

# Effiziente Mitarbeiterausbildung mit eLearning und UPK

Sascha Rötz  
Centric IT Solutions GmbH  
Oberhausen

## Schlüsselworte:

E-Learning, Dokumentation, Effizienz, Mitarbeiterausbildung, Akzeptanz, Produktivität, Motivation.

## Einleitung

Nur ein Unternehmen mit einem optimal ausgebildeten Mitarbeiterstamm kann heute am Markt erfolgreich sein. Dabei sind neben dem reinen Fachwissen auch das Prozesswissen und solide Anwenderkenntnisse der in den Prozessen eingesetzten Anwendungen von entscheidender Bedeutung. Mitarbeiter, die über diese Kenntnisse verfügen, sind nicht nur zufriedener und motivierter, sondern erfüllen Ihre Aufgaben auch effektiver und effizienter. Die Mitarbeiter sind somit produktiver, weil sie die verfügbaren Anwendungen optimal nutzen, was sich nicht zuletzt positiv auf die Rentabilität der Softwareinvestitionen auswirkt. Allerdings stellt eine optimale Mitarbeiterausbildung auch einige organisatorische Anforderungen an das Unternehmen und kann zu einem nicht unerheblichen Aufwand führen. Mit Oracle UPK können Mitarbeiter effizient und kostengünstig aus- und weitergebildet, die Motivation und Produktivität der Mitarbeiter gesteigert und gleichzeitig die Rentabilität der Softwareinvestitionen erhöht werden.

## Herausforderungen in der Software-Schulung, Akzeptanz und Nutzung

Um heute am Markt erfolgreich zu sein, benötigt ein Unternehmen einen optimal ausgebildeten Mitarbeiterstamm. Bei der Ausbildung und Information der Mitarbeiter ergeben sich allerdings vielfältige Herausforderungen, die es zu meistern gilt.

Einerseits werden aktuelle Dokumentationen von Geschäftsprozess-, Organisations- und Transaktionsabläufen benötigt, die nicht nur die Basis für Trainingsinhalte und Unterlagen bilden, sondern auch andere Interessenten adressieren wie beispielsweise Qualitätsmanagementbeauftragte, die interne Revision oder diverse externe Auditoren. Diese Dokumentationen müssen ständig geprüft und gegebenenfalls überarbeitet werden, um der Forderung nach Aktualität nachzukommen.

Des Weiteren müssen die Mitarbeiter aufgrund der sich immer häufiger ändernden Rahmenbedingungen (wie z.B. Marktdynamik, organisatorische Veränderungen im Rahmen von Zukäufen und/oder Fusionen etc.) vielseitig sein und somit ständig ihr Wissen und ihre Kenntnisse aktualisieren oder erweitern.

Den Mitarbeitern stehen im Rahmen Ihrer Tätigkeiten diverse Kommunikationswege und Arbeitsmittel zur Verfügung, die die Art Aufgabenbewältigung und nicht zuletzt die Produktivität nachhaltig beeinflussen.

Andererseits steht den gestiegenen Anforderungen an das Know How der Mitarbeiter eine Reduzierung von Trainings und Weiterbildungsmaßnahmen aufgrund von Budgetkürzungen und fehlenden personellen Ressourcen für die Durchführung von Schulungsmaßnahmen entgegen.

Reisebeschränkungen im Rahmen von Kosteneinsparungen erschweren die Durchführung von Präsenztrainings insbesondere in Unternehmen mit überregionaler Standortstruktur. Darüber hinaus herrschen vielfach nicht standardisierte Wissensplattformen vor. Dokumentationen und Schulungsmaterial werden dezentral in unterschiedlichsten Formaten (z.B. Word, Excel, Powerpoint, Visio, Mind Maps etc.) gepflegt und verwaltet. Teilweise ist bereits an ein und demselben Standort nicht transparent, welche Dokumentationen in welchem Detaillierungsgrad, Änderungsstand (Version) und Format existieren und wo diese gegebenenfalls zu finden sind. Eine nicht selten inkonsistente Mehrfacherstellung von Unterlagen ist vielfach die Folge. Die Sicherstellung der Aktualität und Konsistenz der Inhalte ist unter diesen Umständen schlichtweg nicht möglich.



