

Schlüssel zum Erfolg: Anwenderschulung für SAP S/4HANA

Ein Webinar von tts

Speaker: Lisa Müller-Gebühr Klaus Kräft

Date: 06.12.2023



Wir begrüßen Sie herzlich zu unserem Webinar

Über uns



Lisa Müller-Gebühr

- Consultant Learning
- Transformation Consulting/ User Adoption
- Beratung und Konzeption von Schulungsangeboten in verschiedenen SAP Schulungsprojekten



Klaus Kräft

- Management Consultant Learning
- Rund 25 Jahre Berufserfahrung im Kontext IT/SAP und Lernen
- Stationen in der Forschung, bei SAP und tts
- Agile Coach und Transformation Consultant



tts learning architects

- Der Bereich bei tts, der sich mit den Themen Lernen, Entwicklung, Transformation, Lernmedien und Change Kommunikation beschäftigt.
- Die anderen Bereiche von tts:
 - Software (Digital Adoption Platform)
 - HR Consulting

Heute ist ...



Nikolaus

.. und wie passt das zu einem etwas nüchternem Thema wie

SAP Training?



Mit Freude SAP Lernen?



Eine kleine Umfrage

Scannen Sie den QR Code mit Ihrem Smartphone oder folgen Sie dem Link im Chat.

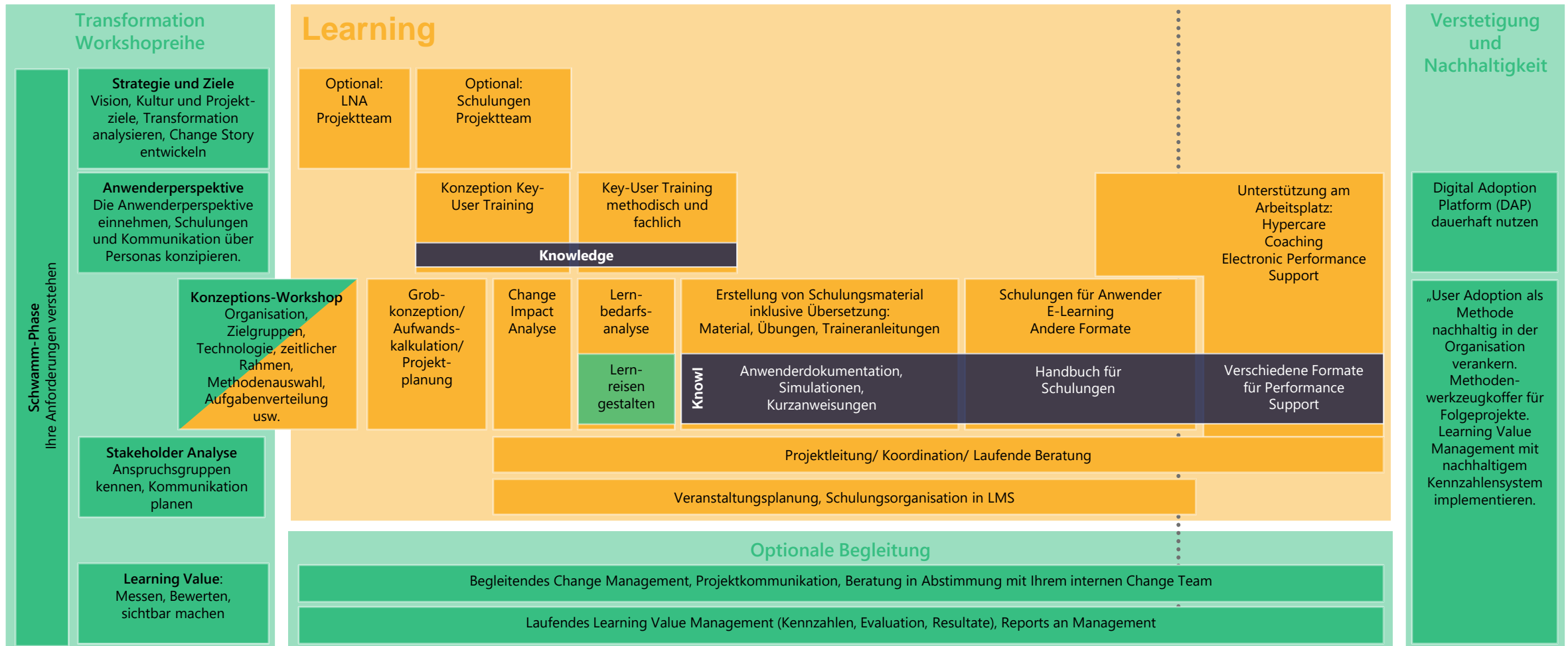


Wo sehen Sie die Herausforderungen beim Thema SAP-Anwendertraining in Ihrer Organisation/Ihrem Unternehmen?

Oder:
Gehen Sie auf [menti.com](https://www.menti.com) und geben Sie folgenden Code ein:
4897 7223

