

Knowhow-Management und Schulungen

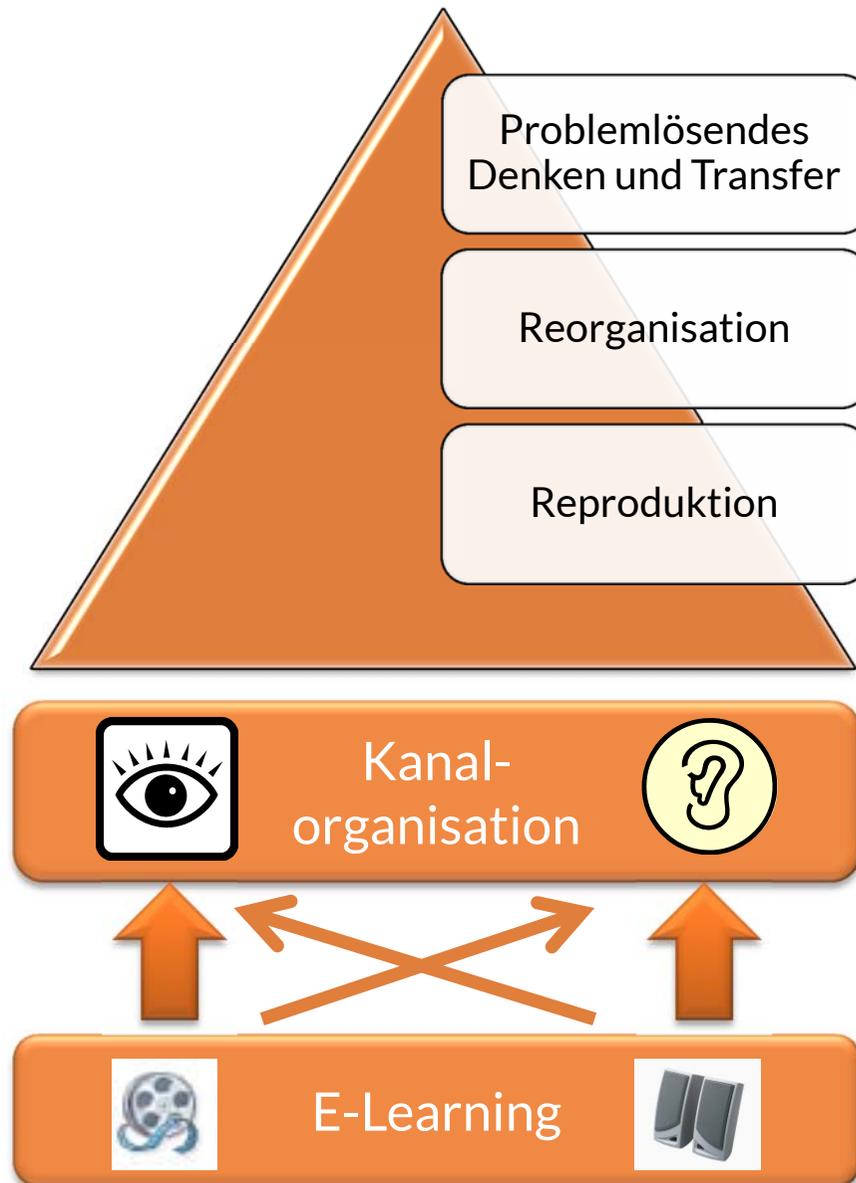
Dortmund, November 2013

Agenda

- Grundlagen
- Vorgehensmodell
- Schulungskatalog
- Ihr direkter Draht

Grundlagen

- Knowhow-Management ist kein Selbstzweck, sondern ein notwendiges Mittel, um
 - **Neue Prozesse und Funktionalitäten** zu vermitteln
 - Den **Umgang** mit neuer **Software** zu erleichtern
 - Unterschiedliche Benutzergruppen in ihrer jeweiligen Situation dazu zu befähigen, ihre **Aufgaben effizient und effektiv** zu erledigen
 - **Sicherheit** in der Bearbeitung und damit im **Arbeitsalltag** zu geben
 - Tiefergehendes **Verständnis** der Arbeiten und der Abhängigkeiten zu erzeugen
 - Das **Wissen** des **Unternehmens** dinglich zu machen und für weitere Verwendung abzulegen