Abb. 1: Herausforderungen in der Schulung, Akzeptanz und Nutzung von Softwarelösungen

Die Amortisation von Investitionen in Softwareanwendungen darf im Rahmen dieser Diskussion ebenfalls nicht außer Acht gelassen werden. Jedes Unternehmen hat ein vitales Interesse daran, einen möglichst hohen Return On Investment mit den im Einsatz befindlichen Systemen zu erzielen. Dies setzt allerdings die kompetente Nutzung dieser Systeme durch die Belegschaft voraus. Schließlich rentiert sich die Investition in Anwendungssoftware jedoch nur dann, wenn sie vom Benutzer effizient bedient wird.

### Was ist das User Productivity Kit (UPK)?

Dass qualifizierte Mitarbeiter ein zentraler Erfolgsfaktor für Unternehmen sind, ist sicherlich unstrittig. Die Frage, die sich vielmehr stellt ist, wie ein Unternehmen mit den zuvor genannten Herausforderungen umgeht. Hier kann das Oracle User Productivity Kit (UPK) einen entscheidenden Beitrag leisten.

Das Oracle User Productivity Kit (UPK) stellt eine Plattform zur Erstellung und Pflege von

- Trainingsunterlagen,
- Dokumentationen und
- Supportmaterialien

für Unternehmensanwendungen dar. Oracle UPK differenziert sich aber insofern von anderen Werkzeugen wie beispielsweise diversen Office-Anwendungen, dass die Unterlagen und Materialien

- automatisiert,
- aktualisiert,
- synchronisiert und
- zentralisiert

erzeugt werden. Dabei ist UPK hersteller-/produktunabhängig einsetzbar und unterstützt nicht nur Businessanwendungen aus dem Hause Oracle wie beispielsweise JD Edwards, PeopleSoft oder die E-Business Suite sondern auch ERP-Lösungen anderer Hersteller wie beispielsweise SAP oder Microsoft. Für webbasierende Anwendungen, Microsoft Windows Betriebssysteme und die Microsoft Office Produkte kann UPK ebenfalls eingesetzt werden.

Großer Vorteil ist somit, dass mit UPK die Unternehmensanwendungen in Gänze dokumentiert und geschult werden können und somit alle Materialien zentral auf einer Plattform zur Verfügung stehen. So lassen sich schließlich auch Schnittstellen dokumentieren wie beispielsweise Datendownloads aus dem ERP-System und Import in Excel zur Weiterverarbeitung. Alleine die Möglichkeit, Materialien für den Umgang mit den diversen Microsoft Office-Anwendungen mit geringem Aufwand zur Verfügung zu stellen dürfte bei entsprechender Nutzung die Supportanfragen der Fachabteilungen beim IT-Support signifikant reduzieren. Fragen wie „Wie erstellt man eine E-Mail-Signatur in Outlook?“, „Wie nutzt man die Serienbrief-Funktion von Word?“ oder „Wie wird die CI-konforme Word-Dokumentenvorlage richtig verwendet?“ werden dann mit UPK einmalig und nicht mehr x-fach beantwortet.

### Einsatzmöglichkeiten des User Productivity Kit (UPK)

Innerhalb des gesamten Softwarelebenszyklus werden unterschiedlichste Trainings-, Dokumentations- und Supportmaterialien benötigt. In der Entwicklungsphase müssen die Systemprozesse dokumentiert werden. Für die erforderlichen Funktions- und Integrationstests und die späteren Abnahmen durch die Fachabteilungen sind entsprechende Testskripts oder Protokolle erforderlich.