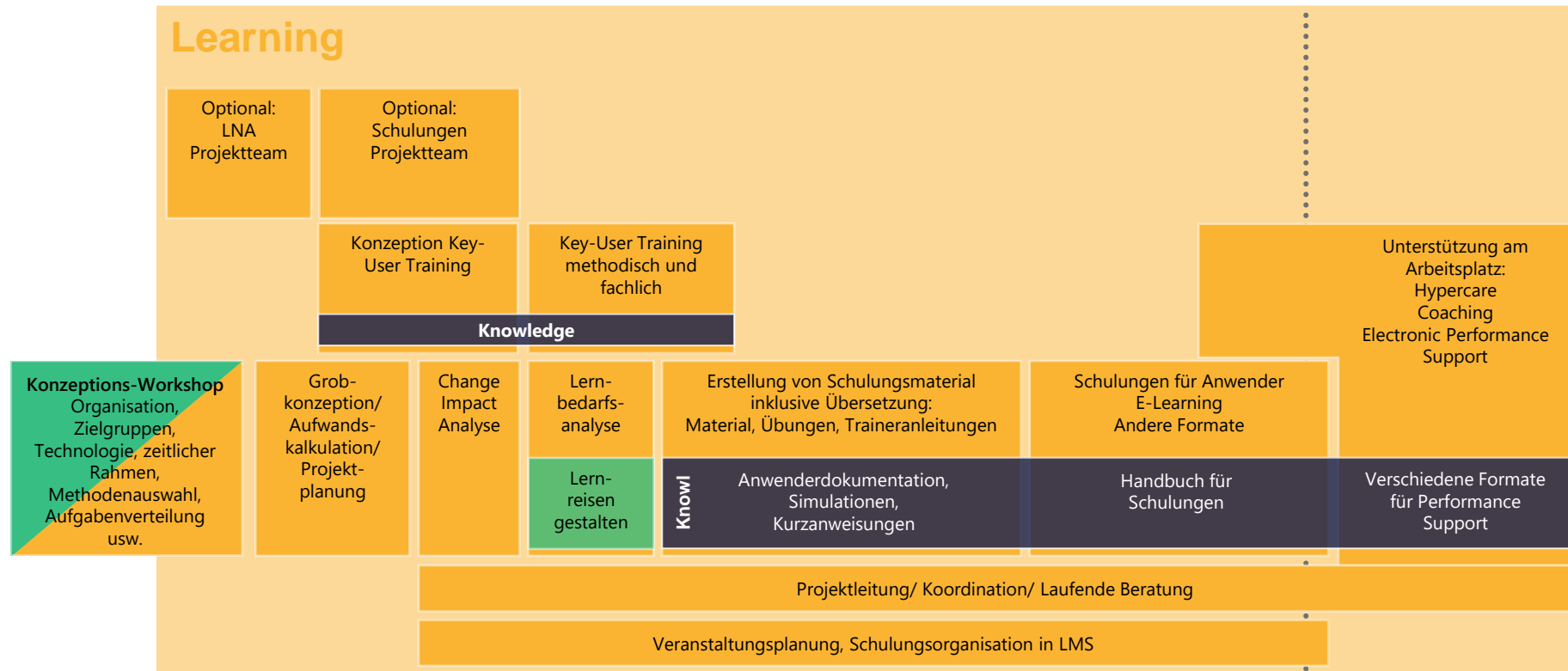
Die Leistungsbausteine von tts

Übersicht und Zuordnung zu Lösungspaketen



Die Kernleistungen im Bereich „Learning“

Hier im ersten Teil mit Klaus Kräft

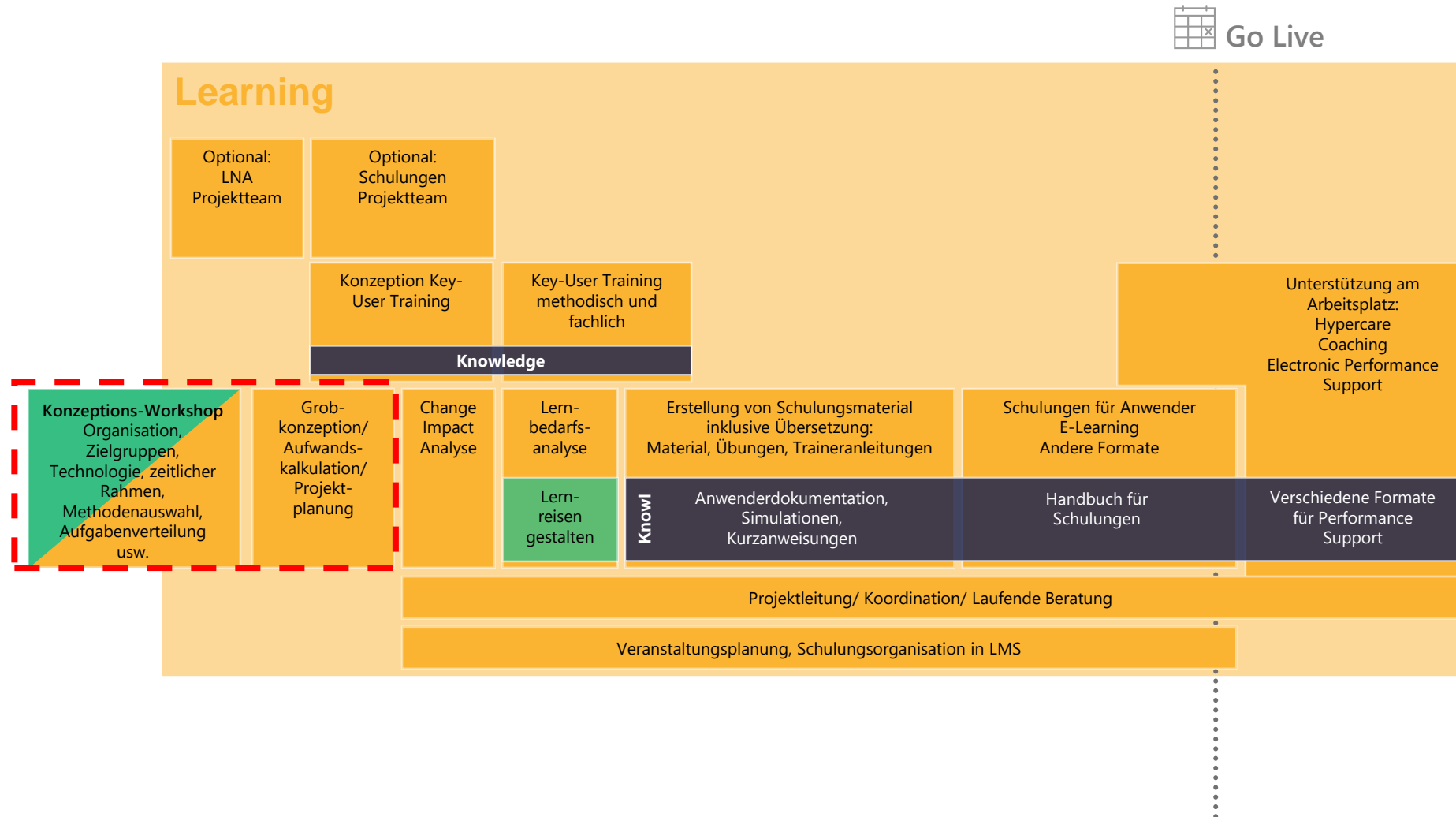


II: Die Leistungen im Bereich Transformation

Nachher– mit Lisa Müller Gebühr

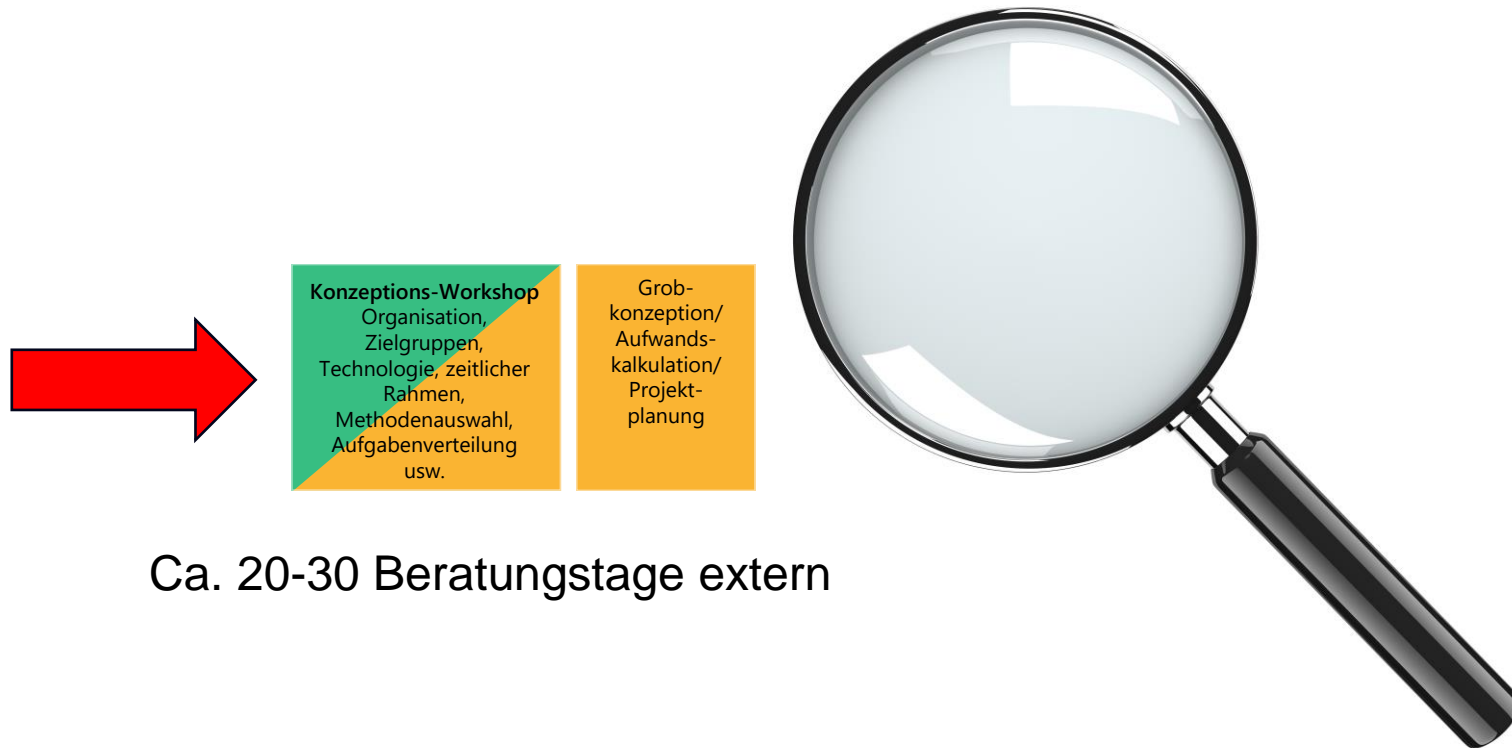


Die Kernleistungen im Bereich „Learning“



Konzeptionsworkshop und Grobkonzept

Der Start für die Schulungsthemen



Ca. 20-30 Beratungstage extern

Der Konzeptionsworkshop

Praxisbeispiele: Agenda, Medien

- Ankommen/Vorstellungsrunde
- Projektvorstellung, aktueller Stand, Zeitplanung (Kunde)
- Impulsvortrag: Der Ablauf des Anwendertrainingsprojektes; Herausforderungen und Gestaltungsmöglichkeiten
- Visualisierung zentraler Entscheidungen für das Anwendertraining
 - Equalizer (Grundsatzentscheidungen auf einer bipolaren Entscheidungsmatrix)
 - Canvas (Zentrale Feststellung auf einem Canvas-Poster)
- Ergänzende Frageliste: Grundsatzentscheidungen für das Grobkonzept
- Next-Steps/ Check-Out

Learning Strategy and Design Canvas – Big Picture Workshop



Kundendbeispiele in versendeter Version abgedeckt

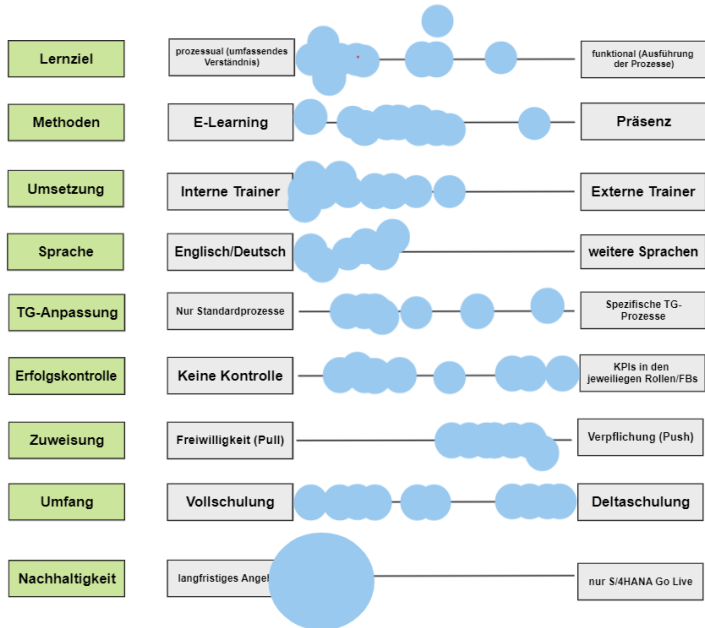
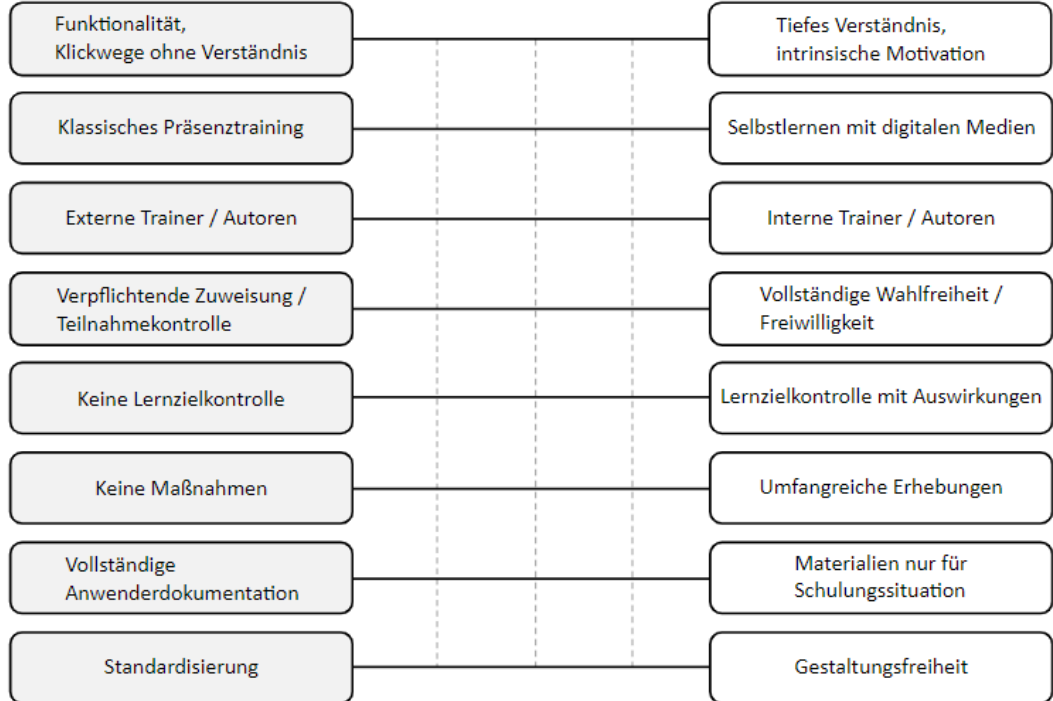
Die Arbeit am Equalizer