- Anwendung auf neue Situationen oder Erarbeitung neuer Herangehensweisen

- Erheblicher Zeitaufwand

- Anwendung von gelerntem auf ähnliche Situationen

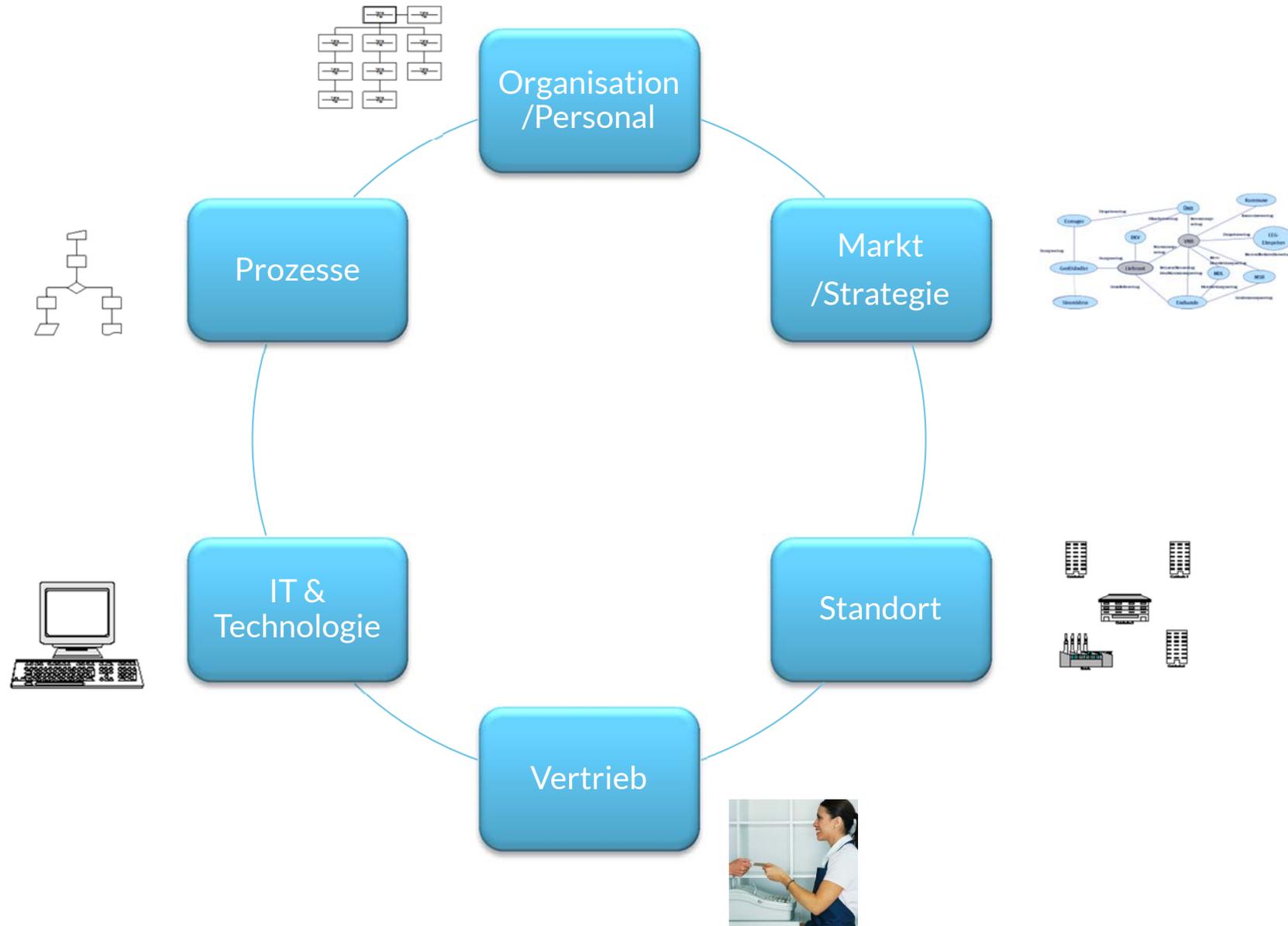
- Mittelfristigkeit

- Kurzfristiger Abruf von Gelerntem

- Ständige Präsenz

- Durch ständigen expliziten oder impliziten Umgang

Domänen des Wandels sind wesentlicher Treiber für explizites Knowhow-Management



Das Programm der utilization ist auf unterschiedliche Ausgangssituationen zugeschnitten

