

Schneller ROI durch Softwareschulung

Lernen im Unternehmen

Ein Epicor White Paper

EPICOR®

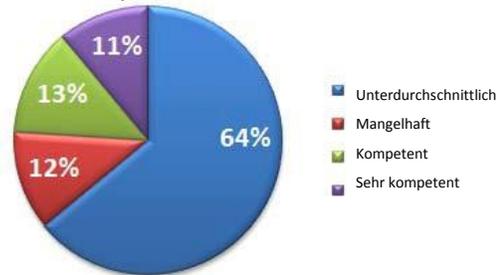
Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
Schulung vs. Training	2
Formales vs. Informelles Lernen	3
Vielfältige Trainingsmedien	3
Lebenszyklus der Schulung	4
Beurteilen & Planen	4
Schulen & Trainieren	5
Festigen & Unterstützen	5
Epicor Trainingsleistungen & -lösungen	6
Zusammenfassung	7
Über Epicor	8

Einleitung

Die Softwaresysteme von Unternehmen sind dafür gedacht, die Effizienz der Geschäftsprozesse und Tätigkeiten zu steigern. Damit der Mehrwert der Software jedoch voll zur Geltung kommen kann, müssen die Anwender entsprechende Fähigkeiten und Kenntnisse entwickeln, um sie effektiv zu nutzen. Die Akzeptanz durch die Anwender ist entscheidend für das erfolgreiche Implementieren einer Systemsoftware und deren laufende Nutzung. Ohne kompetente Anwender wird die Software schnell als unbrauchbar, zu komplex und schließlich als die „falsche“ Lösung angesehen, wenn sie keinen vorzeigbaren Ertrag der Investition erbringt.

In den frühen Jahren der Unternehmenssoftware betrachteten Firmen deren Einführung als technische Übung. Über die Jahre wurde zunehmend erkannt, dass Training eine entscheidende Komponente für den Gesamterfolg der Implementierung einer Software und deren laufende Nutzung darstellt. Unzureichendes Training der Anwender wird dennoch häufig als ein Hauptgrund dafür ermittelt, warum eine Software ihr Potenzial nicht voll entfalten kann. Eine Studie bei mehr als 400 Firmen, die vor Kurzem ein ERP-System eingeführt hatten, ergab, dass 76% der Befragten das Gefühl hatten, dass ihre Anwender über „mangelhafte“ oder „unterdurchschnittliche“ Kompetenzen zur Nutzung der Software verfügten.



Das Problem bleibt bestehen, da es einen klaren Unterschied zwischen Training und effektivem Training gibt. Unternehmen behandeln Anwendertrainings oft als eine Aktivität, die eben erledigt werden muss und schenken der Effektivität des Trainings dabei wenig Beachtung, sondern eher der Tatsache, dass es durchgeführt wurde. Ein effektives Schulungsprogramm schult ebenso sehr, wie es trainiert, es ist facettenreich, macht sich ein gemischtes Format von Medien und Stilen zunutze und findet fortlaufend statt, es endet nicht mit der Implementierung und Inbetriebnahme.

Diese Abhandlung bietet keinesfalls umfassende Gedanken über Schulung und Training für Unternehmenssoftware, sondern soll einen Ausgangspunkt und bedenkenswerte Informationen vor der Entwicklung eines Trainingsprogramms vermitteln.

Schulung vs. Training

Zwischen Training und Schulung besteht ein deutlicher Unterschied. Training ist die Erklärung und Demonstration, „wie“ eine Aufgabe ausgeführt werden muss. Schulung ist die Erklärung, „warum“ die Aufgabe ausgeführt wird und welche Rolle sie in den Geschäftsprozessen der Organisation spielt. Trainingsprogramme konzentrieren sich häufig darauf, wie eine Software angewandt wird. Das ist wichtig, ebenso wichtig ist es jedoch, die Anwender über die dahinterstehenden Geschäftsprozesse zu unterrichten. An diesem Punkt müssen die Unternehmen ihre Schulungs- und Trainingsprogramme an ihre Bedürfnisse anpassen. Software-Anbieter sind gut darin, Unterlagen und Trainings zu gestalten, die erklären, wie die Software funktioniert, aber die Unternehmen können vom Anbieter keine intimen Kenntnisse der Geschäftsprozesse erwarten.

