



EXTEND

Engineering von Dienstleistungssystemen für nutzergenerierte Dienstleistungen

Christian Grotherr, Stephanie Peltzer, Benjamin Sarpong

GEFÖRDERT VOM

BETREUT VOM

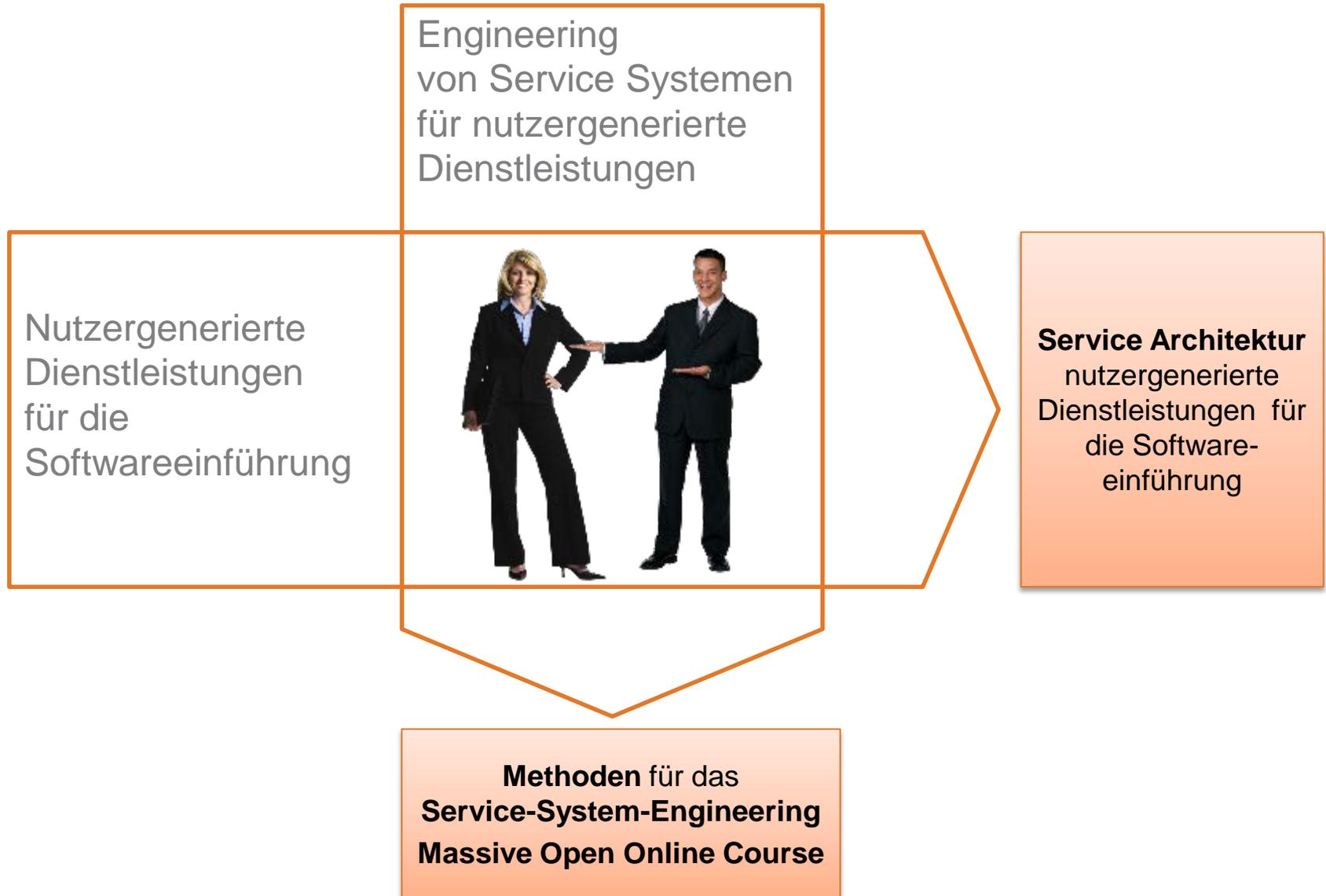
Unternehmensweit Brücken bauen!

ExTEND - Engineering von Dienstleistungssystemen für nutzergenerierte Dienstleistungen

Servicebaustein ChangeStarter für nutzergenerierte Veränderungsinitiativen

Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Pilotierung

Im Projekt ExtTEND werden nutzerzentrierte Dienstleistungssysteme am Beispiel von Softwareeinführungsprojekten entwickelt



Softwareeinführungsprojekte erreichen den intendierten Nutzen nicht und stellen Organisationen vor Herausforderungen



Quelle: easylearn24.com

- Erfolgreiche Einführung neuartiger Software ist für Modernisierung von Unternehmen von wachsender Bedeutung
- *ABER: Einführung scheitert in 7 von 10 Fällen*
- Zentrale Ursache: Begrenzte Möglichkeit zur Einbindung der Anwender (Bedarfe, Motivation, Wissen)

→ *Mangelnde Akzeptanz der Anwender*
- EXTEND-Ansatz: Frühzeitige Einbindung der Anwender in die Einführung, Nutzung und Anpassung neuartiger Software

Dienstleistungen „von Nutzern für Nutzer“ für wirksamere Softwareeinführungen



Digital Empowerment

Mitarbeiter **Befähigen** und **Bevollmächtigen**, die Digitalisierung zur Ausgestaltung ihrer Arbeitsumgebung zu nutzen.



Crowdworking

Wisdom of the Crowd - Ungenutzte Potenziale der Crowd nutzen als neues Arbeitsmodell der digitalen Arbeit



Co-Creation

Nutzer in den Prozess der Softwareeinführung integrieren, um gemeinsam den **Nutzen** der Softwareeinführung zu heben.