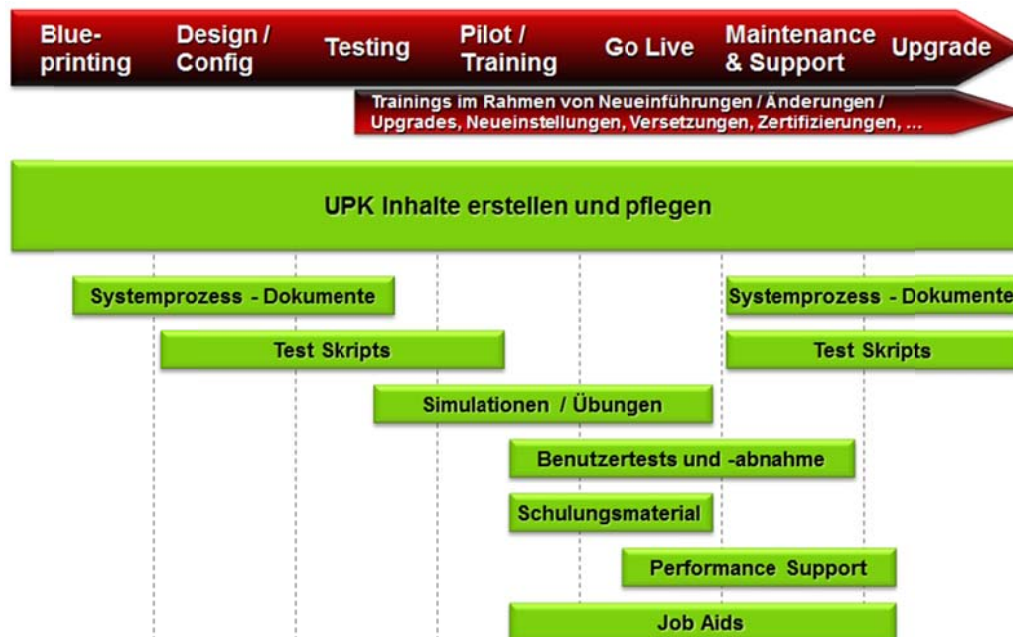


Abb. 2: Einsatzbereiche des User Productivity Kit (UPK)

Um die Anwender auf die produktive Nutzung der Anwendungen vorzubereiten, sind Schulungsmaterialien und Übungen zu erstellen und für den weiteren Produktivbetrieb werden Arbeitshilfen und Supportunterlagen benötigt. Im Rahmen von nachträglichen Erweiterungen des Funktionsumfangs, Prozessveränderungen oder Upgrades müssen die vorhandenen überarbeitet werden und kommen dann erneut zum Einsatz.

Auch bei personellen Neueinstellungen oder Versetzungen sowie für Zertifizierungen müssen Schulungsmaterialien und Dokumentationen vorhanden sein, die dann für Trainings und Prüfungen genutzt werden können.

All diese Anwendungsfälle können mit dem User Productivity Kit abgedeckt werden. Dabei liegt der Vorteil dieses Werkzeugs darin, dass nicht für jeden der vorgenannten Anwendungsfälle manuell Materialien neu erstellt werden müssen. Vielmehr wird einmalig der jeweilige Prozess in der Anwendung mit den UPK Developer aufgezeichnet und dann können im Nachgang die benötigten Unterlagen per Knopfdruck automatisch generiert werden.

Folgende Materialien können aus einer UPK Aufzeichnung erzeugt werden:

- System Prozess Dokumente (Worddokument)
- Test Scripts (Worddokument)
- Kursleiterhandbuch (Worddokument)
- Schulungshandbuch (Worddokument)
- PowerPoint Präsentation
- Simulationen
- Übungen
- Assessments
- In-Application Support
- Job Hilfe (Worddokument)
- HTML Webseite
- LMS Inhalte (SCORM kompatibel)

Besonders leistungsfähig sind dabei die Simulationen, die UPK in 4 verschiedenen Modi zur Verfügung stellt. Der SEE IT! Modus gibt dem Mitarbeiter die Möglichkeit, sich einen aufgezeichneten Lerninhalt in Form eines kommentierten Films anzusehen.

Der DO IT! Modus ermöglicht dem Anwender, unter Anleitung durch UPK einen Prozess selbst aktiv durchzuspielen. Dabei hat er den Eindruck, in der Zielanwendung zu arbeiten, da er Eingaben in den Original Bildschirmmasken eingibt. Tatsächlich arbeitet er jedoch in einer Simulation und muss somit nicht befürchten, im Produktivsystem in irgendeiner Form „Schaden“ anzurichten. Auf Fehler und Korrekturschritte wird er dabei ebenfalls hingewiesen. Dies erhöht die Motivation der Anwender, mit dem System zu arbeiten und reduziert Berührungspunkte vor der „unbekannten“ Anwendung.