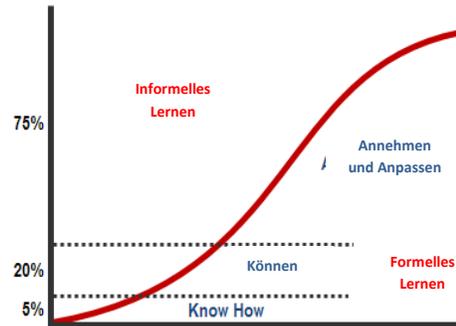
Die effektivsten Trainingsprogramme bringen den Anwendern nicht nur bei, wie sie Transaktionen in der Software abschließen, sondern bieten ein Verständnis davon:

- Wie die Software die Unternehmensziele unterstützt.
- Wie der Informationsfluss durch das neue System verläuft.
- Wie die Transaktionen mit den Geschäftsprozessen verknüpft sind.
- Wie eine Aufgabe durch vorgeschaltete Aktionen im System beeinflusst wird.
- Wie eine Aktion nachgeschaltete Aufgaben im System beeinflusst.
- Wie Prozesse und Abläufe aufgrund der Software beeinflusst werden.

Ein Anwender zum Beispiel, der Vertriebsaufträge erfasst, versteht, wie sich das inkorrekte Erfassen eines Auftrags negativ auf das Beschaffungswesen, die Herstellung und die Forderungen auswirken kann – ganz zu schweigen von der Kundenzufriedenheit.

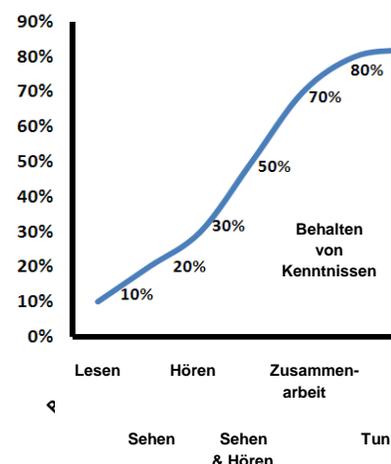
Formales vs. Informelles Lernen

Formales Lernen ist Lernen in einem strukturierten Umfeld (Klassenzimmer), während informelles Lernen in nicht strukturierter Art und Weise auftritt (als Ergebnis dessen, dass man seine Arbeit erledigt). Die Forschung schätzt, dass Lernen zu 75% auf informelle Weise stattfindet. Um den langfristigen Vorteilen eines Trainingsprogramms Rechnung zu tragen, müssen Unternehmen das Lernen an beide Arten anpassen. Während formales Lernen sich häufig auf die Vermittlung von Fähigkeiten und Kenntnissen konzentriert, ergibt sich informelles Lernen in der Regel aus dem Wunsch des Anwenders, die anstehende Aufgabe zu erledigen. Formales Lernen anzubieten ist unkompliziert, die Unterstützung des informellen Lernens ist eine größere Herausforderung. Eine übliche Vorgehensweise ist es, Anwenderressourcen mit der Software zu verlinken (kontextsensitive Hilfe), während eine fortgeschrittene Methode darin besteht, Trainingskurse in die aktuelle Software einzubetten, die mit den zugehörigen Masken und Prozessen verlinkt sind.



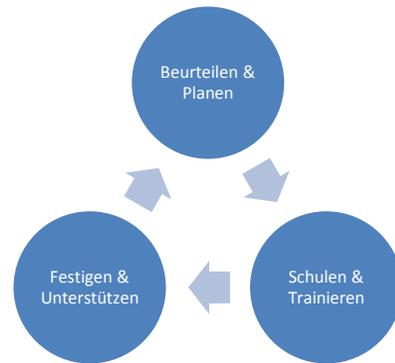
Vielfältige Trainingsmedien

Ein Training sollte auch die Erkenntnis berücksichtigen, dass Menschen unterschiedlich lernen. Außerdem stärkt eine Mischung von Trainingsmedien (Lesen, Sehen, Tun) letztlich das Behalten der Kenntnisse. Dementsprechend müssen die Unternehmen die Lernpräferenzen der Anwender über das Eingangstraining hinaus unterstützen. Einige Anwender absolvieren vielleicht lieber einen webbasierten Unterricht, während andere es bevorzugen, ein Nutzerhandbuch zu Rate zu ziehen, wenn sie während der Arbeit mit einer Frage über den Gebrauch der Software konfrontiert werden.



Lebenszyklus der Schulung

Schulung und Training für Unternehmenssoftware ist ein permanenter Zyklus. Der Trainingsbedarf endet nicht mit der Implementierung und Inbetriebnahme. Neue Mitarbeiter, organisatorische Veränderungen (Prozess und Menschen) und Systemaufrüstungen sorgen alle für einen ständigen Bedarf, mit dem Training auf dem Laufenden zu sein. Die effektivsten Trainingsprogramme schaffen bei der Einführung eine anfängliche Akzeptanz und Kompetenz der Anwender und erhalten die Fertigkeiten der Anwender langfristig aufrecht und entwickeln sie. Der Lebenszyklus der Schulung ist ein fortlaufender Prozess von Beurteilung, Planung, Training und Unterstützung.