EXTEND adressiert Forschungslücken im Service Systems Engineering

Service System Engineering

Engineering service architectures

- Architectural innovation, *e.g. modularity, multi-sidedness, resilience*
- Cyber-physical systems contexts, *e.g. product-service-systems*
- Advanced models, methods, and tools for service architecture development

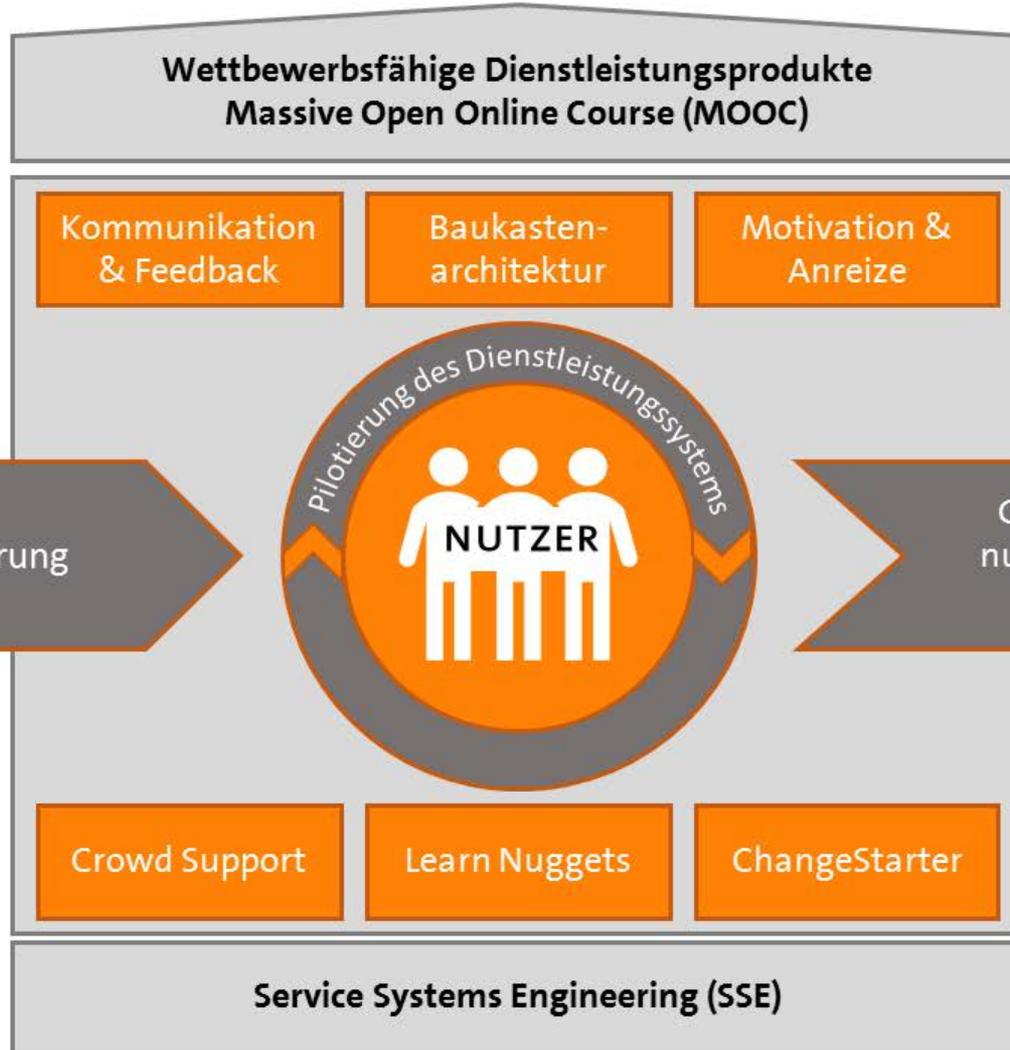
Engineering service systems interactions

- Leveraging context information, *e.g. location, augmentation*
- Collaboration components, *e.g. influencing trust, activation, intensity, variability*
- Interaction simulation

Engineering resource mobilization

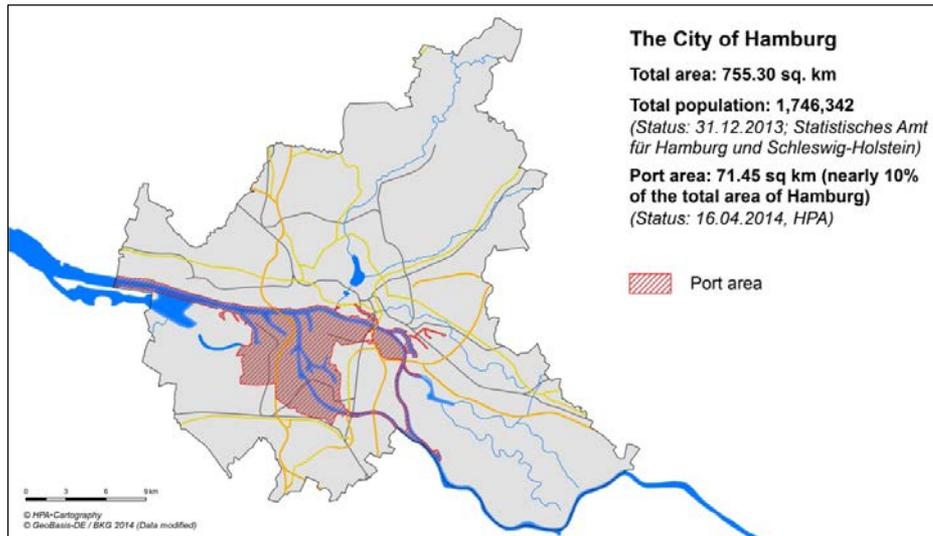
- Mobilizing human resources, *e.g. crowd work*
- Mobilizing physical resources, *e.g. underutilized assets*
- Mobilizing information resources, *e.g. user-generated content, cloud, open data*