Der KNOW IT! Modus bietet die Möglichkeit einer Lernerfolgskontrolle und der Durchführung von Assessments. Hier muss der Mitarbeiter ohne Anleitung einen Prozess bearbeiten. Nur im Falle eines Fehlers bekommt er eine Rückmeldung. Auch dies geschieht in einer Simulation, somit wird auch hier dem Benutzer die Angst genommen, Fehler zu machen und ggf. das Produktivsystem zu beschädigen. Über die KNOW IT! Funktionalität lassen sich auch Zertifizierungen oder Akkreditierungen der Mitarbeiter realisieren, da die erforderliche Punktzahl zum Bestehen eines Assessments konfigurierbar ist und die Testergebnisse protokolliert und eingesehen werden können.

Mit dem DO IT Modus schließlich kann sich der Mitarbeiter während er im Produktivsystem/ Zielsystem arbeitet vergewissern, ob er den Prozess richtig bearbeitet. Hier wird ein kleines Fenster mit den Prozessinformationen in die Bildschirmanzeige der Zielanwendung eingeblendet. Ein gleichzeitiges Nachschlagen in einer ausgedruckten Schulungsunterlage oder ein Umschalten des Bildschirms zum Nachlesen in einem separat geöffneten PDF oder Word Dokument ist überflüssig.

Die Simulationen können den Mitarbeitern auf einem Webserver zur Verfügung gestellt werden und versetzen so den Mitarbeiter in die Lage, seinen persönlichen Lerngewohnheiten und Wissensstand entsprechend die bevorzugte Lernmethode auszuwählen und zeitlich und räumlich flexibel die angebotenen Lerninhalte durchzuarbeiten.

Schließlich hat der Mitarbeiter bei Bedarf noch die Möglichkeit, sich zusätzlich zu den Simulationen eine Jobhilfe auszudrucken, die er als Checkliste verwenden kann.

### **Nutzen des User Productivity Kit (UPK)**

Der Nutzen, den UPK bringen kann ist vielfältig. Im Folgenden sollen nur einige Vorteile exemplarisch genannt werden:

UPK bietet hocheffiziente und gleichzeitig individuelle Trainingsmöglichkeiten. Es führt zu einer Motivations- und Produktivitätssteigerung der Mitarbeiter und erhöht gleichzeitig die Akzeptanz gegenüber den Software-Anwendungen. Sowohl bei der Nutzung als auch bei der Erstellung der Inhalte werden Kosten-, Ressourcen- und Zeiteinsparungen realisiert. Die mit UPK erstellten Schulungsmaterialien und Dokumentationen sind standardisiert und synchronisiert, können zeitnah einfach geändert und standortübergreifend erstellt und genutzt werden. Durch die Mehrsprachigkeit unterstützt UPK auch Unternehmen mit international verteilten Niederlassungen. Darüber hinaus ist UPK herstellerunabhängig und damit vielseitig einsetzbar (Oracle, SAP, Microsoft, Windows, Office etc.).

Im Supportbereich verringern sich die Supportanfragen durch die Anwender. Die verbleibenden Supportanfragen hingegen zeichnen sich durch eine höhere Qualität in der Problemdarstellung aus, was dem Helpdesk eine effiziente Bearbeitung der Servicerequests erlaubt.

### **Fazit**

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das UPK einen nachhaltigen Beitrag zur Realisierung von Qualitäts-, Zeit- und Kostenzielen leisten kann. Die Lerninhalte stehen in verschiedenen Formaten zur Verfügung und werden so auch unterschiedlichen Lernpräferenzen gerecht. Die Ausbildung kann kostengünstig, flexibel und effizient erfolgen. Die Akzeptanz gegenüber neu eingeführten oder erweiterten Softwarelösungen und die Motivation zur Arbeit mit diesen Lösungen werden genauso erhöht wie die Produktivität und Effizienz in der täglichen Nutzung. Gleichzeitig wird die Anzahl der Supportanfragen reduziert und die Qualität der verbleibenden Supportanfragen erhöht.

Kontaktadresse:

Sascha Rötz  
Centric IT Solutions GmbH  
Centroallee 285  
D-46047 Oberhausen

Telefon: +49 (0) 208 8288 0  
Fax: +49 (0) 208 8288 100  
E-Mail: [sascha.roetz@centric.eu](mailto:sascha.roetz@centric.eu)  
Internet: [www.centric.eu](http://www.centric.eu)