Schulung als Projektbestandteil

- Einführung einer neuen ERP-Software
- Softwareumstellung
- Gesetzliche Anpassung

Einzelmaßnahme

- Appetizer: Was ist eigentlich <EDM>?
- Einzel-/Gruppenschulung zu Sonderthema
- Workshop zu neuen Prozessen /Funktionen
- Übersicht für Manager

Eigenständiges Projekt

- Defizit-Analyse
- Einführung eines Knowhow-Management-Tools
- Umstellung des Vorgehens

Je nach Situation sind verschiedene Angebote möglich

Projektbestandteil

- Grundlagenschulung Systeme / Prozesse
- Testerbefähigungsschulung
- Key-user-Schulung
- Endanwenderschulung Fokus Produktionseinsatz
- Erstellen von Arbeitsablaufbeschreibungen

Eigenständiges Projekt

- Sachstandserhebung (externer/interner Benchmark)
- Einführung Knowhow-Management-Prozess
- Einführung neuer Tools (Portale, Wikis, Suchmaschinen)
- Out- /Insourcing von Prozessen

Einzelmaßnahme

- Neuer Prozess für Spezialisten
- Individualsoftwareeinführung
- Sensibilisierungsworkshop
- Prozessübersichten für Führungskräfte

- Schulungen für die SAP® Business Suite
- Projektbestandteil oder eigenständiges Projekt
- Vielfältiger Methodenmix
- Ansprache unterschiedlicher Zielgruppen (Sachbearbeiter, Key-user, Manager) und Schulungstypen (Grundlagenschulung, Testerbefähigung, Produktionsvorbereitung)
- Umfangreicher Medienmix, der auch nach der Schulung einen produktiven Mehrwert erbringt

Vorgehensmodell am Beispiel Endanwenderschulung

- Darstellung und Verständnisschaffung für die SAP®-Landschaft
- Grundlagenvermittlung des SAP® IS-U und CRM (bei Grundlagenschulungen)
- Grundlagenschulung in den einzelnen IS-U-Modulen
- Praktischer und routinierter Umgang im jeweiligen SAP® IS-U-Modul fürs Unternehmenstagesgeschäft
- Vermittlung und Erläuterung der gesetzlichen Restriktionen und deren Auswirkungen auf die End-to-End-Geschäfts- und Kommunikationsprozesse

Kritische Erfolgsfaktoren für erfolgreiche Schulung

- Frühzeitige Abstimmung der Verfügbarkeiten der Mitarbeiter (Key User und Endanwender); rechtzeitige Kommunikation von Änderungen (Urlaub, Krankheit,...)
- Frühzeitige Zuordnung der Mitarbeiter zu den Schulungsblöcken
- Regelmäßiger Bericht an Entscheidungsgremien
- Zentrale Ablage des Schulungsplans und zeitnahes Update
- Aktive Kommunikation von Änderungen im Schulungsprojekt
- Definierte Ansprechpartner in den Fachbereichen für das Schulungsprojekt
- Abstimmung innerhalb des Projekts zu Abgrenzungen der Schulungsinhalte (Vermeidung Doppelarbeit oder schwarze Löcher)

1. Zielgruppenanalyse und Lernvoraussetzungen prüfen

2. Ziele und Inhalte der Schulungsmaßnahmen festlegen

3. Geeignete Lernmethoden und Medienmix auswählen

4. Reihenfolge und Lernzeiten festhalten

Ziel: Effiziente und effektive Lernprozesse

- Welche betrieblichen Ziele werden mit der Schulung verfolgt?
- Wie setzt sich der Teilnehmerkreis zusammen?
(Alter, Qualifikation, Berufserfahrung)
- Welches thematische Vorwissen bringen die Teilnehmer mit?
- Welchen Einfluss hat die Zusammensetzung der Teilnehmer und deren Voraussetzungen auf die Gestaltung der geplanten Schulung?
(Lernziel, Niveau, Dauer)