Abgleich und Diskussion

Learning Project Equalizer



- Lernziel
- Methodische Schwerpunktsetzung
- Trainer:innen /Schulungsumsetzung
- Schulungsplanung-/ Zuordnung
- Lernzielkontrolle
- Allgemeine Erfolgskontrolle / KPIs
- Anwenderdokumentation
- Trainingsdesign

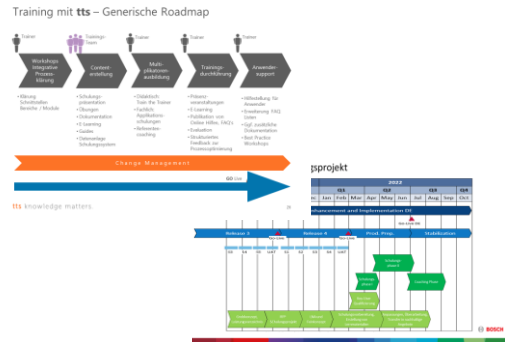


Praxisbeispiele Grobkonzept

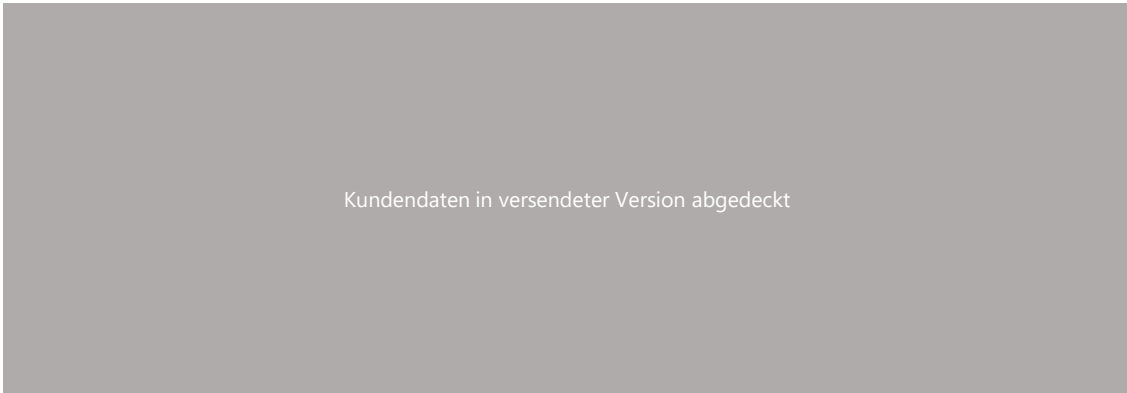
Auszüge aus anderen Projekten



Zeitplan und Projektplan



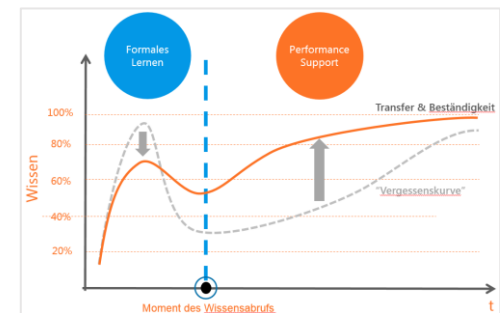
Aufgabenanalyse für zentrale Rollen (grob)



Kalkulation intern/extern



Konzeptionelle Empfehlungen



Praxistipps zum Start

Erfahrungen aus den Projekten

Wenn Berater sagen, dass sich „eigentlich“ nicht viel ändert, dann wissen Sie, dass es Schulungsbedarf gibt ...

Professionelle externe Trainerinnen und Trainer können mehr als Sie denken!

Sie brauchen ein System, auf dem Sie schulen können!

Key-User sind mehr als Projekt-Hilfskräfte. Sie sind die zentralen Botschafter der Projektziele

Starten Sie rechtzeitig (min 6 Monate)

Denken Sie an die Trainings-Organisation. Binden Sie Ihre interne Akademie ein. Nutzen Sie ein LMS. Stellen Sie ggf. eine zusätzliche Person ein

Verbinden Sie Change und Training. Sorgen Sie für gemeinsame Botschaften

Wenn Sie nachhaltig investieren wollen, dann erstellen Sie die Schulungsmaterialien auch für den laufenden Betrieb!

Standard-schulungsunterlagen helfen nicht (viel) fürs Anwender-training

Schulungsmaterialien

Übliche Formate

Material

Anwenderdokumentation

©tts 42

Hochwertige Web-Based-Trainings

Ideal für den Aufbau von Grundlagenwissen

Web-Based-Trainings oder kurz WBTs sind interaktive Selbstlernmaterialien. Ein WBT wird oft auch gleichgesetzt mit einem „E-Learning“. Ein hochwertiges WBT im IT-Umfeld sollte die folgenden Merkmale aufweisen:

- Ansprechende Gestaltung im Corporate Design
- Didaktische Aufbereitung der Inhalte: Lernzielangaben, Erläuterungen, Testfragen, Zusammenfassungen, Lernhilfen
- Szenarien mit konkretem Bezug zur Arbeitswelt
- Vertonung (Optional)

tts kann dabei Web-Based-Training in unterschiedlichen Darstellungsformen erstellen: interaktive Simulationen der Oberfläche, Darstellungen nach dem Simple-Show-Prinzip (wie in der Ausschreibung genannt), ScreenCasts, Comics, fachliche Erläuterungen mit Avataren, Elemente des Gamification und vieles mehr. Produzieren können wir mit Articulate oder unseren eigenen Autorenwerkzeugen

©tts digital HR experts

Material

Präsentation

©tts learning architects

Videos, Trailer

Motivierende und werbliche Materialien für Change und Projektmarketing

Trailer sind kleine „Werbefilme“, die hochwertig aufbereitet sind, die Kernbotschaften des Projekts transportieren, motivieren und die Anwender mit ersten Informationen versorgen. Sie sind quasi der Auftakt – die erste Visitenkarte des Projekts und ein zentrales Instrument der Change-Kommunikation.

Trailer können in unterschiedlichen Stilen erstellt werden: So wie in ihrer Ausschreibung dargestellt als Video-Formate mit dem Vorstand, als Comics, grafische Animationen oder Mischungen davon. Wichtig ist, dass Aussagen und Stil zum Projekt, zum Corporate Design und zum Change-Konzept passen. tts hat jahrelange Erfahrung mit diesem Medium. Nebenstehend Screen Shots von tts-Kundenprojekten,

©tts learning architects

Material

Übungen

©tts 46

Die Anwenderdokumentation

Die Grundlage der Schulungsmaterialien

Die Anwenderdokumentation ist die Grundlage aller Schulungsmaterialien. Sie beschreibt sowohl die Prozesse als auch die Klickwege im System. Im Hinblick auf eine nachhaltige Nutzbarkeit ist die Anwenderdokumentation