ExTEND setzt sich aus einem Verbund aus Forschungs- und Praxispartnern zusammen



Bedeutung von EXTEND im Gesamtbild der HPA

- HPA: Management der Hafeninfrastruktur im Auftrag der Stadt
- Begrenzte Möglichkeit zur Expansion des Hafengebiets
- Einsatz digitaler Technologien zwecks Optimierung der Transportketten / Warenströme
- Technologie-getriebener Transformationsprozess des Hamburger Hafens hin zu einem smartPORT



Bedeutung von ExtTEND im Gesamtbild der HPA

- Digitale Transformation des Hafens erfordert digitale Transformation des Hafenmanagements
- Organisationaler Wandel der HPA als Voraussetzung für Entwicklung hin zu einem smartPORT
- ExtTEND als wichtiger Baustein bei Transformation und Kulturwandel
- Einbindung und Befähigung der Belegschaft im Umgang mit Softwaresystemen als Voraussetzung für Buy-in / Akzeptanz, intendierte Nutzung und Benefit Capture



Die Richtung vorgeben! Veränderungsinitiativen Mitgestalten!

ExTEND - Engineering von Dienstleistungssystemen für nutzergenerierte Dienstleistungen

Servicebaustein ChangeStarter für nutzergenerierte Veränderungsinitiativen

Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Pilotierung

ChangeStarter Basisentwicklung

Erstes Konzept des Servicebausteins

Prototypische Implementierung des Konzepts

Pilotierungsphase 1

Ergebnisse der Pilotierung und Erprobung

Die drei Kernkomponenten des ChangeStarter Konzepts



Veränderungen erreichen die Nutzer schneller und führen zu verbesserter Softwarenutzung.



Nutzer verlassen die Grenzen des Problemraumes und zeigen durch Initiativen Handlungsalternativen auf.



Nutzer werden befähigt gemeinsam Initiativen voranzutreiben und umzusetzen.

ChangeStarter Entwicklung - Rückblick

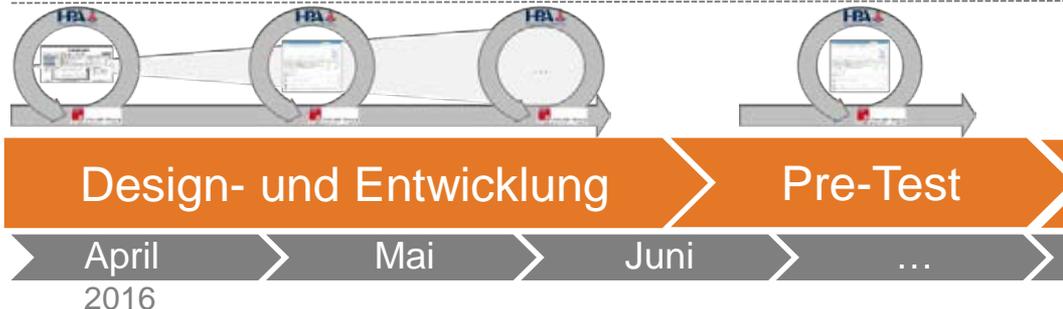


Konzept

IT-Plattform

#	5 Workshops
Dauer	60-90min
Ziel	Festlegung Entscheidungsvariablen, UI-Test, Kommittent zur Pilotierung
Stakeholder	CIO, IT-Leiter, Senior Manager, Repräsentanten Personalrat → 6 Stakeholder
Vorgehen	Demonstration und Diskussion mithilfe des Prototyps

- Datenschutz
- Gleichstellung
- IT-Sicherheit
- Arbeitsanweisung
- Personalrat



Pilotierungsphase 1

Ergebnisse der Pilotierung und Erprobung

Eingereichte Veränderungsinitiativen werden hier aufgelistet

Filtern nach... Sortieren nach... mehr



Verbindung Outlook-Kalender mit...

16.11.2016 11:27:17
Kann man es umgehen, dass man seine Termineinträge doppel pflegen muss, d.h. Urlaube im Outlook UND im Gruppenkalender im SharePoint?
Gibt es eine selektive Verknüpfung,...

#Kalender #Outlook #Sharepoint



Dokumentupload in Listen

16.11.2016 10:19:18
Ist es möglich einem Eintrag in einer Liste in SharePoint ein Dokument anzuhängen?

#Liste #Sharepoint13 #Anhang



Veränderungsinitiativen:
Hier werden die existierenden Veränderungsinitiativen angezeigt

Hinzufügen:
Über diesen Button kann ein Nutzer eine neue Veränderungsinitiative anlegen