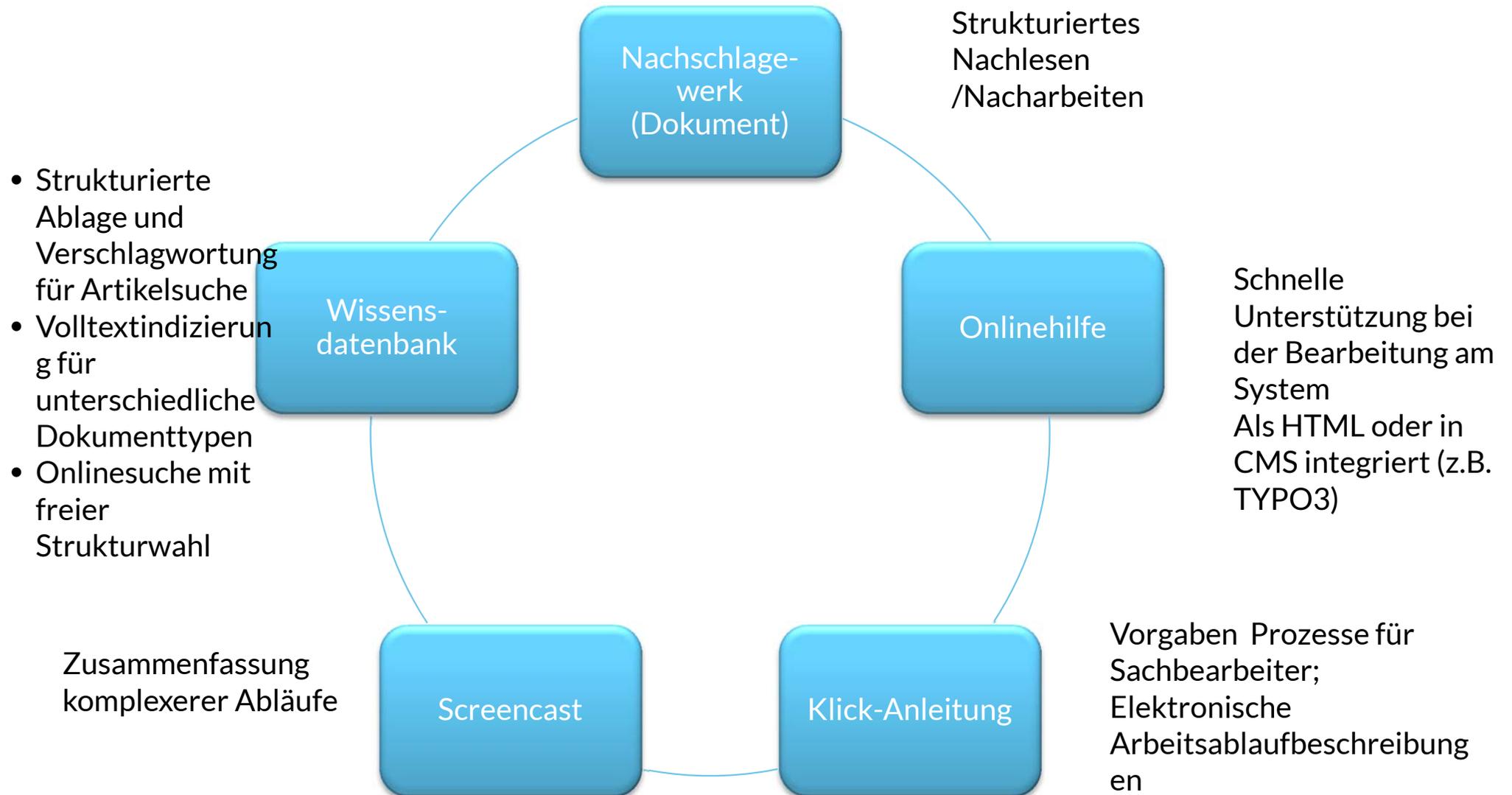
- Kulturschock SAP-Bedienung
- Unsicherheit bezüglich der neuen Prozesse
- Mögliche Ablehnungshaltung
„Früher war alles viel einfacher!“
- Mitarbeiter mit auf den Weg nehmen (Hemmschwellen senken)
- Ansprechpartner nach Abschluss der Schulungen sicherstellen
(verhindern, dass das Wissen versickert)

Was sollen die Teilnehmer konkret vermittelt bekommen und lernen?

