



# Erfolgreiche digitale GEVER-Einführung im WBF

**Veröffentlicht** am 26. Mai 2020

**Ihre Ansprechpersonen:** Sandra Gasser

**Tags:** Erfolgsgeschichten, Öffentliche Verwaltung

In Zeiten von COVID-19 sind digitale Lösungen gefragt. Das [Eidgenössische Departement für Wirtschaft, Bildung und Forschung \(WBF\)](#) plante am 14. April 2020 das bestehende GEVER-System Fabasoft departementsweit durch den GEVER Bundesstandard Acta Nova abzulösen.

Die umgesetzten Massnahmen zum Schutz vor dem Coronavirus stellten die Projektleitung des WBFs vor unvorhergesehene Herausforderungen. So arbeiteten zum Zeitpunkt der geplanten Einführung die Mehrheit der über 2'200 Mitarbeitenden im Homeoffice. Um am geplanten Einführungstermin festhalten zu können, hat die Projektleitung verschiedene Entscheide getroffen. Die geplanten Ausbildungen wurden von Präsenzunterricht auf Videokonferenz-Schulungen umgestellt. Für die Phase unmittelbar nach dem Go-Live wurde anstelle der geplanten Floorwalkers (vor Ort Unterstützung bei den ersten Anwendungsschritten im neuen GEVER-System) ein digitaler Lösungsansatz erarbeitet. Innert kürzester Zeit stellte die Projektleitung WBF eine Helpline, als erste Anlaufstelle für alle Anfragen und Probleme der User, auf die Beine.

Da APP bereits andere GEVER-Einführungen begleitet hat (siehe bspw. [Bundesstandard Acta Nova in der Bundeskanzlei eingeführt](#)), konnten zahlreiche Mitarbeitende in der Helpline als kompetente Acta Nova-Know-how-Träger unterstützen. Durch tägliche Abstimmungsmeetings mit dem Betrieb, den Fachvertretern und der Helpline-Agenten konnte ein Wissenstransfer sichergestellt und weitere Massnahmen ergriffen werden.

Das Modell zeigte Erfolg und es konnten viele Anfragen und Probleme im First-Level-Support beantwortet und direkt gelöst werden. Dies führte auch dazu, dass das Competence Center GEVER, welches die Tickets im Second-Level-Support bearbeitet, entlastet wurde.

Die Helpline wurde von den Usern sehr geschätzt. Mittels Screen-Sharing konnte das Problem direkt auf dem System präsentiert und den Usern die Lösungen direkt am System gezeigt werden.

Der Erfolg zeigt, dass eine grosse Systemumstellung - wie die eines GEVER-Systems für über 2'200 Mitarbeitende – auch ausschliesslich digital und ohne Qualitätseinbussen eingeführt werden kann. Grundlage hierfür war eine gut bediente Helpline, welche den Usern mit ausreichend Expertenwissen



weiterhelfen konnte.

Einmal mehr haben die Beraterinnen und Berater der APP dank ihrer tiefen GEVER-Erfahrung, ihrem methodisch klugen Vorgehen und ihrer Art anzupacken den Auftrag plangemäss, mit hoher Qualität und unter Budget erfüllt.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie die APP auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen kann? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.