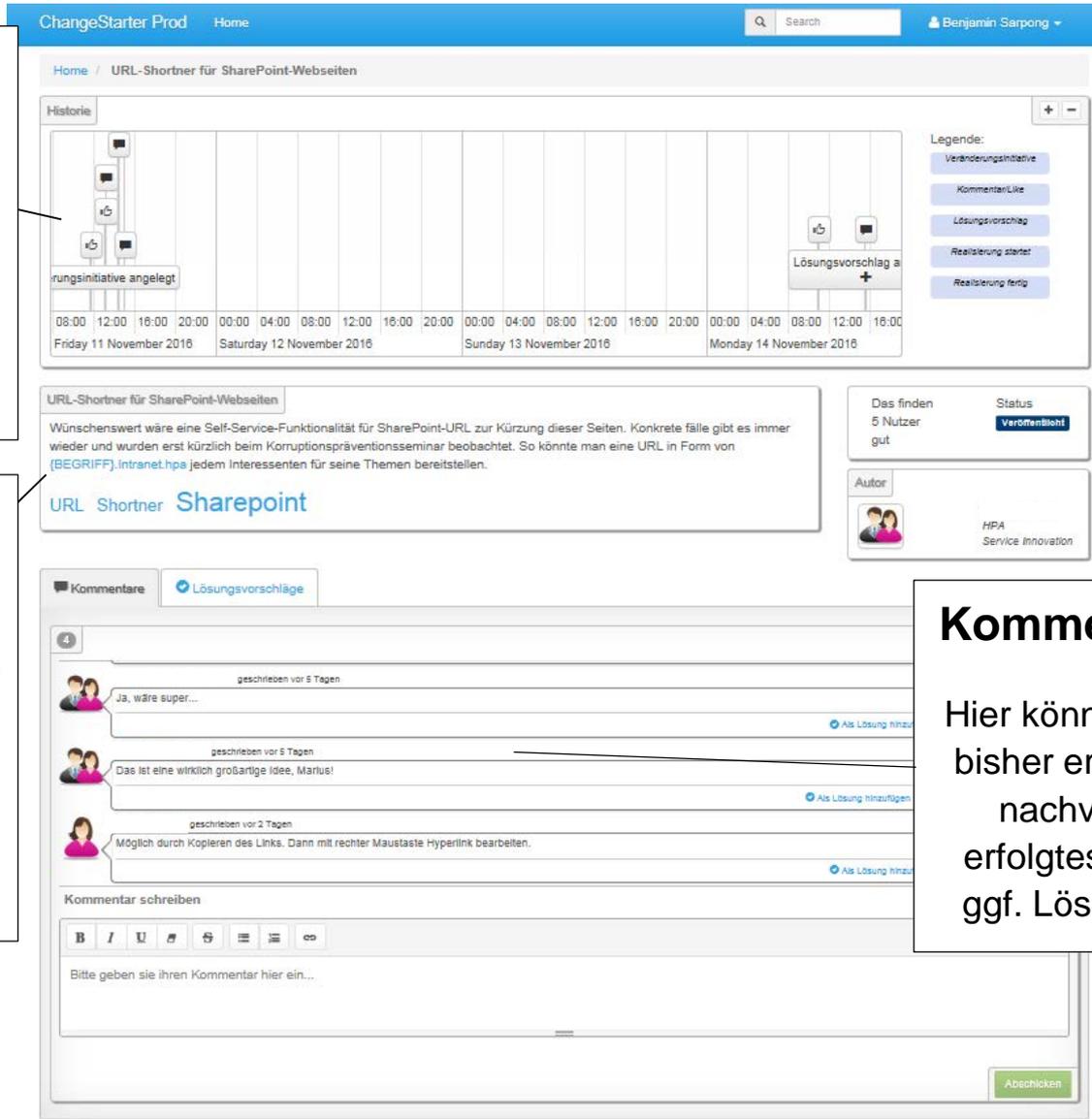
Einblick in die Plattform

Historie:

Hier lassen sich die Aktivitäten zur jeweiligen Verbesserungsinitiative nachvollziehen

Veränderungsinitiative:

Hier wird das jeweilige Problem bzw. die Lösung / Veränderungsinitiative des Nutzers dargestellt.



The screenshot displays the 'ChangeStarter Prod' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', a search bar, and the user 'Benjamin Sarpong'. The main content area is titled 'URL-Shortner für SharePoint-Webseiten'. It features a 'Historie' (History) section with a timeline from Friday 11 November 2016 to Monday 14 November 2016. A legend on the right lists activities: 'Veränderungsinitiative', 'Kommentar/Like', 'Lösungsvorschlag', 'Realisierung startet', and 'Realisierung fertig'. Below the timeline, a text box describes the initiative: 'URL-Shortner für SharePoint-Webseiten' and explains the need for a self-service functionality. To the right, there are buttons for 'Das finden 5 Nutzer gut' and 'Status: Veröffentlicht'. Below that, the author is identified as 'HFA Service Innovation'. The bottom section shows a 'Kommentare' (Comments) area with three comments and a 'Lösungsvorschläge' (Solution suggestions) section. A text input field for 'Kommentar schreiben' is at the bottom.

Kommentarbereich:

Hier können die Nutzer die bisher erfolgte Interaktion nachvollziehen, d.h. erfolgtes Feedback bzw. ggf. Lösungsvorschläge.

ChangeStarter Entwicklung - Rückblick

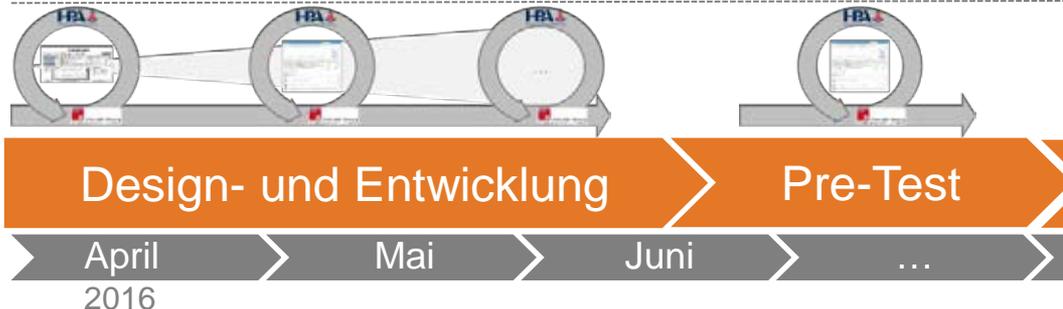


Konzept

IT-Plattform

#	5 Workshops
Dauer	60-90min
Ziel	Festlegung Entscheidungsvariablen, UI-Test, Kommittent zur Pilotierung
Stakeholder	CIO, IT-Leiter, Senior Manager, Repräsentanten Personalrat → 6 Stakeholder
Vorgehen	Demonstration und Diskussion mithilfe des Prototyps

- Datenschutz
- Gleichstellung
- IT-Sicherheit
- Arbeitsanweisung
- Personalrat



Pilotierungsphase 1

Ergebnisse der Pilotierung und Erprobung

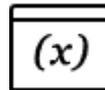
Die **Vernetzung** der Nutzer untereinander führt zu **nutzergenerierten Veränderungsinitiativen**

- Identifikation von **Experten außerhalb der IT**
- **Typen** von nutzergenerierten **Veränderungsinitiativen**

