

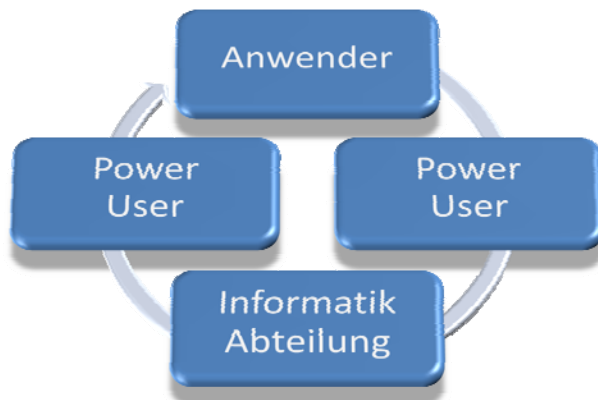
# educon – Konzept: "Power User"

Ist es Aufgabe einer Informatik-Abteilung, den Mitarbeitern jegliche Anwender-Unterstützung zu bieten? Dazu unsere Antwort: "Die Anwender-Unterstützung ist abhängig von der Firmen-Organisation und -Grösse, jedoch kann der alltägliche Anwender-Support auch einfacher, günstiger und effizienter organisiert werden - durch speziell ausgebildete Mitarbeiter in den entsprechenden Teams selbst. Wir sind davon überzeugt, dass Teams gestärkt werden, wenn der Anwender-Support aus den Mitarbeiterreihen organisiert wird."

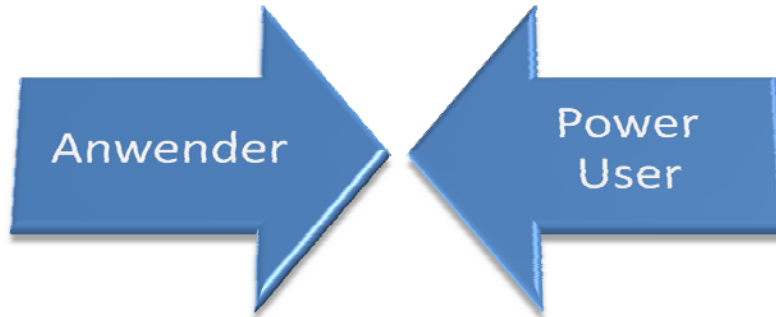
Dieses Konzept dient dazu, die Informatik-Abteilung zu entlasten und die Reaktionszeiten bei Anwenderfragen zu verkürzen. Um das Konzept "Power User" erfolgreich und nachhaltig umsetzen zu können, müssen folgende Kriterien erfüllt sein:

1. **Identifikation!** Dieses Konzept dient der gesamten Firma und hilft Kosten sparen. Es bedarf der kompromisslosen Unterstützung der Geschäftsleitung und der Abteilungsleiter.
2. **Rekrutierung!** Pro Bereich soll ein routinierter und von den Mitarbeitern akzeptierter Anwender für das PU-Team rekrutiert werden.
3. **Motivation!** Ausbildung zum Power User mit einem Ausbildungs-Hinweis in der Personalakte des Mitarbeiters. Unterstützung durch den Vorgesetzten. Mittels Ausbildung, Coaching und Nachbetreuung wird eine Basis zur persönlichen Entfaltung geschaffen.
4. **Zeit geben!** Es geht darum, in den Teams reibungslos arbeiten sicherzustellen. Erfahrungsgemäss ist der Zeitaufwand bei den Power Usern gering. Die Informatik-Spezialisten werden jedoch stark entlastet und können dadurch ihre wichtigen Aufgaben besser wahrnehmen.
5. **Team-Leitung!** Die Teamleitung liegt immer beim Informatik-Verantwortlichen.
6. **Rückgrat!** Die Power User sind kompetent für die alltäglichen Fragen der Anwender. Bei komplexen Fragestellungen oder technischen Problemen steht ihnen die Informatik-Abteilung zur Seite. Der Dienstweg ist klar festgelegt:

Anwender ⇒ Power User ⇒ Informatik-Abteilung ⇒ Power User ⇒ Anwender.



Oder im Idealfall: **Anwender** ⇔ **Power User** ⇔ **Anwender**.



7. **Kick-off!** Um die angehenden Power User über ihre Aufgabe zu informieren, veranstaltet der Informatik-Verantwortliche, zusammen mit uns, ein Kick-off-Meeting. Fragen werden beantwortet, Bedenken ausgeräumt und ein Projektplan vorgestellt.
8. **Ausbildung!** Es erfolgt durch uns eine genau auf die Bedürfnisse Ihrer Organisation ausgerichtete Ausbildung der Power User. Wir vertiefen und vereinheitlichen das Basiswissen. Weiter werden in der Ausbildung viele Problemstellungen durchgespielt, gemeinsam analysiert und Lösungsvarianten eröffnet.
9. **Information!** Die Belegschaft wird über die neuen Supportstrukturen genauestens informiert. Alle müssen den neuen Dienstweg kennen und zukünftig einhalten.
10. **Start!** Es folgt die erste Phase der produktiven Umsetzung. Auf Wunsch erfolgt das Coaching durch uns.
11. **Qualitätssicherung!** Periodisch trifft sich das PU-Team mit dem IT-Verantwortlichen zu einem Erfahrungsaustausch. Diese Meetings können auch zur Weiterbildung verwendet werden: Halbjährliche Nachschulung/Weiterbildung der Power User durch uns.
12. **Rapportieren!** Um die einzelnen Support-Calls zu rapportieren, empfehlen wir, eine kleine Datenbank zu führen. Diese wird Ihnen und neuen Mitarbeitern mittelfristig auch als Knowledge-Base dienen.
13. **Nachwuchs!** Es ist wichtig, die Anzahl Power User auch nach Fluktuationen sicherzustellen. Wir begleiten Sie dabei.

Gerne informieren wir Sie bei einem persönlichen Gespräch über die Möglichkeiten der Umsetzung dieses Konzeptes in Ihrer Organisation.