

Best Practice Dokumentation

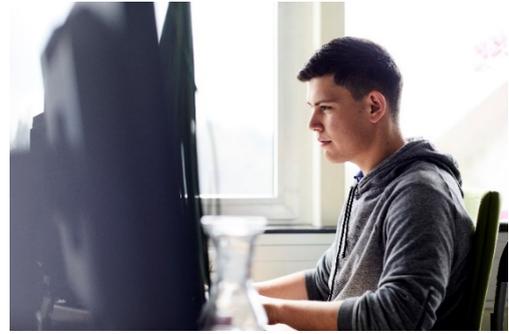
Bewerbung Teil B: Best Practice Beispiel

eworx[®]



Meine Lehre
Meine Zukunft

Ein Produkt der eworx Network & Internet GmbH ist die eworx EDV Vollwartung - das perfekte IT Servicepaket für Unternehmen zwischen 5 und 200 Arbeitsplätze. Unsere eworx EDV Dienstleistungen reichen von der Serverbetreuung über den Support für Anwender bis hin zum sicheren Schutz sowie zur Vorsorge für die EDV Systeme unserer Kunden. Laufend werden in der eworx EDV Vollwartung neue Lehrlinge aufgenommen und ausgebildet.



Unsere Lehrlinge sind während ihrer Lehrzeit unter anderem für den Kundensupport, Vorinstallationen von PCs und Notebooks sowie Auslieferungen zum Kunden zuständig. Außerdem dürfen diese bereits während der Lehrzeit aktiv an verschiedenen Kundenprojekten teilnehmen und somit selber Verantwortung übernehmen.



Der Übergang vom Lehrling zum ausgebildeten Techniker ist somit bei uns im Unternehmen kaum spürbar, was natürlich ein sehr großer Vorteil für die gesamte Abteilung ist. Dabei geht es nicht nur um die fachliche Entwicklung – auch die erfolgreiche Integration in das Team spielen eine große Rolle. Die aktive Mitarbeit und die schlussendlichen Resultate machen nicht nur unsere Ausbilder, sondern auch unsere Lehrlinge sehr stolz und viel Freude.

Es war für unsere Ausbilder keine Überraschung, dass der Ablauf eines Serverprojekts das Rennen für das Best-Practice-Beispiel gewonnen hat. Nach einer internen Abstimmung mit unseren Lehrlingen war schnell klar, dass ihnen der praxisnahe Bezug und der enge Kundenkontakt am besten gefällt und somit haben wir uns gemeinsam für den Ablauf eines Serverprojekts entschieden.

Bei einem Serverprojekt arbeiten die Abteilungen Ein- und Verkauf, eworx EDV Vollwartung und Projektplanung eng zusammen. Teamarbeit steht hier an erster Stelle, um ein erfolgreiches Projekt abzuwickeln und schlussendlich den Kunden zufriedenzustellen. Unser Lehrling im Ein- und Verkauf ist bereits im dritten Lehrjahr und darf somit die Angebotslegung, Ausstellung der Auftragsbestätigung und Bestellung völlig selbstständig durchführen.



Der Lehrling in der eworx EDV Vollwartung ist ebenfalls im dritten Lehrjahr und darf für den Zusammenbau und der Vorinstallation des Servers beziehungsweise der weiteren Hardware die Verantwortung übernehmen. Bei der Auslieferung des Servers zum Kunden oder etwaig auftretenden fachlichen Fragen wird er noch tatkräftig von seinem Ausbilder unterstützt.



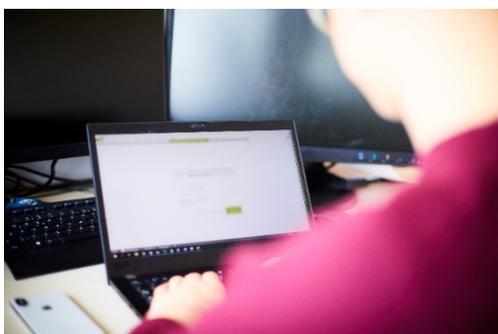
Nachdem die Anfrage des Kunden bei uns eingegangen ist, ist das Projektteam dafür zuständig, eine IST Analyse des derzeitigen Zustandes vorort durchzuführen. Dadurch kann der Ein- und Verkauf das passende Angebot für den Kunden erstellen. Auch in diesem Bereich werden laufend Lehrlinge ausgebildet und dürfen aktiv am Projekt teilnehmen. Das Angebot wird mit unserem Kunden genau besprochen, bevor wir dann den Auftrag für die

Durchführung des Projektes erhalten. Ein nächster wichtiger Schritt ist das interne Kick-Off Meeting - eine Besprechung, in der alle Beteiligten des Projekts teilnehmen. Auch unsere Lehrlinge sind involviert. Durch die Projektleitung wird das Projekt vorgestellt und die Aufgaben verteilt, außerdem werden offene Fragen geklärt.



Alle wichtigen Details werden von unseren Ausbildern ganz genau mit den Lehrlingen durchgegangen, bevor es schlussendlich zur Durchführung kommt. Nach der Besprechung wird der Server sowie die dazugehörige Hardware von unserer Einkaufsabteilung bestellt. Der Server hat eine Lieferzeit von ca. 6 Wochen, sobald er bei uns im Haus ist wird er ins Lager eingebucht.