- **Verhaltensorientierte** Veränderungsinitiativen



- **Technologieorientierte** Veränderungsinitiativen



Bestätigung **Potential** seitens der IT „Veränderungen bewirken“

- **Lösungsvorschläge** im Backlog aufgenommen
- **Regelmäßige Aktivitäten** Leiter IT-Anwendungen Backoffice
- **Regelmäßige „Prüfschleifen“** (Feedback und Input)

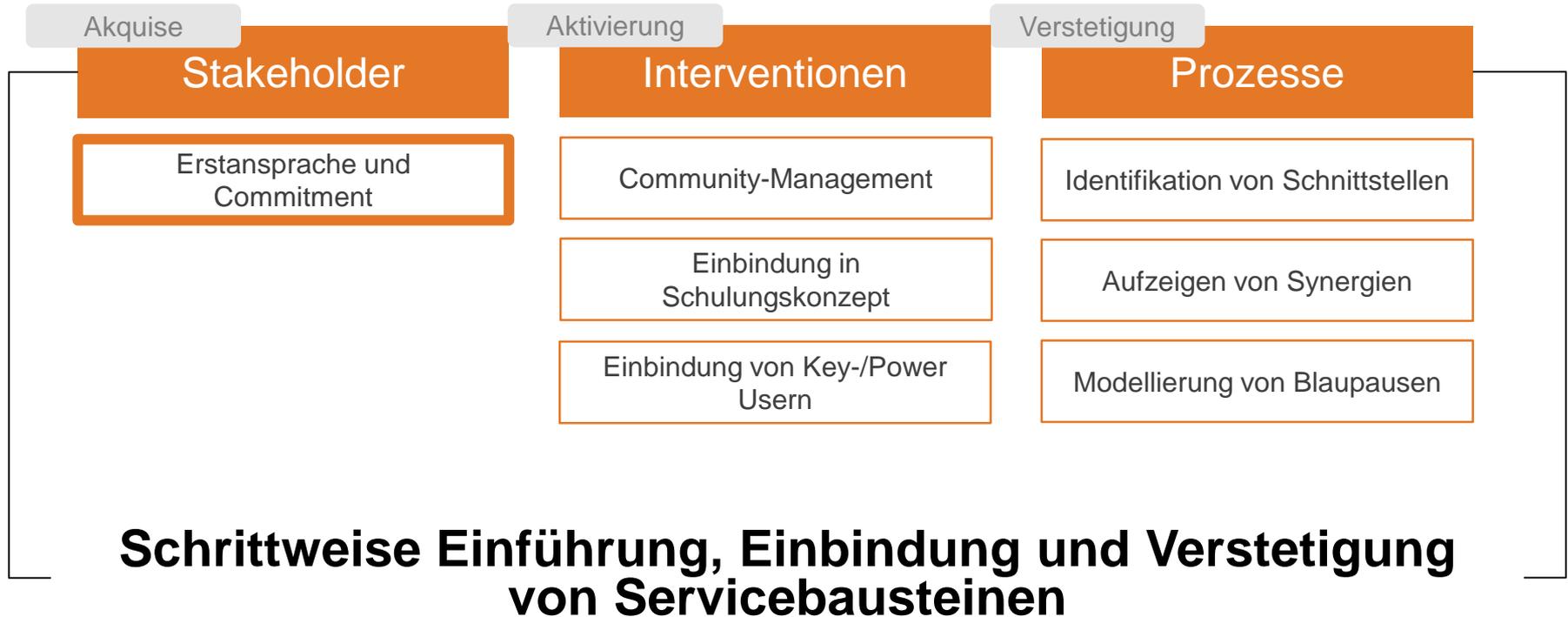


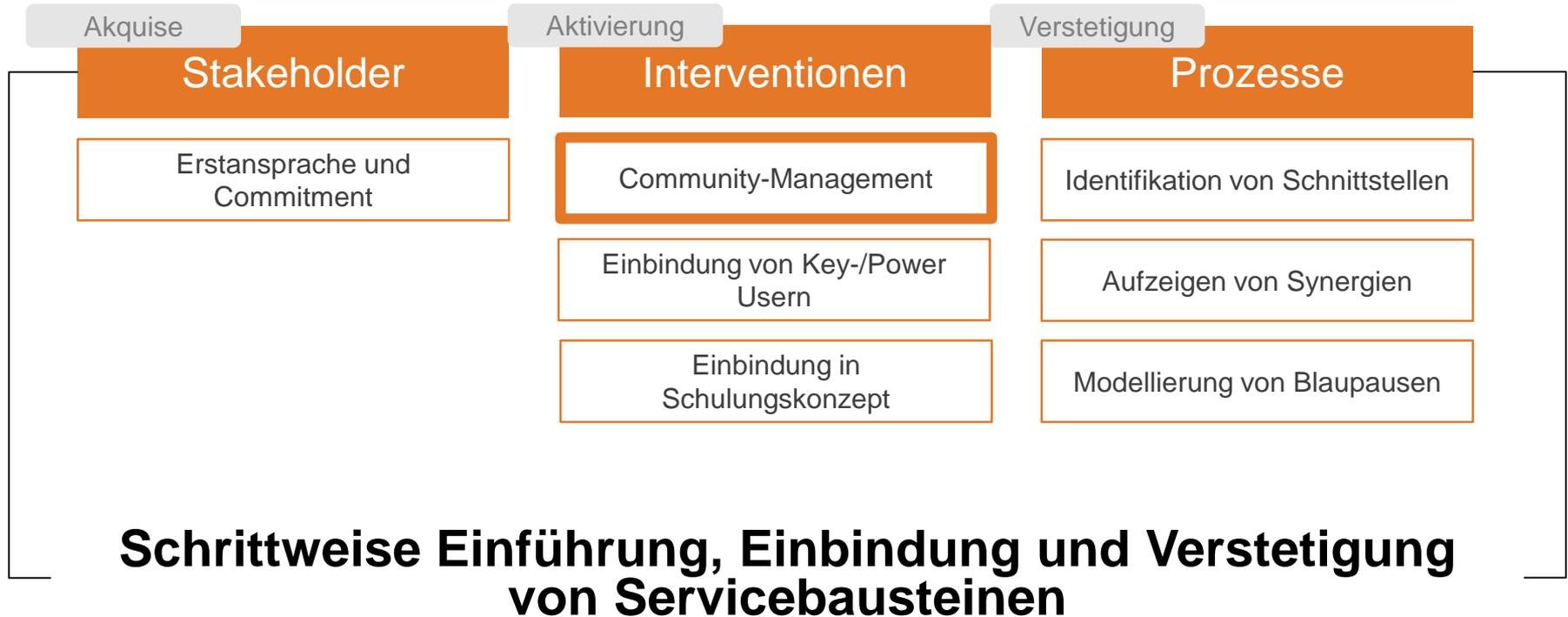
Ideen Form geben!