Beurteilen & Planen

Schon eine ganze Weile vor der anfänglichen Einführung oder Aufrüstung der Software müssen die Unternehmen die Trainingsziele festlegen, die Anwender beurteilen (Fertigkeiten, Lernpräferenzen, Fähigkeit zur Veränderung) und einen pragmatischen Plan zur Erreichung ihrer Ziele entwickeln, sowohl für das Training als auch dafür, wie sie an die allgemeinen Ziele für die Geschäftsentwicklung anknüpfen.

Überlegungen & Ziele

- Den Widerstand der Organisation und den Widerwillen der Anwender gegenüber Veränderungen abschätzen.
- Die Fähigkeiten und Bedürfnisse der Anwender beurteilen.
- Detailliert ermitteln, welche Veränderungen die Software mit sich bringen wird.
- Festlegen, was die Anwender lernen müssen und wie sie es lernen werden.
- Die Vermittlungsmethoden festlegen (Training in Kursen, eLearning, Kurzhandbücher).
- Lernziele und Trainingspläne aufstellen.
- Maßstäbe festlegen, an denen die Trainingseffektivität gemessen wird.

Schulen & Trainieren

In dieser Phase dreht sich alles um die Kommunikation, die Anwender über das Was, Warum und Wie zu informieren; die Veränderungen zu erklären; auf Bedenken einzugehen und den Anwendern Unterstützung zuzusichern; und natürlich das Training selber. Um das Lernen und die Anwendung des Wissens zu optimieren, empfehlen Fachleute die Anwendung eines gemischten Lernansatzes.

Überlegungen & Ziele

- Detailliert erklären, welche Veränderungen die Software mit sich bringen wird.
- Den Anwendern vermitteln, was sie zu tun haben, wie sie es tun und warum es notwendig ist.
- Die Software rechtzeitig vor der Einführung den Anwendern vorstellen (das ist nicht eine Woche vor der Inbetriebnahme).
- Verständnis und Zustimmung der Anwender bezüglich dessen, welche Veränderungen vorgenommen werden und warum.
- Erfolgreiche Durchführung der erstellten Trainingspläne.

Festigen & Unterstützen

Nach der Inbetriebnahme müssen die Unternehmen über das anfängliche Training hinausgehen und die weiterführende Leistung der Anwender unterstützen. Die Unternehmen müssen die Schulung und das Training, das sie angeboten haben, festigen, das beinhaltet die Bereitstellung von Ressourcen und Werkzeugen für das informelle Lernen, das Anbieten von „Auffrischungs“- oder Fortgeschrittenenkursen und die Ernennung von „Superanwendern“ zu Fachleuten, an die man sich notfalls wenden kann.

Überlegungen & Ziele

- Den Fortschritt, die Anwendung des Wissens und die Softwarekenntnisse der Anwender überwachen.
- Die Effektivität des Trainings messen (Anzahl der Anrufe beim Help Desk, Beurteilungen nach dem Training).
- Schulungs- und Trainingsmaterial aktualisieren, um sicherzustellen, dass es dem aktuellen Stand der Software und der Prozesse entspricht.

Epicor Schulungsleistungen & -lösungen

Epicor bietet seinen Kunden mit einer umfangreichen Bibliothek, Lehrmitteln und weiteren Anwenderressourcen eine hervorragende Plattform, um eine wirksame Ausbildung zu gewährleisten. Damit können Kunden maßgeschneiderte Programme ganz nach ihren Bedürfnissen und für individuelle Anwenderpräferenzen zusammenstellen.

Die Schulungsservices & Lösungen umfassen:

Vor-Ort-Schulung: Von einem Dozenten geleitete Schulung in unseren Geschäftsräumen oder in Ihrem Betrieb.

Ferntraining: Interaktive, von einem Dozenten geleitete Schulung per Internet in Echtzeit.

eLearning: Online-Kurse mit individuell bestimmbarem Lerntempo und in die Anwendungen integrierte Kurse.

Knowledge Mentor: Erstellen und bereitstellen von maßgeschneiderten Trainings- und Referenzmaterialien für Anwender.

Anwenderressourcen: Zusätzliche Ressourcen zur Ergänzung unternehmenseigener Trainingsprogramme und zur Unterstützung der Anwender bei der Arbeit.

Zusammenfassung

Da sich Unternehmenssoftware weiterentwickelt, betrachten die Unternehmen „Training“ nicht mehr nur als Kostenfaktor, sondern zunehmend als Investition. Sie erkennen, dass die Umsetzung des Wertes, den eine Investition bringen soll, davon abhängt, ob die Anwender in der Lage sind, die Software kompetent zu nutzen und diese Fähigkeit über die Zeit aufrecht zu erhalten.

