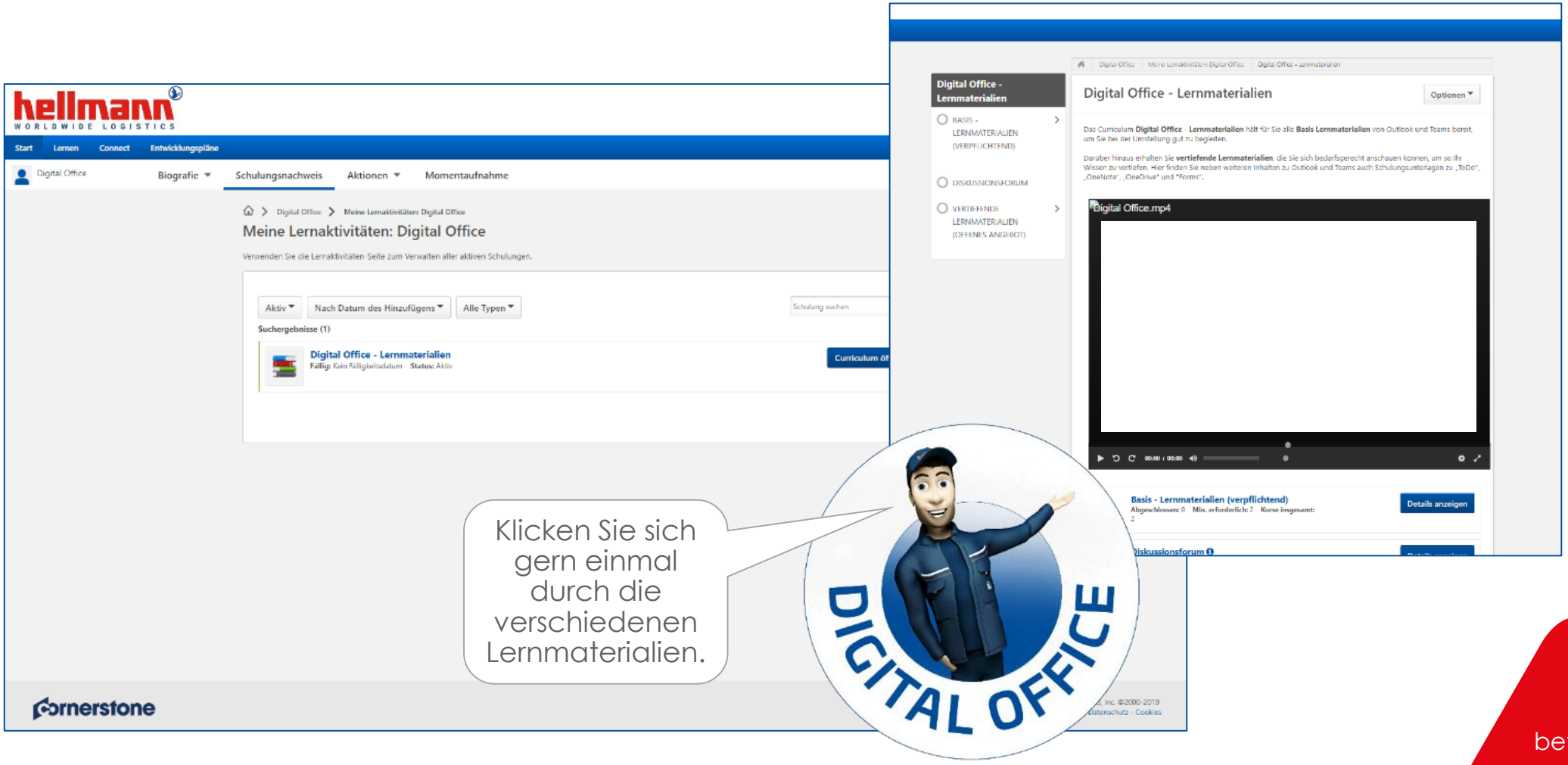
Info-Screens



+ Info-Veranstaltungen

Change | Befähigung

Umfangreiches Lernmaterial

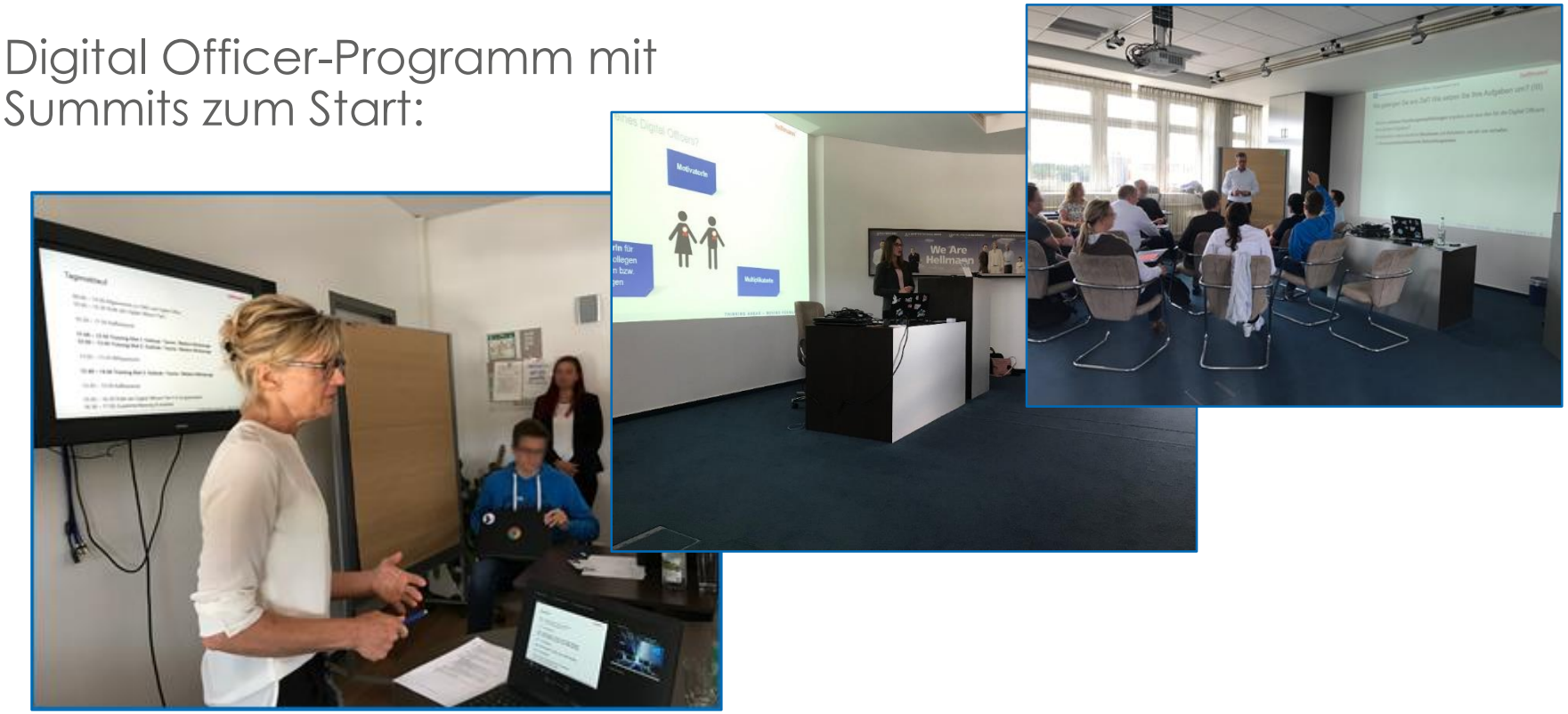


better
digital
teamwork

Change | Befähigung

Interaktion fördern, (Eigen-)Initiative stärken

- VIP-Trainings
- Coffee Corner Calls
- Digital Officer-Programm mit Summits zum Start:



Change | Begleitung

Etablierung eines Multiplikatoren-Netzwerks

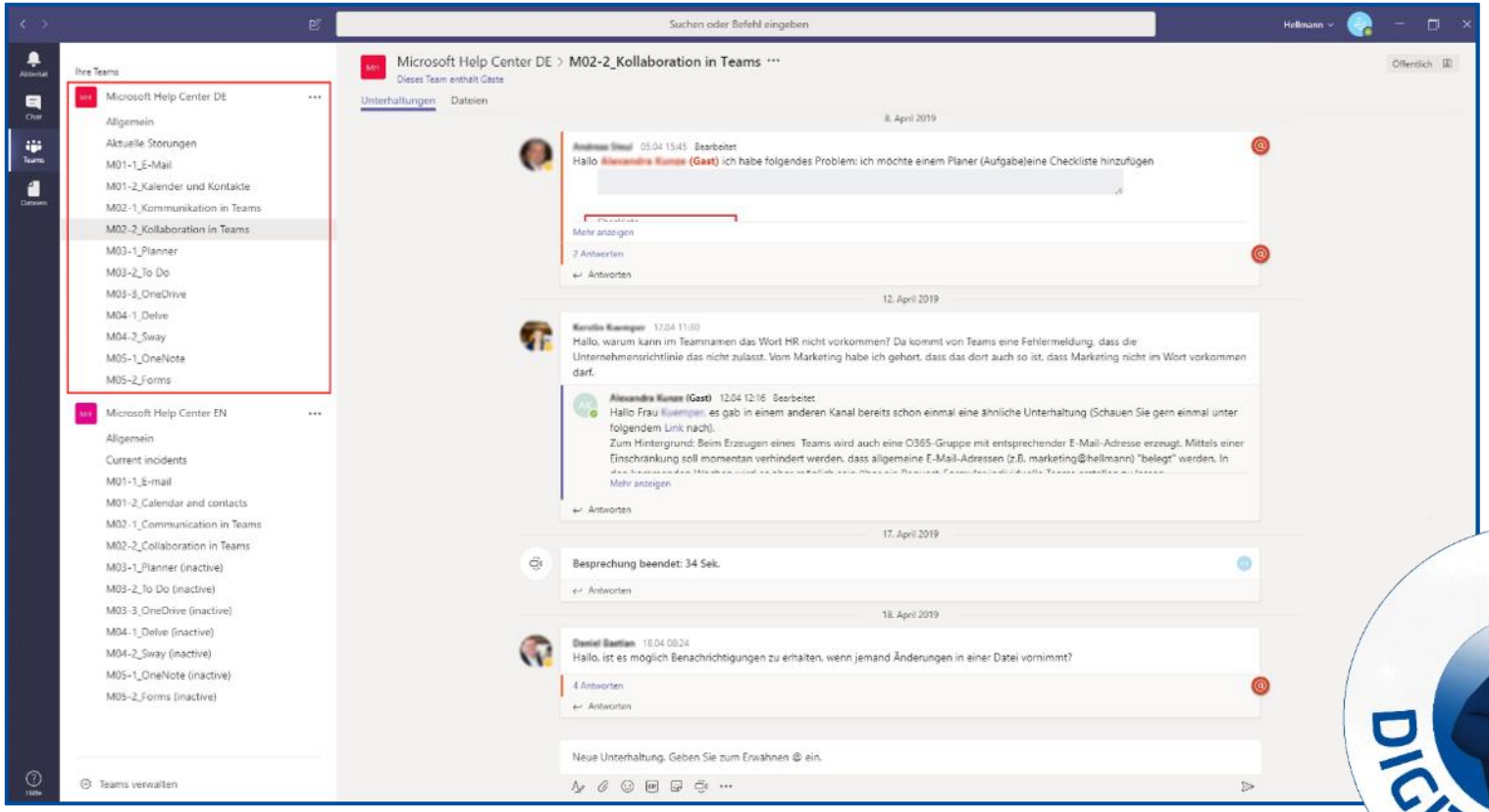
- **Aktivierung über Vorgesetzte** (diese wurden per direkter Ansprache erreicht)
- **Werbung** über Coffee Corner Calls und Road-Show
- **Direkte Ansprache** von besonders aktiven Mitarbeitern im Microsoft Help Center

- Motivation für Digital Officer →

Change | Begleitung

Rede und Antwort stehen, Austausch fördern

- Diskussionsforum für Anwender („Microsoft Help Center“) und für Digital Officer allein



Sie haben eine **fachliche** Frage? Dann schauen Sie im Microsoft Help Center vorbei!

better
digital
teamwork

Was lief nicht so gut?

…und warum!

- **Mails** wurden nicht so gelesen, wie gedacht!
  - Zunächst zu viele Infos – nicht klar, wo man aktiv werden musste.
  - Change-Thema selbst wurde nicht so klar.
- **Lernmaterialien** wurden nicht so angenommen, wie gedacht!
  - Separate Plattform ließ Lücke zwischen Kommunikation und Befähigung entstehen.
  - Versuch der verpflichtenden Durcharbeitung eines Rumpf-Curriculums stieß auf wenig Resonanz. Was tun?
- **Transparenz**
  - Wer steckt hinter dem Projekt?
  - Was ist das Digital Office?

better
digital
teamwork

Was hat besonders gut funktioniert?

…und warum!

- **Road-Shows / Präsenzveranstaltungen**
  - Information → Ich darf Fragen stellen – Unsicherheit abbauen!
  - Lernen → Ich lernen Neues kennen, darf ausprobieren.
- **Coffee Corner Calls**
  - News aus der Werkstatt → Ich werde informiert – Nähe zum Projekt
  - Fragen aus Help Center → Ich und meine Fragen werden gehört!
  - Tipps & Tricks → Mir wird geholfen mit praktischen Tipps!
- **Digital Officer-Programm**
  - Ich will mehr, ich darf mehr → Eingebundenheit ins Projekt!
  - Wissen teilen, untereinander und mit allen anderen!

better
digital
teamwork

Auf was muss ich achten?

…bei jedem Change!

- **Alle relevanten Akteure** (nicht nur IT) an einen Tisch holen!
- Was ist die **Vision** des Unternehmens – als Basis für das Projekt?
- **Change Story** entwickeln – Warum braucht es das?
- Aufeinander abgestimmte Maßnahmen entwickeln und umsetzen
  – **Erfolg und Effekt der Maßnahmen messen** und Maßnahmen anpassen / streichen!

- **Transparenz** schaffen, auch in kritischen Momenten!
- **Nähe** herstellen zu den Mitarbeitern!
- Mitarbeiter **involvieren** in den Prozess – von Anfang an!
- **Kommunizieren und begleiten!**

better
digital
teamwork

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Haben Sie weitere Fragen?

Besuchen Sie uns am **Stand 8**!

better
digital
teamwork