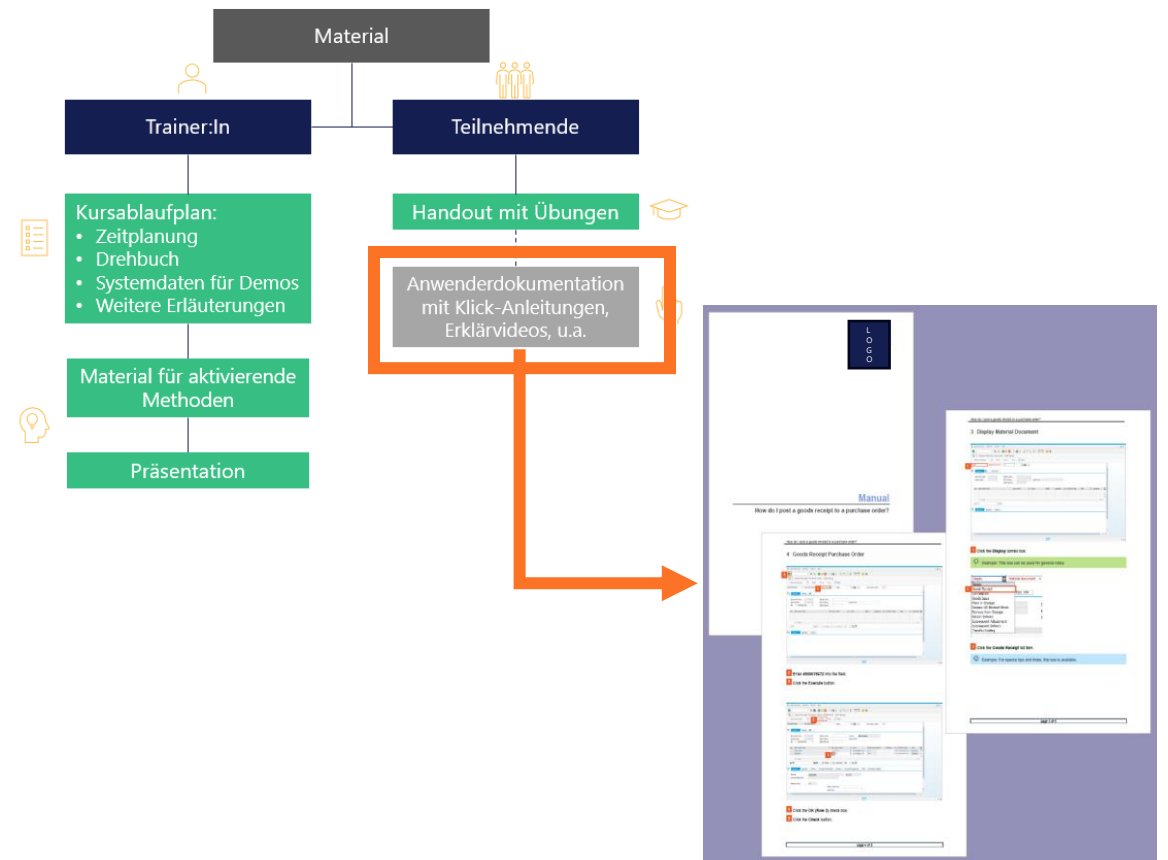
- Möglichst vollständig
- Neutral beschreibend

So kann sie auch als langfristiges „Nachschlagewerk“ bzw. in Modulen als intelligente Online-Hilfe genutzt werden.

Für die Durchführung von Trainings muss die Anwenderdokumentation um weitere Formate wie Übungen, Präsentationen und Trainerhandreichungen erweitert werden.

Trainingsmaterial

Für Präsenz- und Online-Training



Noch mehr Formate

tts Lerndesignkarten

Die Vielfalt zählt

Basierend auf umfassender Projekterfahrung, Recherche, Feedback von Test-Nutzer:innen und Erfahrungsberichten aus dem Netzwerk wurden 67 Formate zusammengestellt, beschrieben, illustriert, kategorisiert und quantifiziert.

Besonderer Wert wurde auf Formatevielfalt gelegt. Das Set enthält populäre und vergleichsweise unbekanntere Formate unterschiedlichster Ausprägungen.

Pandemiecheck: Alle Formate wurden auf die Anwendbarkeit in digital verteilten Lernsettings geprüft.

Die crossmediale Distribution integriert Spielkarten, Smartphone-App und Webseiten.



Kostenlos: Suche nach „Lerndesignkarten“ in den App-Stores

Mehr als nur Karten



Spielkarten-Set mit 69 gedruckten Karten

Wirksamkeitsfeld zur dialogfördernden Anordnung der Karten (DIN A0 Poster alternativ auf digitalem Whiteboard)

LinkedIn-Community



Smartphone-App mit Such-Filter und Favoritenfunktion (iOS, Android)



Internet-Glossar mit Tools, Beispielen, Praxiseinblicken, Links zu jedem Format (Aufrufbar per QR-Code auf den Karten oder über die App)

Ergänzende Materialien zur Integration der Lerndesign-Karten in den Konzeptionsprozess



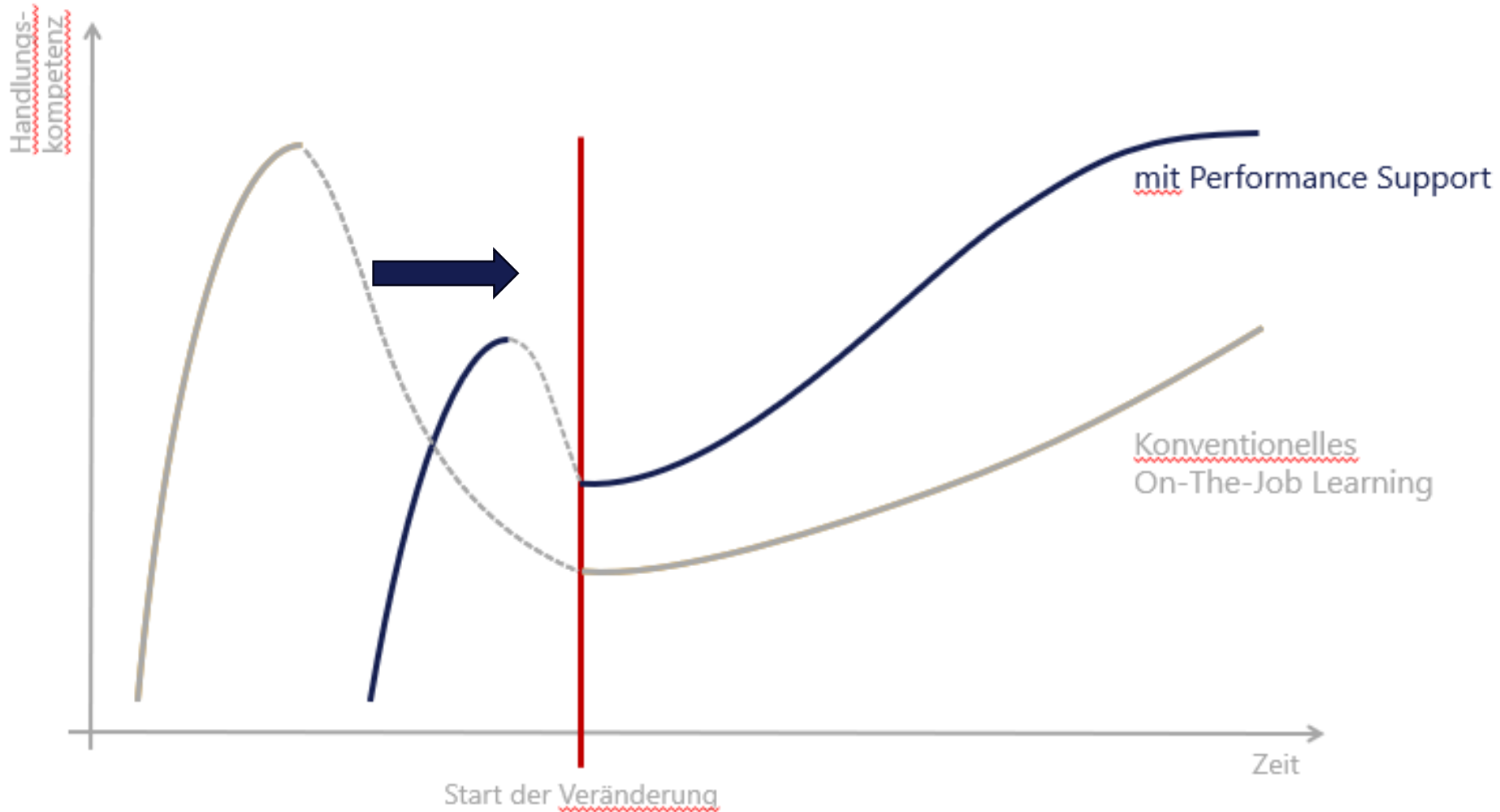
Interne oder externe Trainer:innen?

Was spricht dafür? Was dagegen?

- **Interne Trainer:innen** kennen die Prozesse und sind damit fachlich besser „drin“ als die Externen es je sein können.
- sprechen die Sprache des Unternehmens. Sie kennen Abkürzungen, Fachbegriffe, die Unternehmenskultur. Sie sind deshalb besonders glaubwürdig. Das kann positiv sein. Es kann aber auch negativ wirken, wenn Key-User als vertrauenswürdige Multiplikatoren Projektziele oder Veränderungen ablehnen.
- sorgen dafür, dass das Fachwissen im Unternehmen bleibt. Externe Trainer ziehen nach Projektende weiter zum nächsten Kunden. Interne Trainer bleiben als Ansprechpartner und „Wissensträger“ erhalten.
- **Externe Trainer:innen** entlasten das Projekt. Key-User sind oft durch zu viele Aufgabe beansprucht (Tagesgeschäft, testen, dokumentieren ...).
- sind meist die professionelleren/besseren Trainer:innen - das ist ihr Hauptberuf.
- laufen weniger Gefahr, Veränderungen begründen oder verteidigen zu müssen. Sie kennen das „Vorher“ nicht. In der Regel laufen dadurch Schulungen bei umstrittenen Themen - sachorientierter und effizienter.
- sind weitgehend unabhängig von internen Hierarchien und Befindlichkeiten. Sie müssen in der Schulung kaum daran denken, wie sie den Mitarbeitenden später im Tagesgeschäft begegnen.

