



User Enablement, Dokumentation und kontinuierliche Weiterentwicklung

Die Umstellung auf Continuous Deployment ging mit einer Reihe von Anforderungen einher, die sich auf eine Frage reduzieren liessen: Wie können alle Anwender erreicht und sichergestellt werden, dass sie jederzeit alle neuen Funktionalitäten anwenden können? Keine leichte Aufgabe bei über 150 Nutzern in 20 Ländern, die der neu implementierte Business Support jedoch in kurzer Zeit gelöst hat.

Der Business Support von aclevion kennt sich mit censhare und der implementierten Lösung aus und ist direkt an die Entwicklung angebunden. Von der Dokumentation, Erstellung von Manuals, Präsentation der neuen Funktionalitäten bis hin zum Business Testing und Trainings begleitet er nun jedes Release und bildet die Schnittstelle zwischen der Entwicklung und den Anwendern. So wird das Enablement der Nutzer bis zum Betrieb effizient und ohne zusätzlichen Mehraufwand abgedeckt.

Durch die Aktivitäten des Business Supports haben sich die Support-Anfragen deutlich reduziert und auch der Trainingsbedarf hat rapide abgenommen. Und schliesslich spielt der Support wertvolle Einblicke von den Anwendern zurück, wo die Lösung noch nicht optimal funktioniert und wie sie in den kommenden Releases weiter verbessert werden kann.

■ GEBERIT

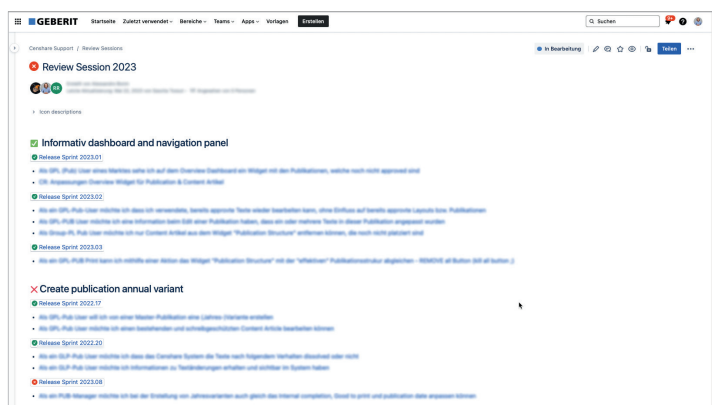
Anforderung

Geberit setzt bereits seit langem auf ein von aclevion implementiertes censhare-System zur Verwaltung ihrer Medien-Assets, zur Bereitstellung eines Medienportals für alle Mitarbeitenden und zur Produktion von Broschüren und Kundenmagazinen in mehr als 20 Märkten und über 15 Sprachen.

Im Rahmen einer Systemumstellung auf einen vollständig webbasierten Produktionsprozess wurde die Weiterentwicklung der Lösung auf eine regelmässige und kontinuierliche Bereitstellung (Continuous Deployment) umgestellt. Die daraus resultierenden Anforderungen an die Release-Kommunikation und das Enablement von unterschiedlichsten Anwendergruppen sollten durch den Business Support von aclevion gelöst werden.

150 Nutzer in 20 Märkten und eine Vielzahl Funktionen

Der Business Support begleitet inzwischen jedes Release von der Entwicklung bis zu den abschliessenden Anwender-Trainings anhand einer umfangreichen «Ready for Customer»-Definition. So wird gewährleistet, dass alle notwendigen Massnahmen rechtzeitig erfolgen, um die unterschiedlichen Anwender in den verschiedenen Ländern optimal zu informieren und alle neuen Funktionen schnellstmöglich in den Betrieb zu überführen.