- Theoretische Grundlagen
- Praktische Anwendung im SAP-System
- Wissen über mögliche Fehlerquellen, deren Ursache und Vermeidung(-sstrategie)
- Kenntnisse über gesetzliche Rahmenbedingungen in der Energiewirtschaft und kundeneigene Anpassungen
- Spezielle Kenntnisse über komplexe Prozessabläufe

- Wir orientieren uns bei den Unterlagen an den Grundlagenschulungen der SAP, jedoch mit einem stärkeren Fokus auf die Bedürfnisse des Auftraggebers und den zu schulenden Mitarbeitern
- Unterlagen für die Marktrollen Vertrieb und Netz liegen bei utilution vor und können an die konkreten Gegebenheiten des Kunden angepasst werden
- Die Schulungsunterlagen können in dem CI des jeweiligen Kunden sowie nach Wunsch am internen System der utilution oder einem Testsystem des Kunden erstellt werden
- Erstellung der Unterlagen im Team (Vier-Augen-Prinzip); nach Erstellung der Unterlagen interne Qualitätssicherung in verschiedenen Medientypen

Strukturierung der Medientypen



Methodische und organisatorische Hilfsmittel

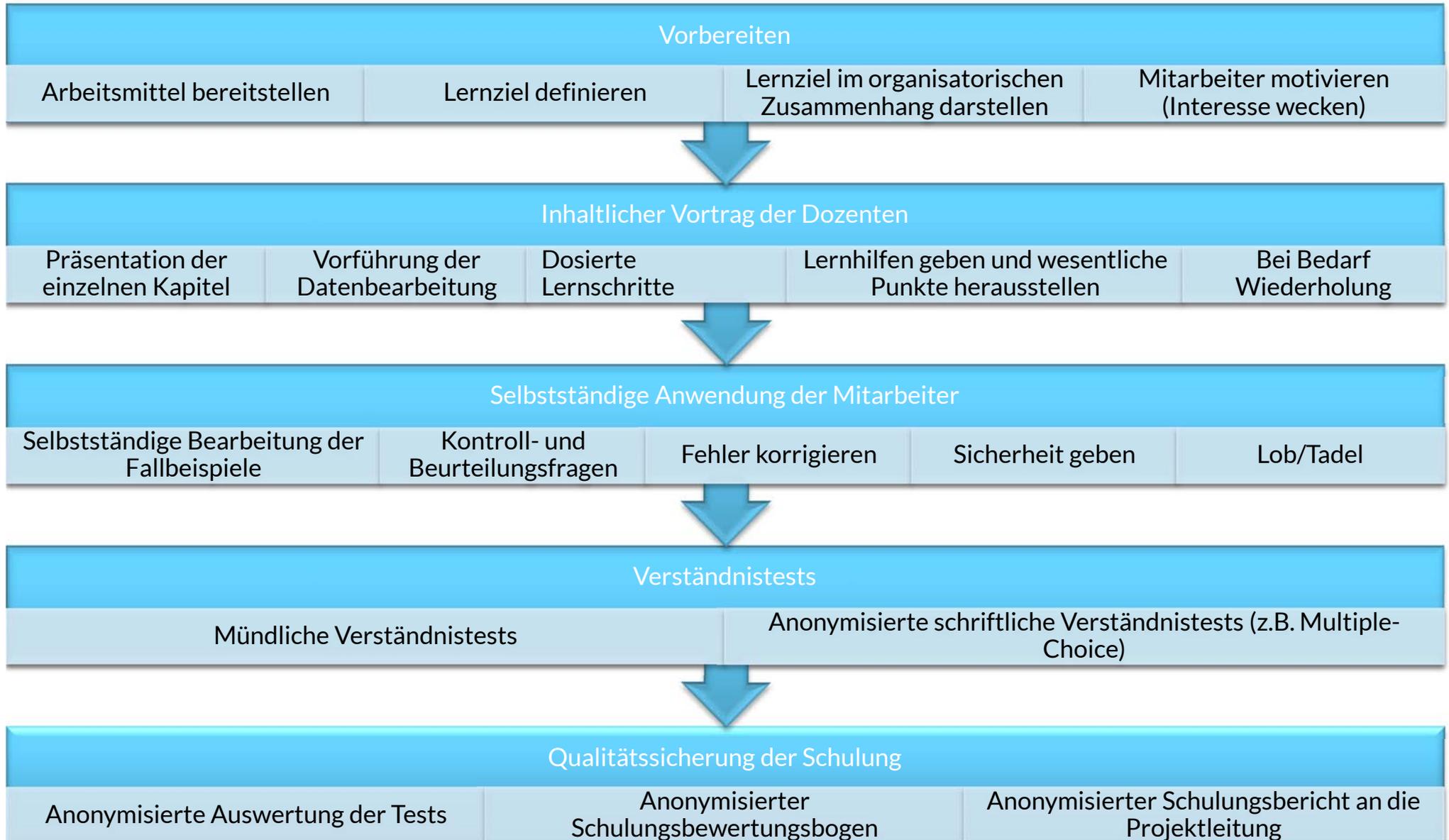
- Als zentrale Hilfsmittel zur Auswertung haben sich in unserem Vorgehen **Verständnistests** und **Rückmeldebogen** bewährt.
- Diese können online oder als Dokument erstellt werden und werden anonymisiert und nach wissenschaftlichen Maßstäben ausgewertet