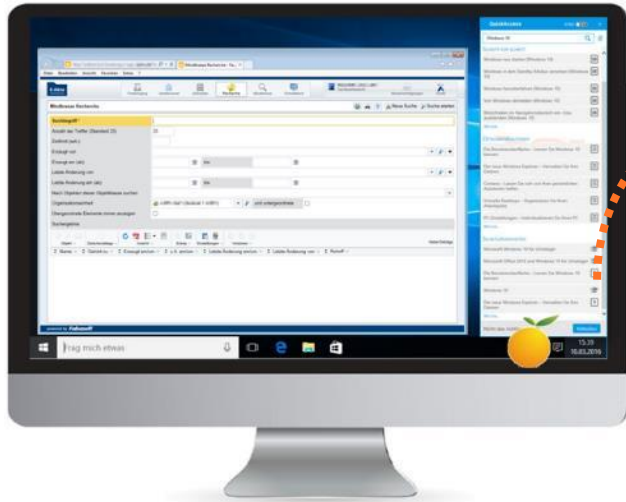
Performance Support/DAP

Weniger Training, mehr Unterstützung am Arbeitsplatz



Hilfe direkt in der Anwendung

Die „Orange“ als Performance Support Lösung von tts



QuickAccess SYNC OFF X

E-Akte 🔍 🌀

SCHRITT-FÜR-SCHRITT

- 📄 Schriftstück umbenennen ▶
- 📄 Aktennotiz im Vorgang erzeugen ▶
- 📄 Vorgang als PDF exportieren ▶
- 📄 Vorgang weiterleiten ▶

DETAILINFORMATIONEN

- 📄 Bearbeitung von Eingangsdokumenten (Im) ▶
- 📄 Erzeugen eines Vorgangs im Aktenplan (S: ▶
- 📄 Organisation von Akten (Aktenplan) ▶
- 📄 Suche ▶
- 📄 Erstellen einer Reinschrift ▶
- 📄 Erzeugen eines Vorgangs im Posteingang ▶

WEITERE...

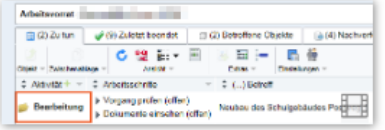
SELBSTLERNEINHEITEN

- ▶ Bearbeitung von Eingangsdokumenten (Im) ▶
- ▶ Erzeugen eines Vorgangs im Aktenplan (S: ▶
- ▶ Organisation von Akten (Aktenplan) ▶
- ▶ Suche ▶
- ▶ Erstellen einer Reinschrift ▶

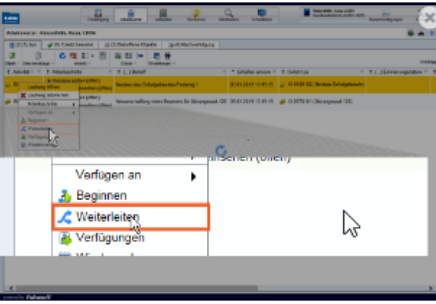
QuickAccess SYNC OFF X

Vorgang weiterleiten

1 Sie befinden sich auf der Portalseite "Arbeitsvorrat".
Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Aktivität des gewünschten Vorgangs:



2 *Klicken Sie auf Weiterleiten:*

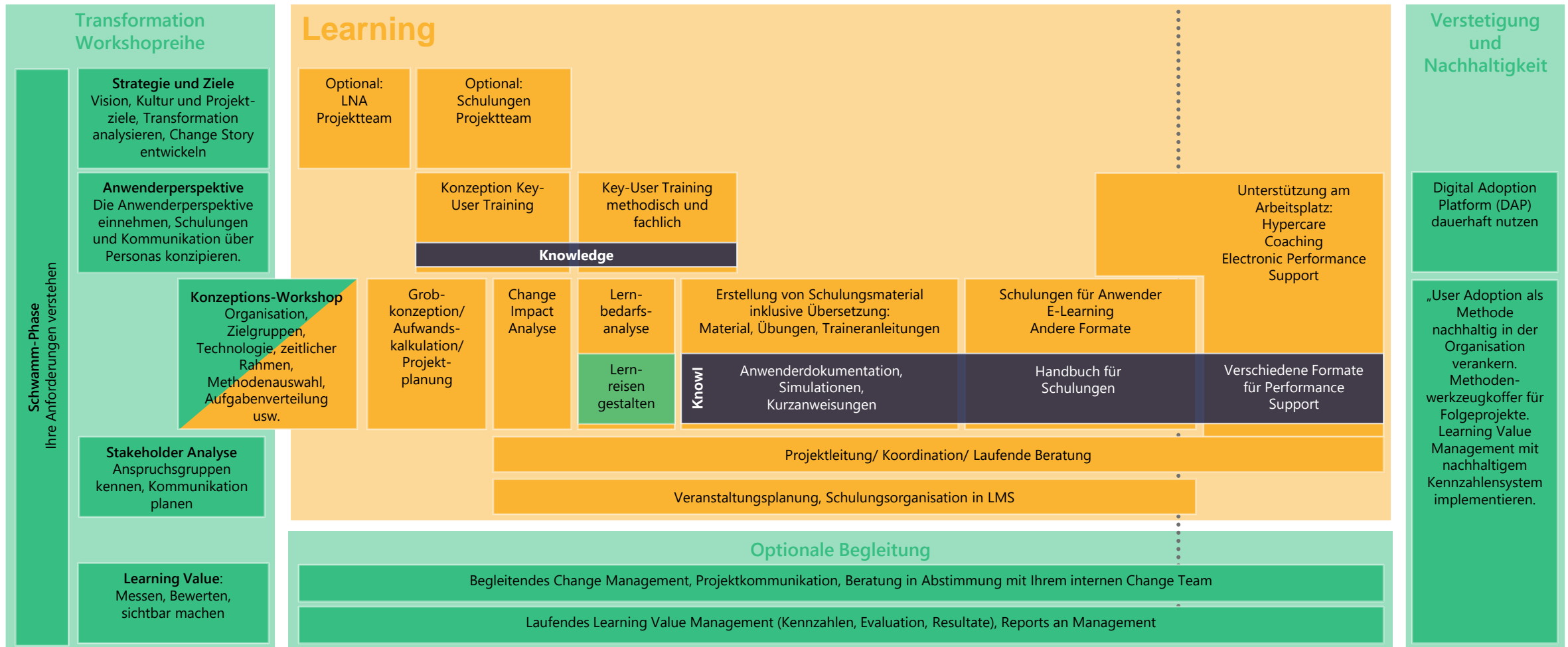


3 Im Eingabefeld "Benutzer" ist der für die Aktivität aktuell bestimmte Benutzer voreingetragen.
Klicken Sie auf Benutzer:



Die Leistungsbausteine von tts

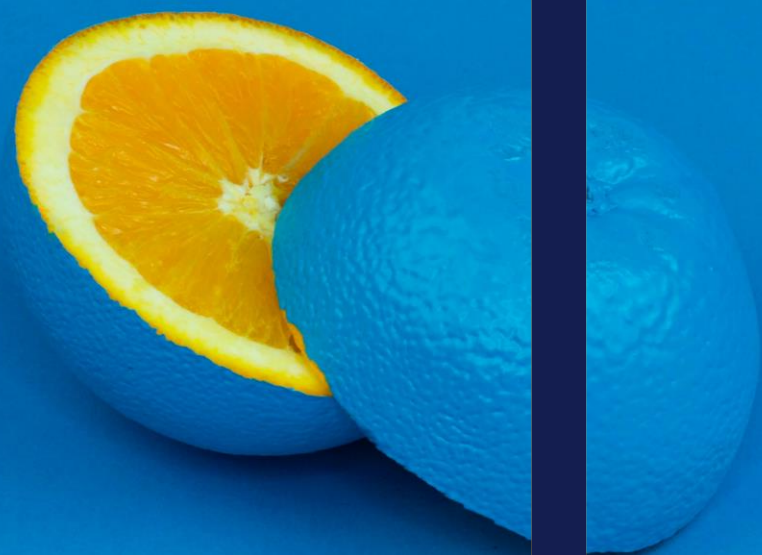
Übersicht und Zuordnung zu Lösungspaketen



II: Die Leistungen im Bereich Transformation

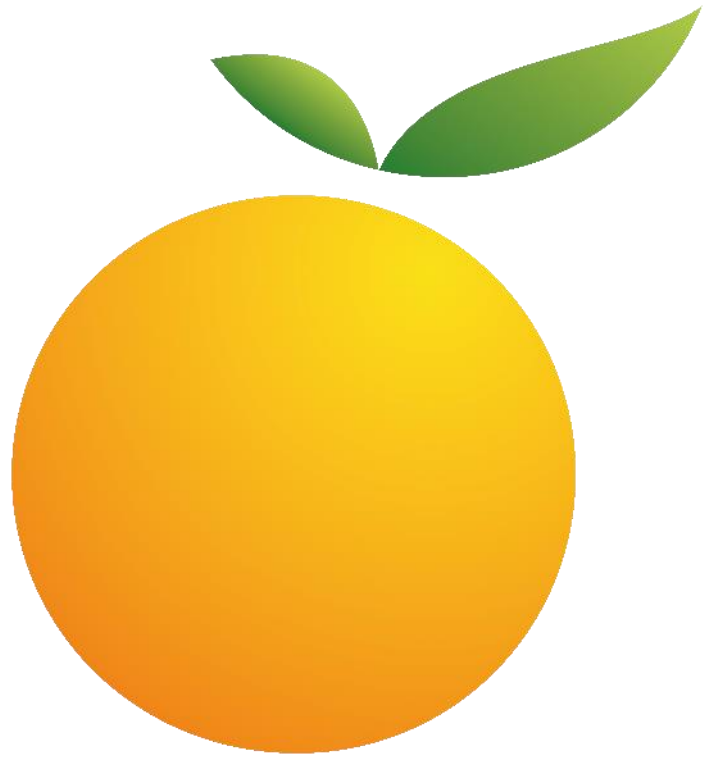
Jetzt– mit Lisa Müller Gebühr





tts User Adoption

Wir bringen Change Management und Training
zusammen



**"Die User Adoption
(Benutzerakzeptanz)
ist der Schlüssel zu
jedem erfolgreichen
Softwarebetrieb."**

Clients



Users



Für eine erfolgreiche Implementierung der IT-Applikation ist ein Perspektivwechsel nötig

Ziel ist es, zu verstehen, wie die Bedürfnisse der Endanwender:innen aussehen und wie sie die neue Anwendung nutzen.

Stehen die Anwender:innen bei der Implementierung der IT-Applikation im Mittelpunkt?