Die Vorteile sind echt und greifbar, einschließlich:

Verbessert:

- Geschäftsprozesse und Produktivität.
- Abstimmung von Mitarbeitern, Prozessen und Unternehmenszielen.

Steigert:

- Effektive Ausgaben für Vorfeld- und Eingangstrainings für Anwender.
- Akzeptanz, Kompetenz und Ausnutzung der Software durch die Anwender.

Reduziert:

- Fortlaufende Trainingskosten.
- Anwenderfehler, Nachbearbeitungen und verschwendete Zeit.
- Ängstlichkeit, Frustration der Anwender und Unzufriedenheit mit der Arbeit.
- Fortlaufende Anwenderunterstützung und Helpdesk-Anfragen.

All dies verbessert die Geschäftsentwicklung und die Erträge aus der Investition in die Software.

Um auch wirklich in den Genuss dieser Vorteile zu gelangen, müssen Schulung und Training mehr sein als nur ein abzuhakender Aufwand. Training muss effektiv sein, und um effektiv zu sein, muss es die Anwender darüber informieren und darauf ausrichten, warum, was, und wie die Software sich auf sie, die Prozesse und den Betrieb auswirken wird; einen gemischten Lernansatz anwenden; formales und informelles Lernen unterstützen; und fortlaufend sein, sich ständig verändern, um sich den weitergehenden Bedürfnissen von Anwendern und Organisation anzupassen.

Über Epicor

Die Epicor Software Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Unternehmenslösungen für die Fertigungsindustrie, den Handel und Einzelhandel sowie für Dienstleister. Epicor verfügt über 40 Jahre Erfahrung in der Betreuung mittelständischer Unternehmen und Niederlassungen globaler Konzerne mit mehr als 20.000 Kunden in über 150 Ländern.

Mit Epicor Enterprise Resource Planning (ERP), Point of Sale (POS), Supply Chain Management (SCM) und Human Capital Management (HCM) können Unternehmen eine höhere Effizienz und Profitabilität erzielen. Die zahlreichen Innovationen, langjährige Branchenerfahrung und der Anspruch an Perfektion unterstützen die Kunden von Epicor, ihre Wettbewerbsvorteile dauerhaft auszubauen. Epicor bietet seinen Kunden stets einen zentralen Ansprechpartner - ganz gleich, ob es sich dabei um lokale, regionale oder globale Unternehmen handelt.

Haftungsausschluss

Dieses Dokument und seine Inhalte, einschließlich aller Meinungen, Daten und Funktionsbeschreibungen, werden zum Datum ihrer Veröffentlichung (Januar 2009) als aktuell und korrekt angesehen. Die Epicor Software Corporation stellt die hierin enthaltenen Informationen ohne Garantie, Erklärung oder Gewährleistung zur Verfügung und schließt insbesondere jede implizite Haftung für die Marktgängigkeit oder die Eignung für einen bestimmten Zweck aus. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen ohne Ankündigung bleiben vorbehalten. Die Nutzung der Epicor-Softwareprodukte unterliegt den Bedingungen der Lizenzvereinbarung für den Endverbraucher. Alle Beratungsleistungen von Epicor-Mitarbeitern erfolgen gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Epicor-Leistungen. Epicor ist eine eingetragene Marke der Epicor Software Corporation. Alle anderen Marken werden hiermit anerkannt. Dieses Dokument und seine Inhalte sind Eigentum der Epicor Software Corporation. Empfänger dieses Dokuments sollten es nicht ohne Epicors vorherige schriftliche Genehmigung an Dritte weitergeben. Copyright © 2009.

Für weitere Informationen setzen Sie sich mit der Epicor in Verbindung: info.germany@epicor.com

EPICOR®

Weltweiter Hauptsitz
Epicor Software Corporation
18200 Von Karman Avenue,
Ste. 1000
Irvine, California 92612 USA
Telefon: +1 (800) 999 1809
Zentrale: +1 (949) 585 4000
www.epicor.com

Hauptsitz EMEA
Epicor Software Corporation UK
No. 1 The Arena
Downshire Way
Bracknell, Berkshire RG12 1PU
United Kingdom
Telefon: +44 (1344) 468 468
Fax: +44 (1344) 468 010

Niederlassung Deutschland
Epicor Software Deutschland GmbH
Hanauer Landstraße 291a
60314 Frankfurt am Main
Deutschland
Telefon: +49 (69) 800 766-00
Fax: +49 (69) 800 766-05
www.epicor.de