Danach beginnt der technische Teil des Projekts. Hier kommt dann unser Lehrling aus der eworx EDV Vollwartung zum Zug. Zuerst wird der Netzwerkplan nochmal genau besprochen. Er sagt aus wie die Netzwerkinfrastruktur am Ende des Projekts beim Kunden aussehen soll. Der Server wird ausgepackt und die fehlenden Komponenten werden erfolgreich eingebaut.



Damit der Server vorinstalliert werden kann, wird er in unseren Serverraum gebracht und angeschlossen. Die Vorinstallation kann beginnen: Der Server wird dabei konfiguriert und in unsere Dokumentation aufgenommen. Die weitere Hardware, wie NAS und Firewall, werden ebenfalls vorinstalliert und konfiguriert. Ist die gesamte Konfiguration abgeschlossen werden die Geräte eingepackt und für den Transport zum Kunden vorbereitet.

Beim Kunden vorort wird dann die alte Hardware abgebaut, um Platz für die neuen Geräte zu schaffen. Beim Tausch von der alten zur neuen Hardware ist es für uns natürlich sehr wichtig, dass die Mitarbeiter des Auftraggebers ungestört weiterarbeiten können. Sobald die neue Hardware aufgebaut und verkabelt ist, werden vorort noch die letzten Tests durchgeführt. Die alte Hardware wird nach Bereinigung der Daten von uns entsorgt.

Es folgt noch eine Schlussbesprechung und die Ausstellung der Rechnung durch unseren Lehrling im Service Center Office. Dann ist das Projekt für uns abgeschlossen. Der Kunde bleibt uns aber im Rahmen der eworx EDV Vollwartung erhalten und die laufende EDV Betreuung wird somit weiterhin durch unsere Lehrlinge sowie allen anderen Technikern der Abteilung durchgeführt.



Feedback unseres Lehrlings



Mir macht die Lehre bei eworx sehr viel Spaß, da ich bereits seit Beginn meiner Lehrzeit bei großen sowie kleinen Kundenprojekten mitarbeiten kann und Verantwortung übernehmen darf. Dabei spielt auch die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen sowie Lehrlingen eine wichtige Rolle.

Daniel Grinninger | Lehrling IT Technik



Feedback unserer Geschäftsführung



Es ist toll zu sehen, wie sich die Lehrlinge im Laufe der Lehrzeit sowohl fachlich als auch persönlich weiterentwickeln. Das ist auch der Grund warum wir unsere Lehrlinge bereits sehr früh an richtigen Kundenprojekten mitwirken lassen und ihnen große Verantwortung übertragen. Ich denke, genau das zeichnet eine Lehre bei eworx aus.

**Manfred Wimmer
Geschäftsführung**



Feedback unseres Ausbildners



Das Besondere an einer Lehre bei eworx ist bestimmt der Praxisbezug. Unsere Lehrlinge arbeiten rasch an realen Kundenprojekten mit und übernehmen bei diesen auch im Rahmen Ihrer Aufgabenbereiche die Verantwortung. Damit dies möglich ist, werden die Lehrlinge nicht nur vom Ausbilder, sondern auch von allen anderen Mitarbeitern unterstützt sowie weitergebildet.

**Simon Wild
Lehrlingsausbilder
Leiter EDV Technik & Support**



Unser Tipp an andere Betriebe

Wir können diese praxisnahe Ausbildung wirklich jedem Lehrbetrieb empfehlen. Zu Beginn der Lehrzeit beziehungsweise als wir begonnen haben Lehrlinge bei Projekten mitarbeiten zu lassen war es viel Arbeit für unsere Ausbilder. Es musste festgelegt werden, wie dabei vorgegangen werden soll. Dieser Aufwand hat sich aber auf jeden Fall gelohnt. Wir können tagtäglich beobachten, wie sich die Lehrlinge nach jedem Projekt weiterentwickeln und immer mehr Verantwortung selber übernehmen.

Wichtig ist vor allem die Lehrlinge nicht gleich zu überfordern, sondern sie schrittweise in die Projektarbeit einzuarbeiten. Zu Beginn lernt der Lehrling den Ablauf eines Projekts, bevor er einzelnen Abschnitte selber übernehmen kann. Natürlich ist die Fehlerrate höher wenn Lehrlinge aktiv mitarbeiten, deshalb steht der Ausbilder immer tatkräftig zur Seite. Das Ziel der Lehre ist es ja Fehler zu machen, um aus diesen zu lernen und es beim nächsten Mal noch besser machen zu können.

Auch von unseren Kunden haben wir schon viel erfreuliches Feedback erhalten, da neben den fachlichen Kompetenzen ebenfalls die zwischenmenschlichen Aspekte laufend verbessert werden. Hat der Lehrling seine Lehre abgeschlossen, können wir diesen mit gutem Gewissen in den normalen Betrieb aufnehmen, da dieser bereits voll und ganz in alle Abläufe integriert war.