Wie ist die Einstellung verschiedener Gruppen von Nutzer:innen zu der Software?

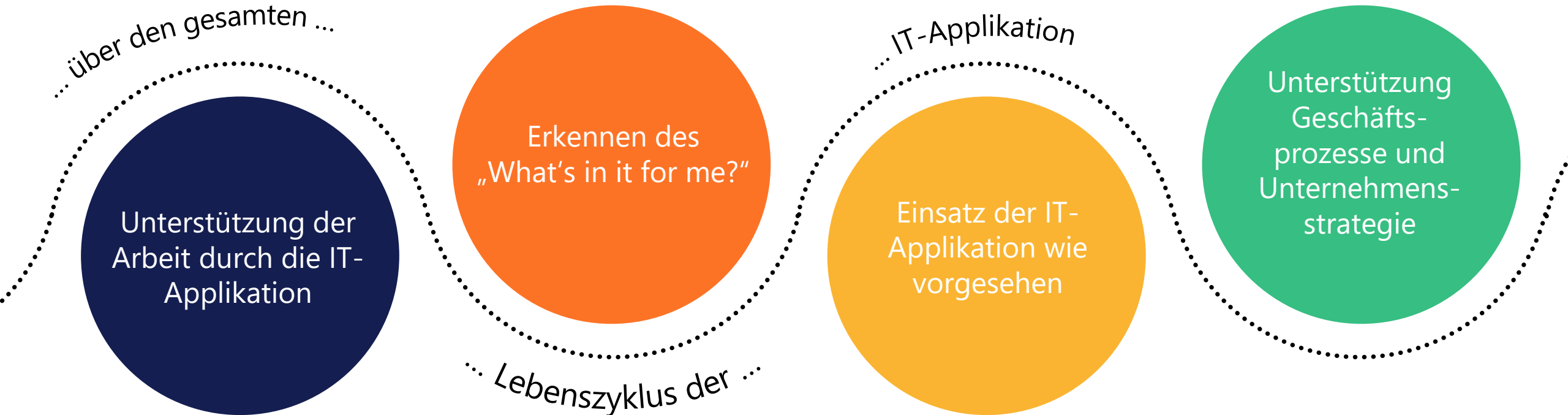
Welche Strategien nutzen Sie, um die Akzeptanz der Anwender:innen zu erhöhen?

Haben Sie einen Qualifizierungsplan? Wird dieser transparent kommuniziert?

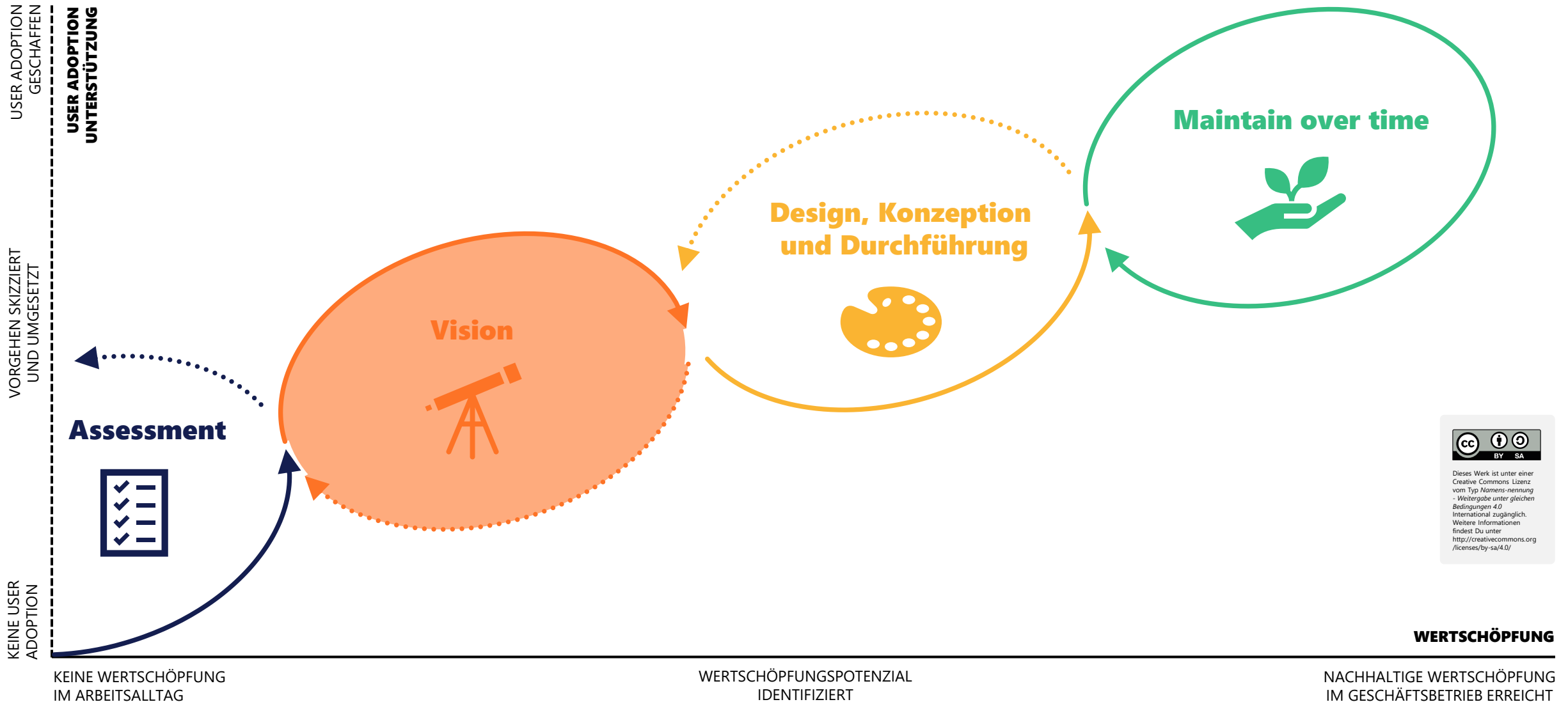
Kennen Sie die Bedürfnisse, Wünsche und Ängste Ihrer Beschäftigten?

Gibt es klare Ziele, die mit der Implementierung erreicht werden sollen? Werden diese transparent kommuniziert?

Welche Ziele verfolgen wir mit dem Vorgehen zur Förderung der „User Adoption“?

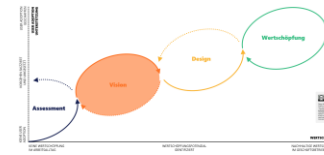


User Adoption unterstützt über den gesamten Lebenszyklus der IT-Applikation hinweg




Dieses Werk ist unter einer Creative Commons Lizenz vom Typ Namens-nennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International zugänglich. Weitere Informationen findest Du unter <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Beispielhafte Entwicklung der Vision zur User Adoption



Ziele/Strategische Ausrichtung definieren



Bedarfe/Bedürfnisse der Anwender:innen u. weiterer Stakeholder analysieren, Personas entwickeln



User Stories+ entwickeln und priorisieren



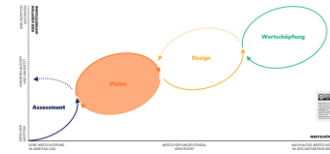
Erfolgskriterien entwickeln und messbar machen



Learner Journey definieren



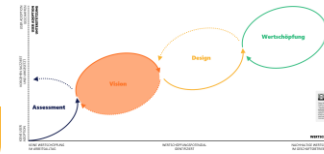
Beispielhafte Entwicklung der Vision zur User Adoption



Ziele/Strategische
Ausrichtung definieren



Generelle Ziele und strategische Ausrichtung der neuen IT-Applikation erarbeiten



User Adoption Assessment

Aus welchen Gründen ist die aktive Unterstützung der User Adoption besonders wichtig?

WAS?

Wie soll die neue IT-Applikation aufgebaut sein?
(Features, Eigenschaften, Plattformen etc.)

WIE?

Wie unterscheidet sich die neue IT-Applikation von der bisherigen?
Was zeichnet sie konkret aus?

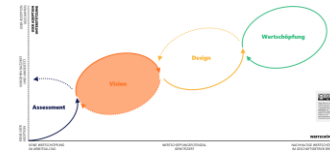
WOZU?

Wofür wird die neue IT-Applikation eingeführt?
Was soll für die Organisation besser werden?
Was soll für Anwender:innen besser werden?

Rand-/Rahmenbedingungen und Wirkhebel

Unter welchen limitierenden Umständen wird die IT-Applikation genutzt?
Welche Faktoren fördern ihren Erfolg?