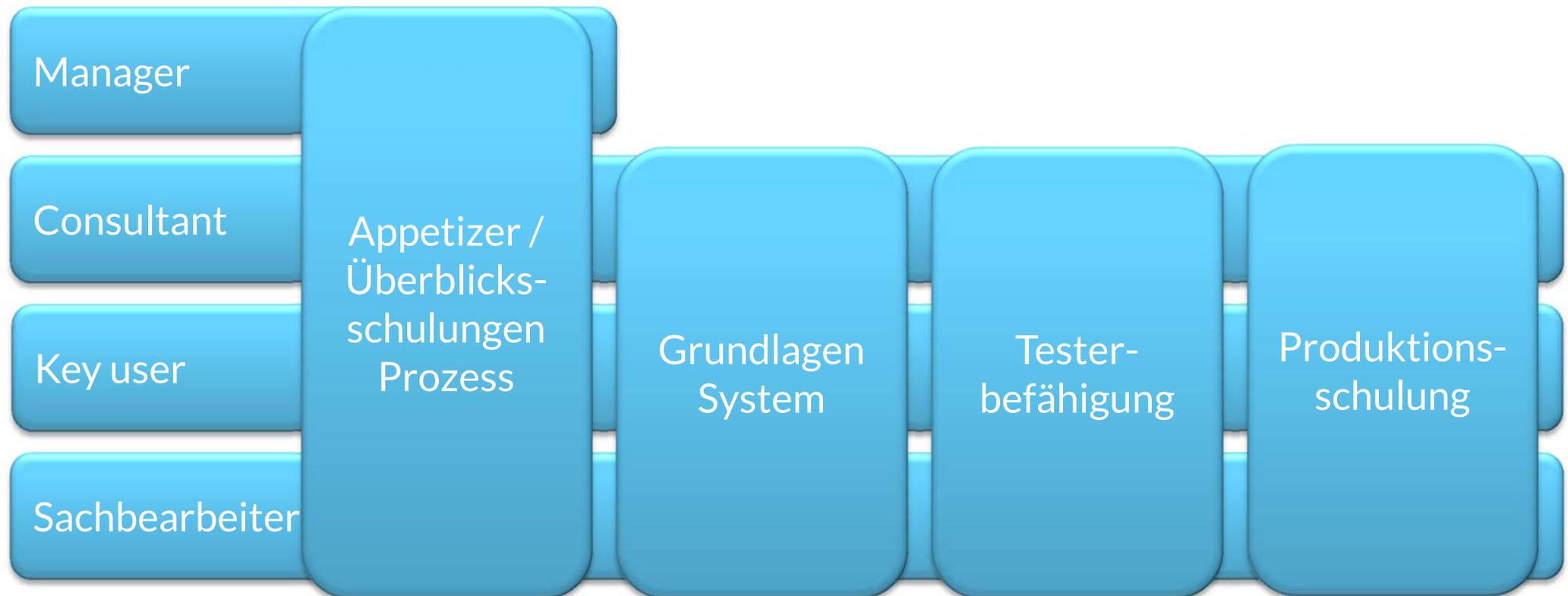
Vorgehensweise bis zu den Schulungsterminen