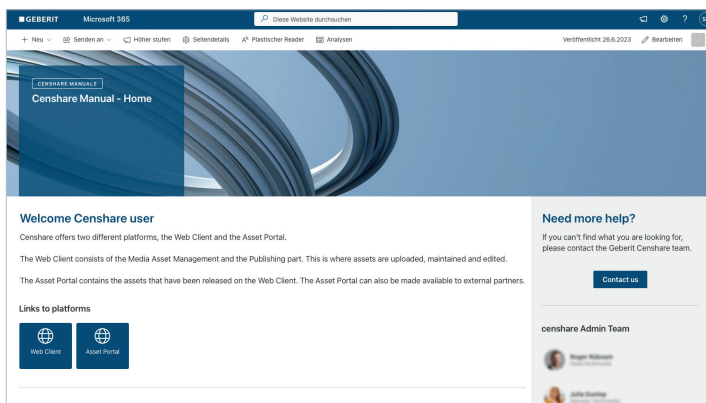


1. Release-Dokumentation

Die Verbesserungen, neuen Funktionalitäten, Änderungen und Problembhebungen jedes neuen Releases werden umfassend dokumentiert. Die Anwender haben jederzeit einen Überblick über alle Neuerungen eines Releases.

2. Aktualisierung des Help Centers

Das interne Help Center bietet den Anwendern umfassende Informationen zu allen Funktionen und Use Cases der Lösung. Dies beinhaltet Handbücher, Anleitungskarten und viele erklärende Videos und Webcasts. Zu jedem neuen Release werden alle erforderlichen Inhalte neu erstellt und bestehende Inhalte mit den neuen Informationen und Funktionen aktualisiert.



« Dank der neuen Rolle des Business Support bemerken wir, dass es im System Lücken für die Anwender gibt. Es gibt immer wieder Probleme, die wir auch mit der besten Schulung nicht lösen können. Daher liefert uns der Business Support wichtige Informationen, was wir noch am System entwickeln müssen, um die Produktionsprozesse zu verbessern. »

Roger Rübsam, Geberit International AG
Head of Multimedia

« Der Business Support von aclevion bringt das Skill-Set mit, das prädestiniert ist für die Schnittstelle zwischen Entwicklung und Anwendern. Die Support-Anfragen haben sich deutlich reduziert und wir merken auch, dass durch unsere Aktivitäten der interne Trainingsbedarf abnimmt. Neue Funktionalitäten können wir jetzt wesentlich schneller in den Betrieb überführen. Wir haben damit wirklich einen Benchmark innerhalb der Marketing-Abteilung von Geberit gesetzt. »

Roger Rübsam, Geberit International AG
Head of Multimedia

Über aclevion

Seit 15 Jahren bieten wir unseren Kunden digitale Lösungen für beste Customer und Product Experiences. Wir realisieren Content Hubs, Content Plattformen und PIM-Systeme und setzen auf führende Anwendungen, neueste Technologie und den besten Fit für Sie. Dabei hören wir Ihnen zu, bis wir Ihr Unternehmen mit allen Besonderheiten und Bedürfnissen wirklich verstehen. So entwickeln wir massgeschneiderte Lösungen die nicht nur passgenau sind, sondern auch nachhaltig. Für Migros, Geberit, Die Mobiliar, V-Zug. Und für Sie.

Erfahren Sie mehr auf [aclevion.com](https://www.aclevion.com)

Über Geberit

Die weltweit tätige Geberit-Gruppe ist europäischer Marktführer für Sanitärprodukte. Geberit verfügt in den meisten Ländern Europas über eine starke, lokale Präsenz und kann dadurch sowohl auf dem Gebiet der Sanitärtechnik als auch im Bereich der Badezimmerkeramiken einzigartige Mehrwerte bieten.

Die Fertigungskapazitäten umfassen 29 Produktionswerke, davon 6 in Übersee. Der Konzernhauptsitz befindet sich in der Schweiz, in Rapperswil-Jona. Mit rund 12'000 Mitarbeitenden in rund 50 Ländern erzielte Geberit im Jahr 2020 einen Nettoumsatz von CHF 3.0 Milliarden.