Beispielhafte Entwicklung der Vision zur User Adoption



**Ziele/Strategische
Ausrichtung** definieren



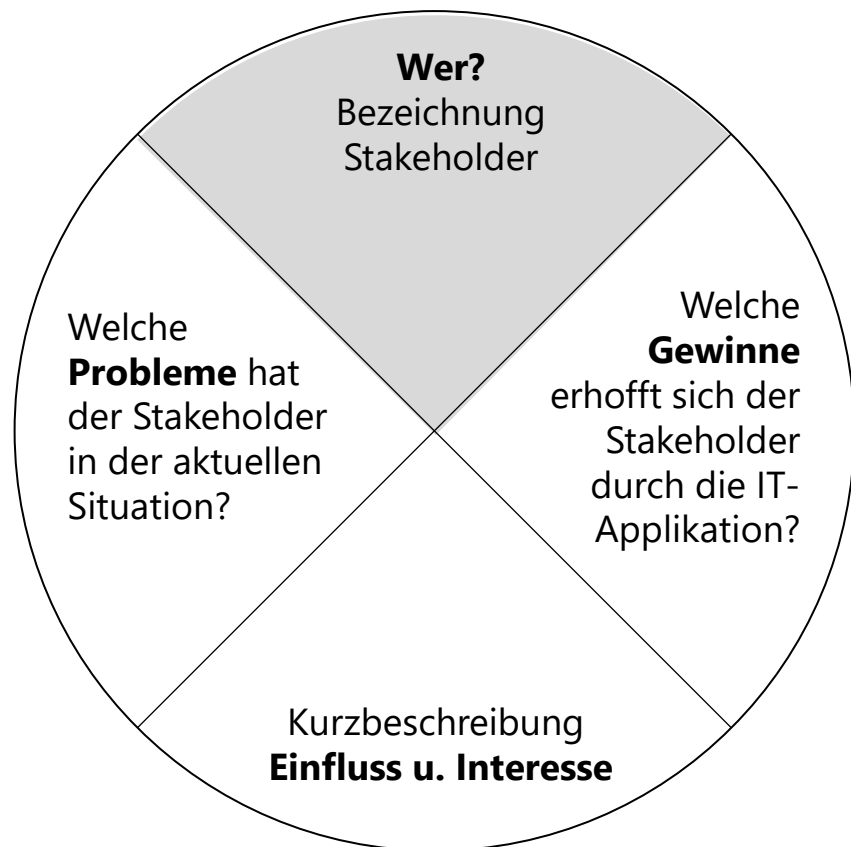
Bedarfe/Bedürfnisse der
Anwender:innen u. weiterer
Stakeholder analysieren,
Personas entwickeln





PERSONAS: Bedarfe und Bedürfnisse der Anwender:innen und weiterer Stakeholder analysieren

Mit der **Stakeholderanalyse** verschaffen wir uns einen Überblick, wer besonderen Einfluss auf und besonderes Interesse an einer optimalen User Adoption hat. Für ausgewählte Anwender:innen werden detailliertere **Personas** entwickelt. Weiterhin werden potenzielle Key-User/Multiplikator:innen identifiziert.



Project Title

Persona Name Alter: ?? Geschlecht: ???

Position, Funktion oder Rolle

Allgemeine motivationsfördernde Faktoren während der Arbeit: *

Allgemeine Frustrationsfaktoren während der Arbeit: *

Allgemeine motivationsfördernde Faktoren beim persönlichen Lernen: *

Allgemeine Frustrationsfaktoren beim persönlichen Lernen: *

?? Geschlecht: ???

Project Title

Persona Name Alter: ?? Geschlecht: ???

Position, Funktion oder Rolle

Bevorzugte Medien, Lern-/Unterstützungsangebote:

Format						
Vor-Ort-Training						
Web-Based Training						
Lernvideos						
Webinare (geringe Interaktion)						
Interaktives Online Training						
Lernzettel						
Foren/Communities						
On-the-job-Coaching						
Digitaler Performance Support						

Kanäle und Endgeräte:

PC/Laptop Smartphone

Onsite-Terminal Seminarräume

Intranet ESN

LMS

Weitere Notizen zur Persona: *

Enger und häufiger Kontakt mit Kolleg:innen und Lernpartner:innen: *

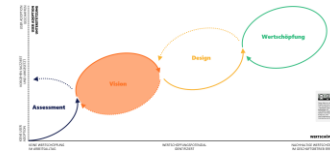
Vorwissen, Erfahrungen, Trainings: *

Relevante Merkmale, wie die Arbeit erledigt wird (z. B. Arbeitsort, -zeit, -strukturierung, Zusammenarbeit etc.): *

Sprachkenntnisse und weitere relevante Kenntnisse/Bedarfe in Bezug zum Lern-/Unterstützungsbedarf: *

über der neuen IT-bundenen Lern- *

Beispielhafte Entwicklung der Vision zur User Adoption



Ziele/Strategische Ausrichtung definieren



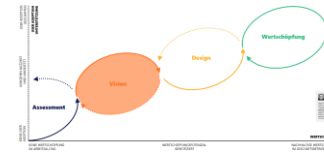
Bedarfe/Bedürfnisse der Anwender:innen u. weiterer Stakeholder analysieren, Personas entwickeln



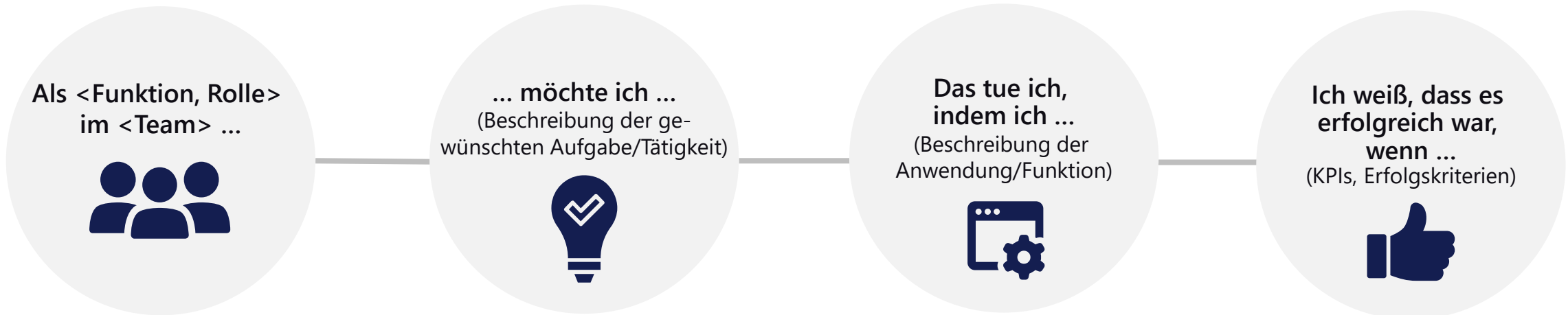
User Stories+ entwickeln und priorisieren



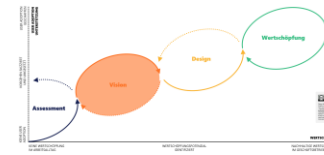
User Stories+ entwickeln und priorisieren



Ziel ist, zu verstehen, was die Endnutzer:innen mit der IT-Applikation im Arbeitsprozess tun möchten und sollen, wie sie dies tun und wie sie erkennen, dass sie erfolgreich sind.



Beispielhafte Entwicklung der Vision zur User Adoption



Ziele/Strategische Ausrichtung definieren



Bedarfe/Bedürfnisse der Anwender:innen u. weiterer Stakeholder analysieren, Personas entwickeln



User Stories+ entwickeln und priorisieren

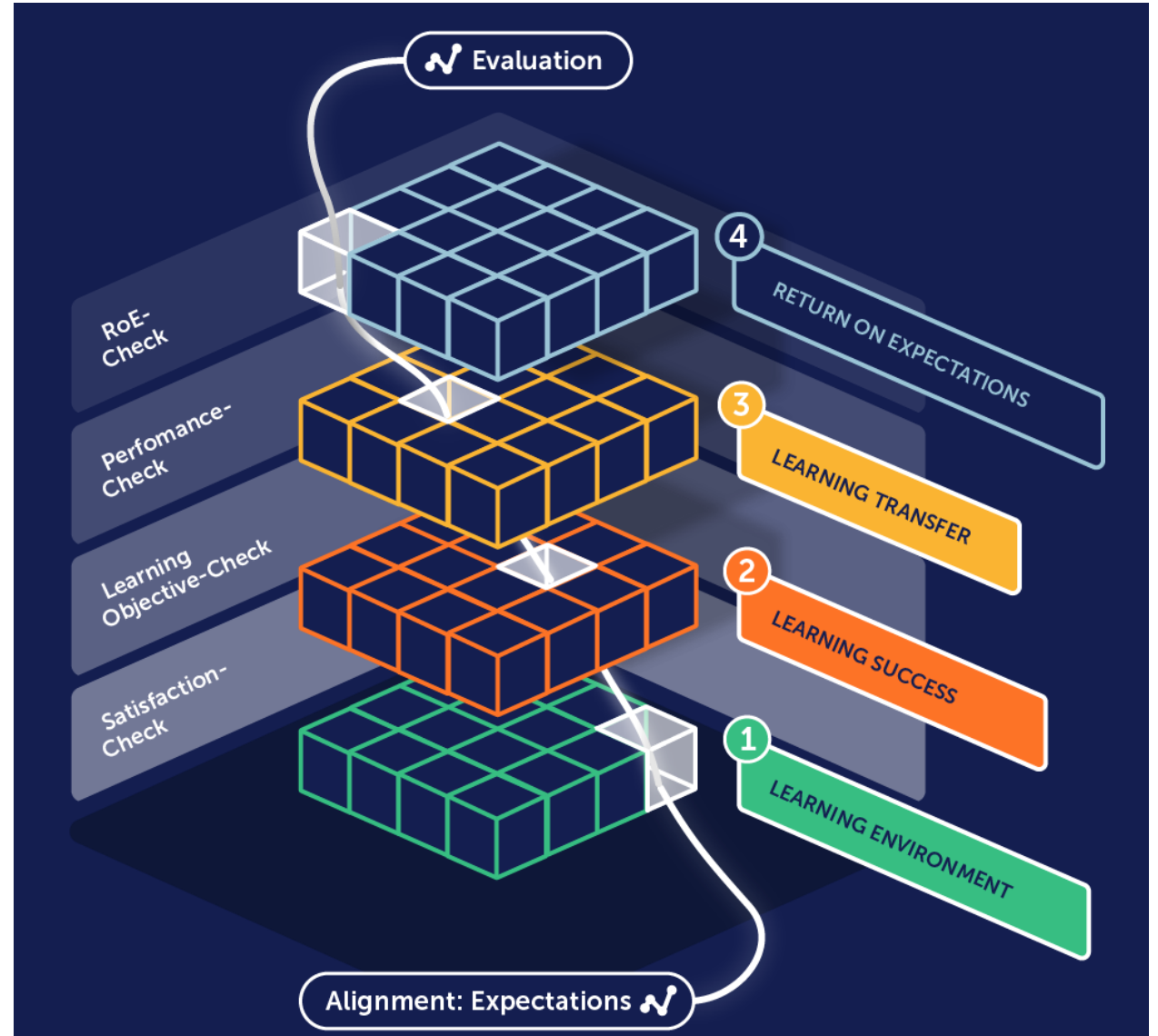


Erfolgskriterien entwickeln und messbar machen

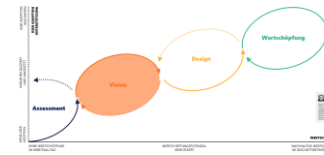


Learning Value Transparency

Mit dem **tts Learning Value Transparency Ansatz** werden die Mehrwerte des Lernens auf den folgenden Ebenen sichtbar:



Beispielhafte Entwicklung der Vision zur User Adoption



Ziele/Strategische Ausrichtung definieren



Bedarfe/Bedürfnisse der Anwender:innen u. weiterer Stakeholder analysieren, Personas entwickeln



User Stories+ entwickeln und priorisieren



Erfolgskriterien entwickeln und messbar machen

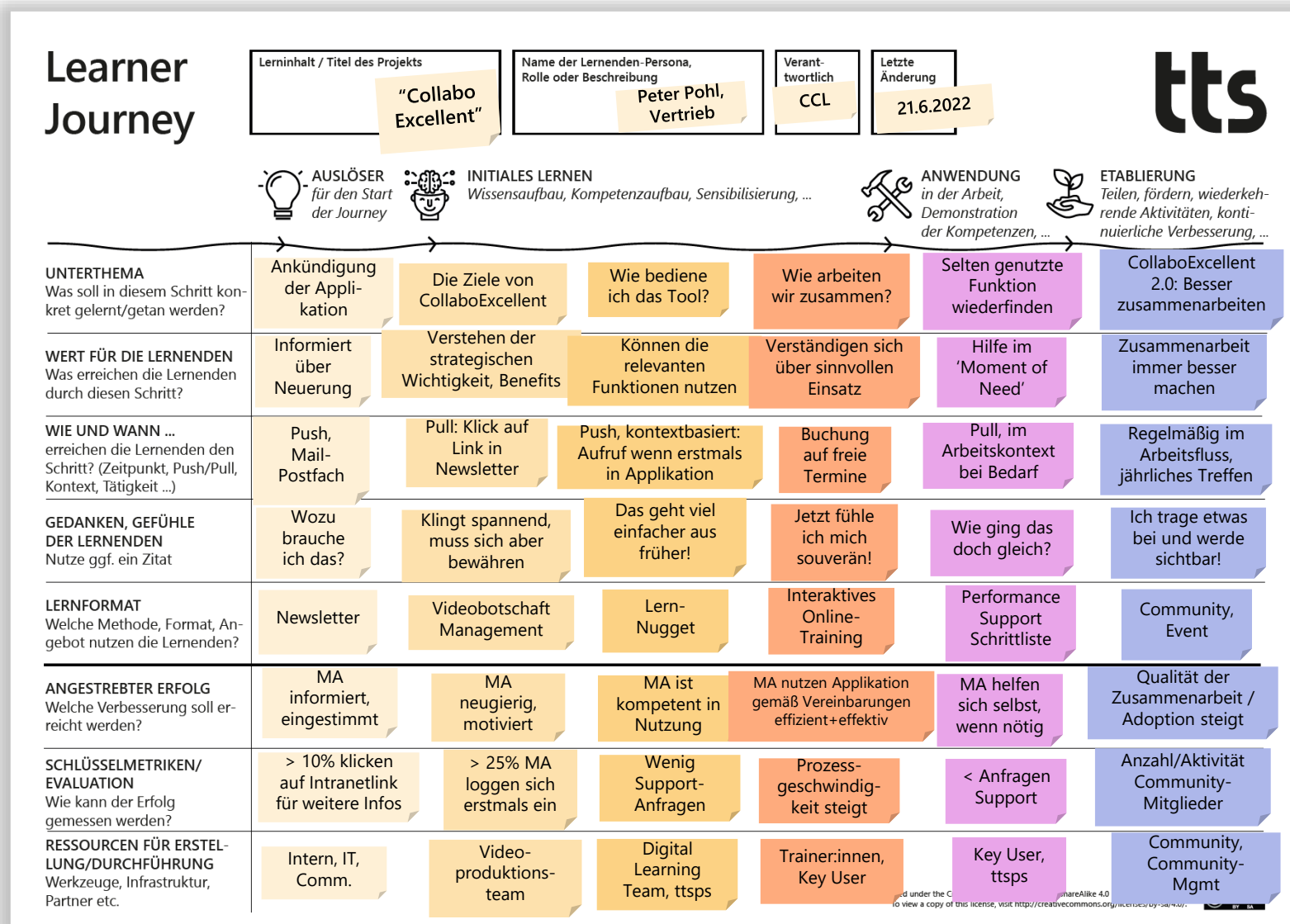


Learner Journey definieren

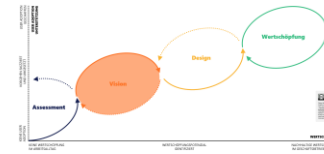


Learner Journey als Überprüfung der Arbeitsergebnisse und Planung der Kurrikula

Beispiel:

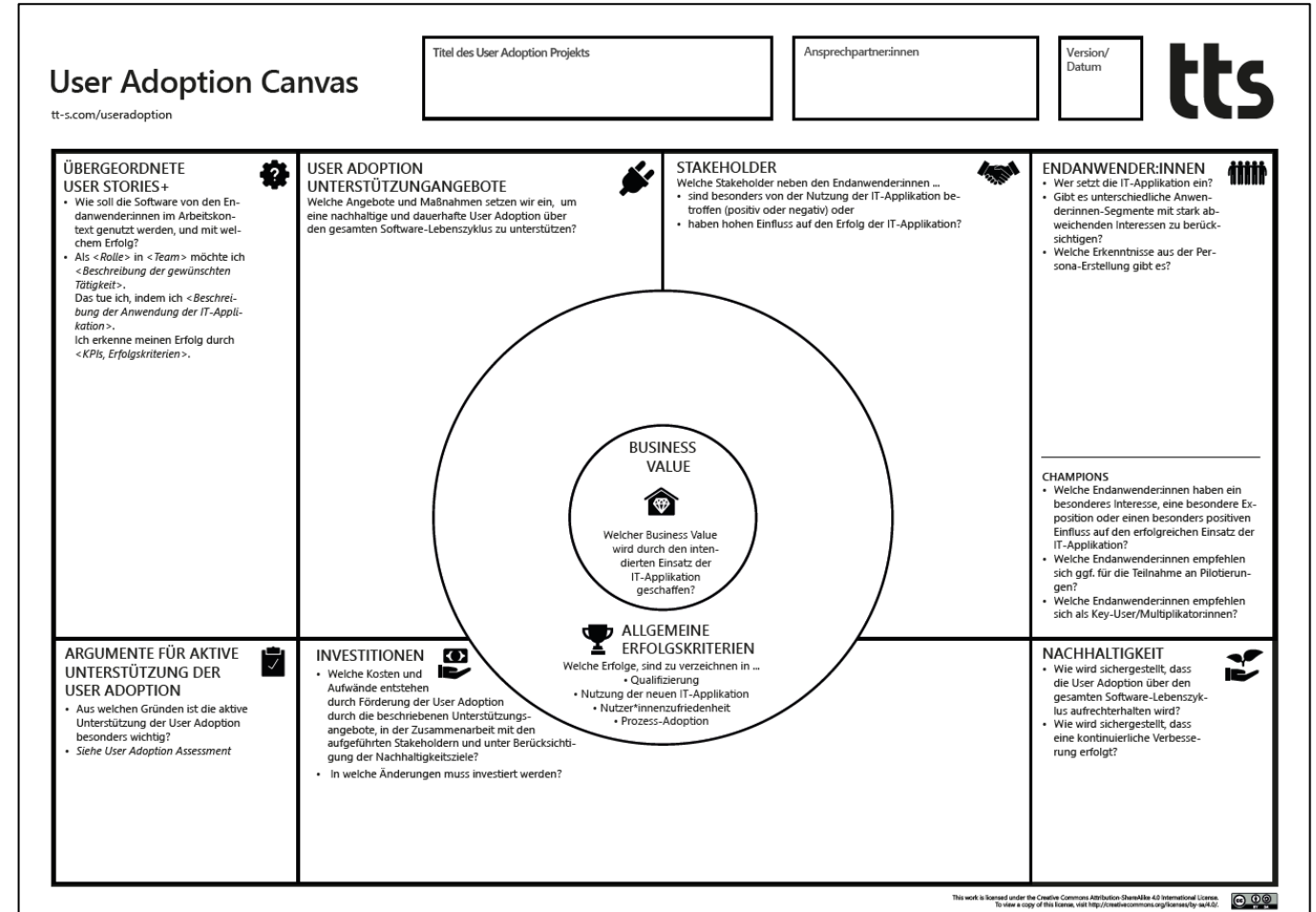


Prüfung, Diskussion, Wrap-Up der Arbeitsergebnisse



Die Arbeitsergebnisse werden im User Adoption Canvas zusammengefasst und ergänzt.

Das Canvas-Dokument dient als gemeinsames Commitment für die weitere Arbeit.



Die drei übergeordneten Teilmengen der User Adoption





Thank you

tts Deutschland

Schneidmühlstr. 19 | 69115 Heidelberg

klaus.kraeft@tt-s.com ; lisa.mueller-gebuehr@tt-s.com

tt-s.com

