

CHANGE & ADOPTION

digital erfolgreich

redIT Services AG
Arbachstrasse 2d | CH-6340 Baar



Inhaltsverzeichnis

1	EINLEITUNG	3
2	PRODUKTBESCHREIBUNG.....	3
3	MODULE.....	4
3.1	Rollenkonzept	4
3.2	Kommunikationsplan.....	4
3.3	User Adoption	4
4	VORAUSSETZUNGEN	5
5	NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN	5
6	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	6

1 EINLEITUNG

Die erfolgreiche Einführung neuer Technologien und Arbeitsweisen erfordert mehr als nur technische Implementierung – sie braucht gezielte Veränderungsbegleitung. Mit unserem Change & Adoption-Ansatz stellen wir sicher, dass Ihre Organisation nicht nur die Werkzeuge erhält, sondern diese auch versteht, akzeptiert und nachhaltig nutzt.

Unsere Vorgehensweise basiert auf der ADKAR-Methode von Prosci®, einem international und von Microsoft anerkannten Framework für Change Management. Jedes Modul unseres Angebots zählt auf diese Dimensionen ein und unterstützt so eine strukturierte, messbare und menschenzentrierte Transformation.

Das Ergebnis: Höhere Akzeptanz, schnellere Wertschöpfung und nachhaltige Verankerung Ihrer Investitionen in moderne Arbeitsumgebungen.

2 PRODUKTBESCHREIBUNG

Change & Adoption stellt sicher, dass neue Arbeitsweisen, Tools und Prozesse in der Organisation verstanden, angenommen und nachhaltig verankert werden. Der Ansatz kombiniert Rollen- & Governance-Design, zielgruppengerechte Kommunikation sowie gezielte Fähigkeitenentwicklung (Trainings, Champions, Digital Learning), damit Investitionen in Microsoft 365 & Co. messbar Wirkung entfalten.

Das gesamte Vorgehen basiert auf der ADKAR-Methode von Prosci® – einem international und von Microsoft selbst anerkannten und verwendeten Framework für Change Management. Das Prosci ADKAR-Modell ist ein bekanntes, praxisorientiertes Modell zur Steuerung individueller Veränderung und fokussiert fünf zentrale Bausteine, die für erfolgreiche Veränderung nötig sind:

Awareness – Bewusstsein für die Notwendigkeit des Wandels

Desire – Wunsch, den Wandel zu unterstützen

Knowledge – Wissen, wie man den Wandel umsetzt

Ability – Fähigkeit, neue Kompetenzen und Verhalten anzuwenden

Reinforcement – Verstärkung, um den Wandel nachhaltig zu etablieren

Dieses Modell basiert auf der Erkenntnis, dass organisatorischer Wandel nur durch individuelle Veränderung gelingt. Der Fokus liegt darauf, Hindernisse auf individueller Ebene (z. B. mangelnde Fähigkeiten oder fehlender Wille) gezielt zu identifizieren und zu adressieren.

Unser Change & Adoption Angebot ist modular aufgebaut und kann je nach Ausgangslage und Reifegrad schrittweise eingeführt werden. Nachfolgend wird die modulare Struktur aufgelistet:

- Rollenkonzept (inkl. Onboarding der Schlüsselrollen)
- Kommunikationsplan (Konzept & Umsetzung)
- User Adoption mit Schulungskonzept, Champions Community, Digital Learning und Trainings

3 MODULE

3.1 ROLLENKONZEPT

- Workshop
- Erstellung & Abnahme Konzept
- Erarbeitung Rollensteckbrief
- Durchführung Onboarding-Workshops

3.2 KOMMUNIKATIONSPLAN

- Workshop
- Erstellung & Abnahme Kommunikationsplan
- Implementierung in SharePoint Liste
- Erarbeitung von Kommunikationsinhalten
- Beratung & Unterstützung im Prozess

3.3 USER ADOPTION

- Schulungskonzept
 - Workshop
 - Erstellung & Review Konzept
- Champions-Community
 - Kick-off
 - Monatliche Check-ins
 - Konfiguration Teams-Kanal / Viva Engage Community
- Konfiguration Digitale Lernplattform in SharePoint oder Viva Learning
- Standard Training inkl. Anleitungsdokumentation (2h)
- Follow-Up Training im Q&A-Format (1h)

4 VORAUSSETZUNGEN

Um das Change & Adoption Programm von redIT nutzen zu können, müssen folgende Voraussetzungen geschaffen werden:

Organisatorisch

- **Executive Sponsorship & Rollenverfügbarkeit:** Benennung eines/er Sponsors/Sponsorin sowie Verfügbarkeit der Schlüsselrollen (Führungskräfte, Champions, Projektteam) für Workshops, Reviews und Abnahmen.
- **Ansprechpersonen auf Kundenseite:** Benennung von Zuständigen aus IT, Kommunikation/HR und Fachbereichen für Koordination, Inhalte und Freigaben (insb. für Workshops, Tests, Abklärungen).
- **Zeitliche Ressourcen:** Verfügbarkeit von Mitarbeitenden für Onboarding-Sessions, Champions-Check-ins sowie Trainings und Follow-Ups.
- **Branding und Kommunikationsrichtlinien:** Bereitstellung von Logo, CD Vorgaben, Tonalitäts Guidelines und Verteilerlisten für interne Kommunikation.
- **Datenschutz & Compliance:** Klärung interner Richtlinien für Mitarbeitendenkommunikation, Tracking von Lernfortschritten und Speicherung von Feedback (z. B. auf SharePoint).

Technisch

- **Microsoft-365-Umgebung:** Funktionsfähige M365-Tenants (z. B. Microsoft 365 Business Standard oder höher) inkl. aktiver Benutzerkonten als Basis für Kommunikation, SharePoint und Teams.
- **Berechtigungen:** Erforderliche Admin-Rechte zur Einrichtung von SharePoint-Sites/Listen, Teams-Kanälen und (optional) Viva Learning (z. B. SharePoint Admin, Teams Admin, Power Platform Admin).
- **Tool-Verfügbarkeit (je nach Modul):** Zugriff auf SharePoint Online (Learning Hub), Microsoft Teams/Viva Engage (Champions-Community) sowie Viva Learning (Lernpfade).

5 NICHT ENTHALTENE LEISTUNGEN

Sofern nicht explizit im Angebot/Scope eines Moduls ausgewiesen, sind folgende Leistungen nicht Bestandteil des Standardumfangs «Change & Adoption»:

- Individuelle Software-/Prozess-Entwicklungen ausserhalb der beschriebenen Change-&-Adoption-Module (z. B. eigene Apps, Automatisierungen, Integrationen).
- Migration oder Aufbereitung historischer Inhalte (Alt-Schulungsunterlagen, FAQ-Bestände) ausserhalb des vereinbarten Umfangs.
- Langfristiger Betriebs-/Supportservice über Projektende hinaus, sofern kein separater Servicevertrag vereinbart wurde.
- Vollumfängliche Content-Produktion (z. B. grossvolumige Handbücher, Video-Produktionen, Mehrsprachigkeit über vereinbarte Sprachen hinaus) – Erstellung, Übersetzung und Lektorat auf Anfrage.
- Change-Kommunikation ausserhalb des vereinbarten Rahmens (z. B. Kampagnen für weitere Programme/Unternehmensteile).
- Beschaffung/Lizenzierung von Drittsoftware (z. B. zusätzliche Viva-Module, E-Learning-Tools) ausserhalb des definierten Umfangs. Die Nutzung von M365-Diensten setzt kundenseitige Lizenzen voraus.
- Hardware-, Reise- oder Eventkosten (z. B. Grossveranstaltungen, Roadshows), sofern nicht explizit offeriert.

6 ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

redIT kann nicht für Konfigurations- oder Manipulationsfehler des Kunden oder Dritten haftbar gemacht werden. Für Services, bei welchen Systemressourcen geteilt verwendet werden (Shared Services), nimmt der Kunde Rücksicht und schränkt die übermässige Nutzung dieser Ressourcen ein, um eine Beeinträchtigung der Leistung anderer Kunden auf demselben System zu verhindern («Fair use»). Beansprucht der Kunde die Systemressourcen über Gebühr (Vergleich mit dem Durchschnitt der Systemnutzer plus Toleranz), unterbreitet redIT dem Kunden ein Angebot für eine höhere Leistungsklasse. Nimmt der Kunde dieses Angebot nicht an, behält sich redIT vor, fristlos vom Vertrag zurückzutreten.

Die Services werden «Best effort» gewährleistet. Es gibt, wo nicht anders vermerkt, keine Garantie für bestimmte zugewiesene Systemressourcen oder Leistungsmerkmale. Bestehen Anzeichen eines rechts- oder vertragswidrigen Verhaltens, insbesondere einer missbräuchlichen Nutzung eines Service, kann redIT den Zugriff auf den Service ohne Vorankündigung umgehend entschädigungslos sperren oder einschränken, den Kunden zur rechts- und vertragskonformen Benutzung anhalten, den Vertrag frist- und entschädigungslos auflösen und gegebenenfalls Schadenersatz sowie die Freistellung von Ansprüchen Dritter verlangen.

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung/Nutzungsbedingung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht tangiert.

digital erfolgreich

redIT Services AG
Arbachstrasse 2d | CH-6340 Baar

+41 41 747 50 50

info@redit.ch

www.redit.ch

Weitere Standorte:

Delfterstrasse 10 | CH-5000 Aarau

Bahnhofstrasse 25 | CH-5647 Oberrüti