ExTEND - Engineering von Dienstleistungssystemen für nutzergenerierte Dienstleistungen

Servicebaustein ChangeStarter für nutzergenerierte Veränderungsinitiativen

Erkenntnisse und Herausforderungen aus der Pilotierung





Interventionen zur Aktivierung der Nutzer

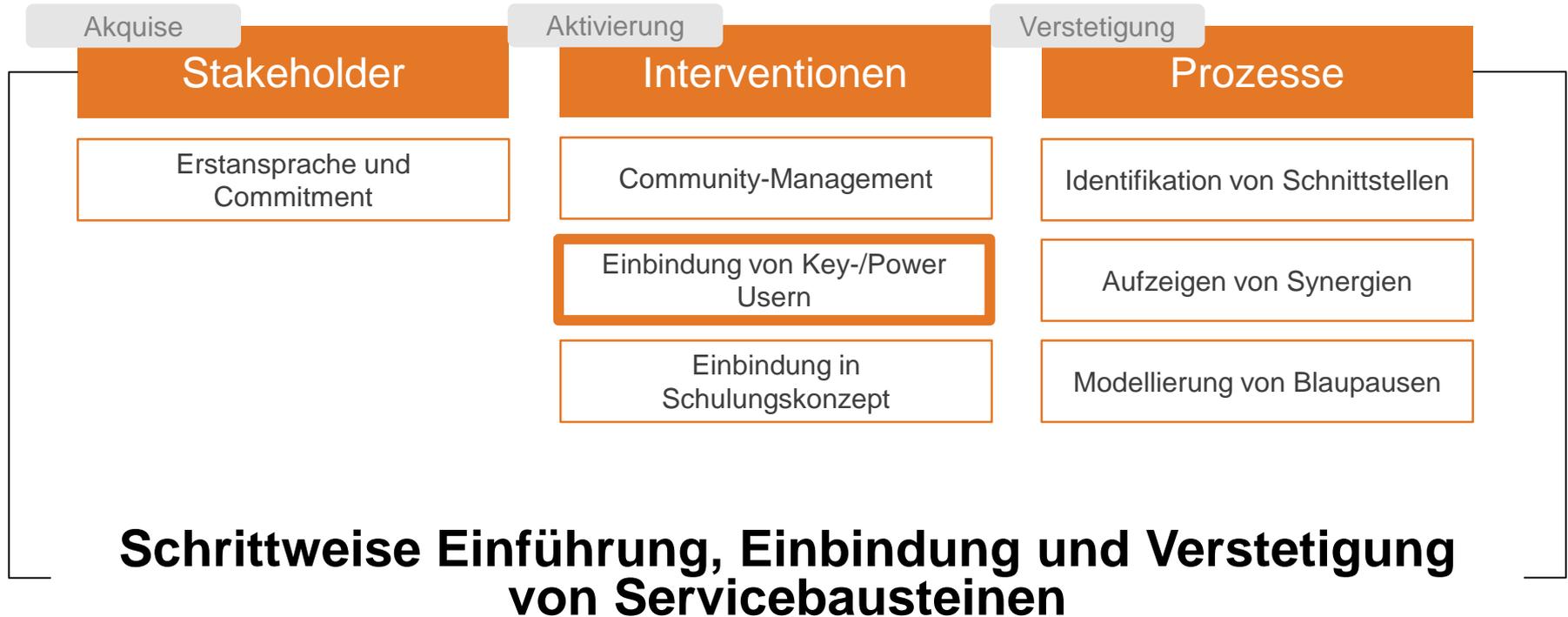
Hoher Zeit- und Kostenaufwand zur Anbahnung der Pilotierung

Zur Aktivierung der Nutzer sollte die **Plattform im Vorwege befüllt** worden sein.

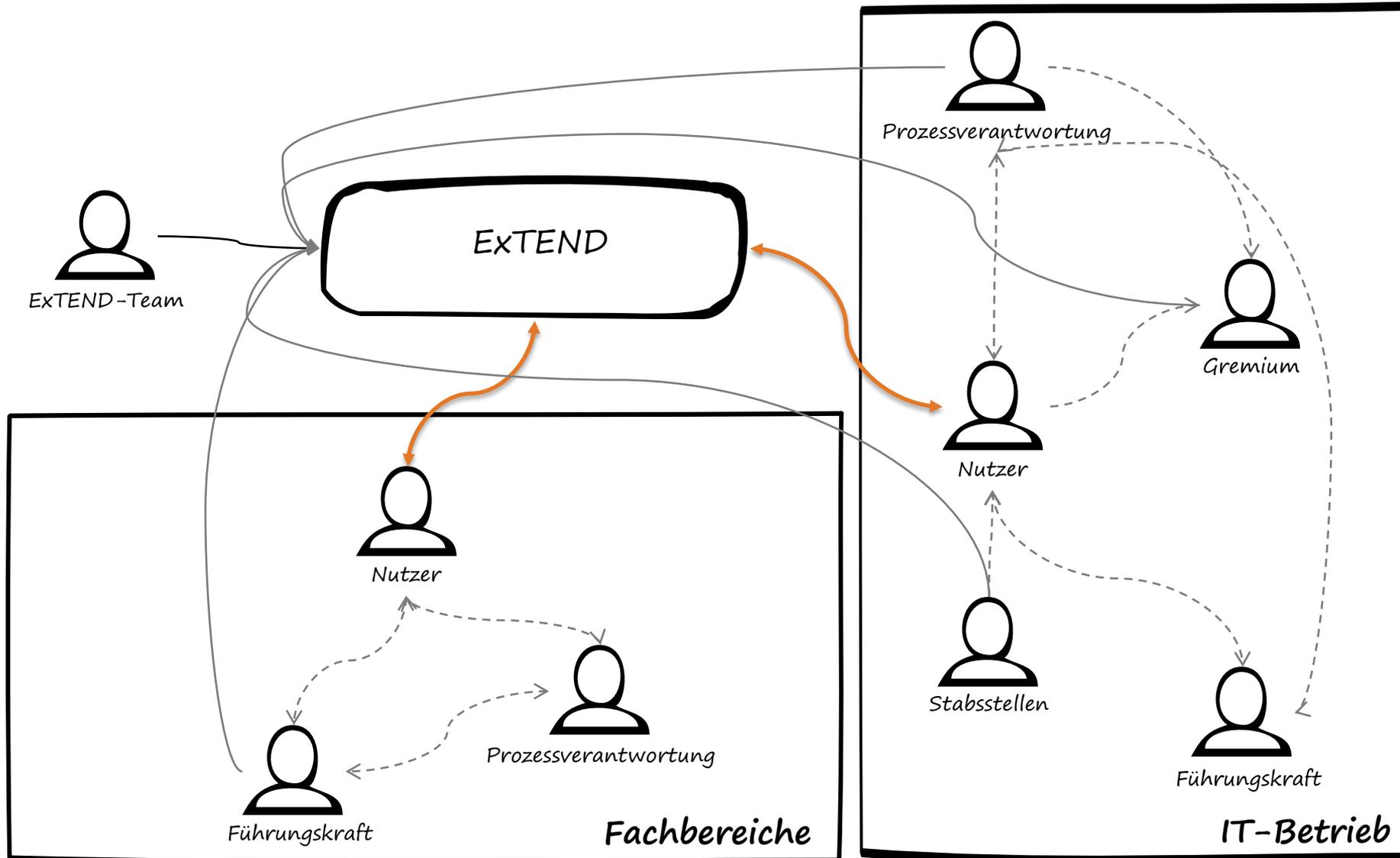
Zur Demonstration der Wirksamkeit der Plattform sind kurzfristige Erfolgsgeschichten (**Quick-Wins**) notwendig.

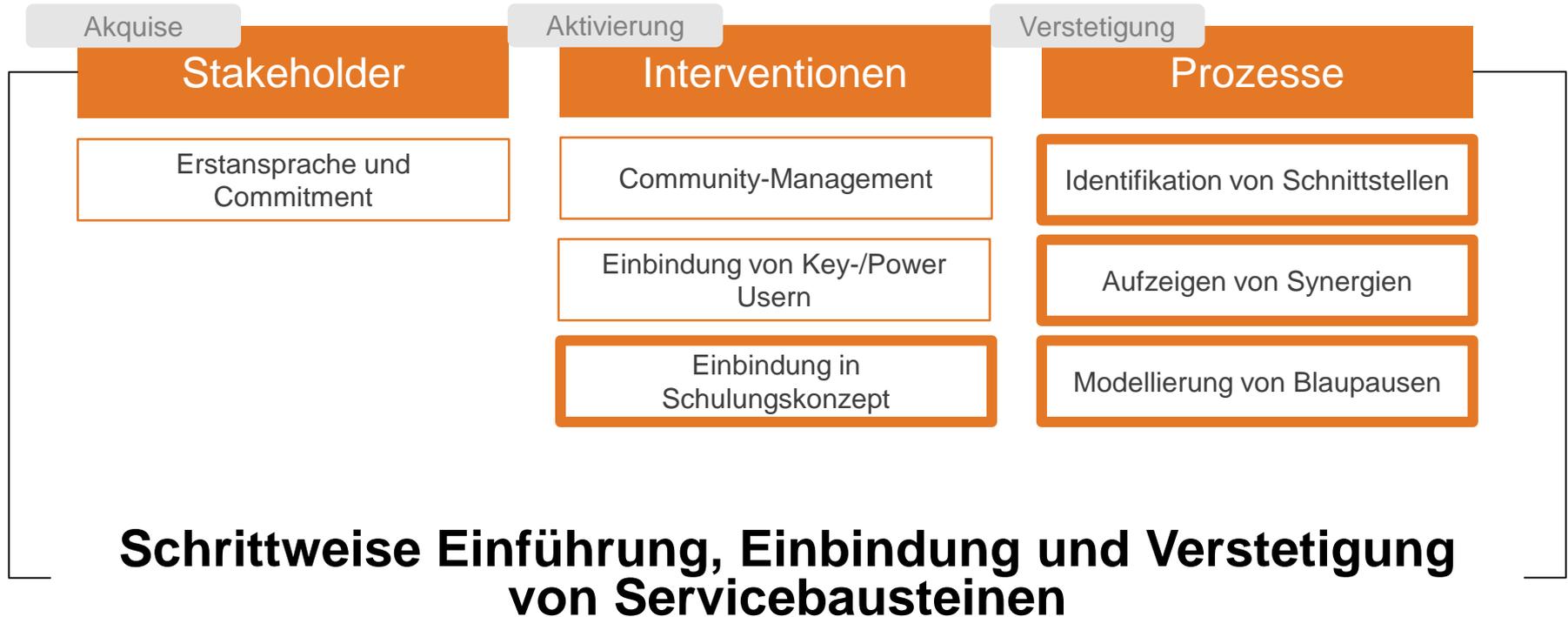
Beim Nutzer positive **Überraschungsmomente erzeugen**, um die Nutzung und Empfehlung zu erhöhen.

Eine Vielzahl an Aktivitäten sind für die Aktivierung der Plattform notwendig.



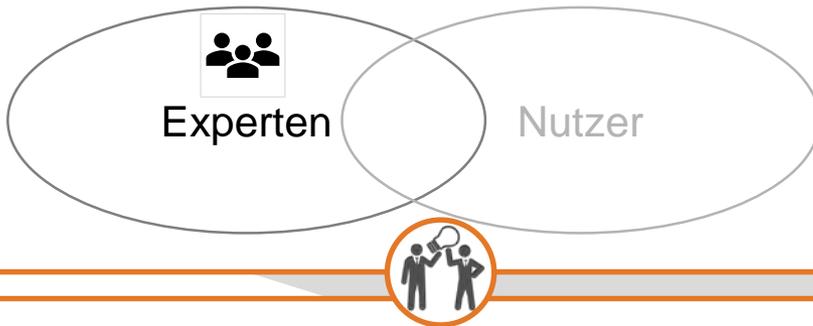
Wer interagiert wie mit dem Servicebaustein?





Identifikation und Einbindung zusätzlicher Stakeholder bzw. Rollen

- **Expertenbeteiligung** im Rahmen von Prozessen und Funktionsbeschreibungen zur Mitwirkung (bspw. Einschätzungen)



Nutzernetzwerk durch Weiterbildungen ausbauen

- Frühe **Einbindung** in die SharePoint 2016 **Einführung**
- **Einbindung** in die SharePoint **Schulung**
- **Weiterbildung** als **Anreizsystem**



Integration

Verzahnung



Synergien



ExTEND 2.0: Konzeptionelle Weiterentwicklung

Offenes, nutzerzentriertes
Dienstleistungssystem

Traditionelle, organisationale
Schnittstellen

Hybridmodell zur Ausweitung der Realisierungsreichweite



Selbstlösekompetenz
durch nutzerzentrierte
Realisierung

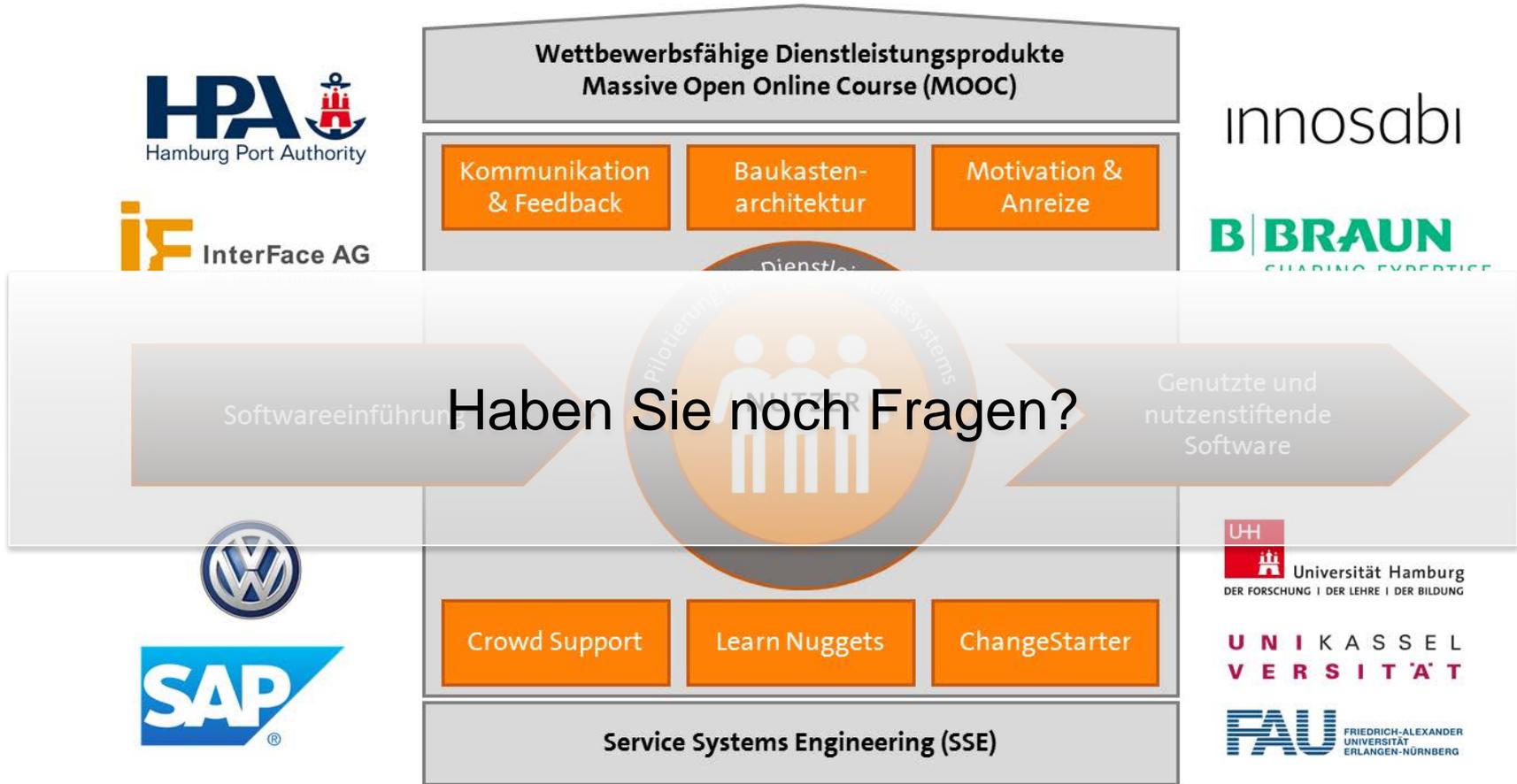


Expertenbeteiligung



Projektierung in
Regelprozessen

Engineering von Dienstleistungssystemen für nutzergenerierte Dienstleistungen



www.projekt-extend.de

Los! 