Schulungsablauf



Unterscheidung der Schulungstypen



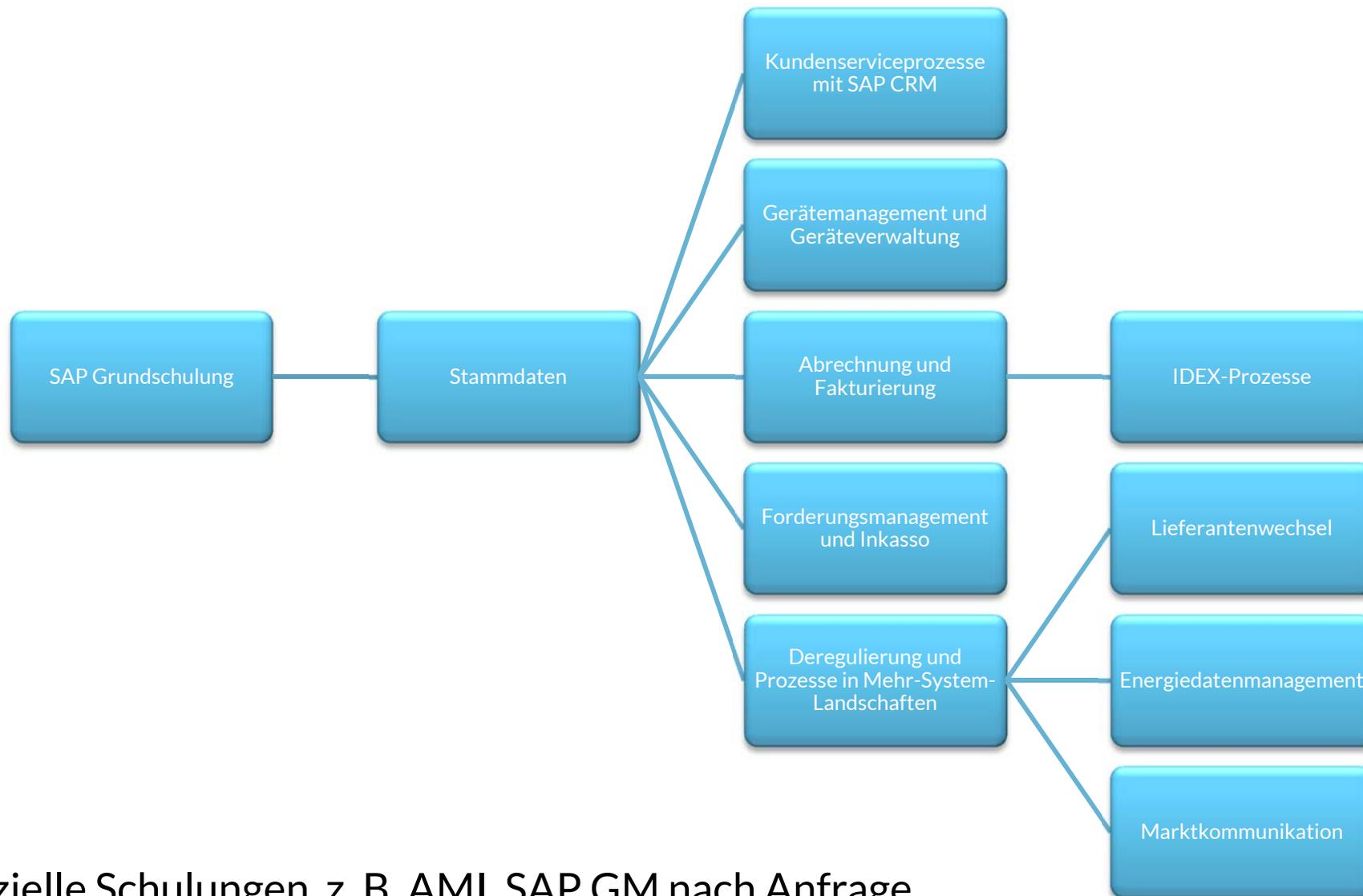
Je nach Auditorium und Schulungstyp sind Variationen in Umfang, Ansprache, Tiefe und Selbstlernverhältnis notwendig

Zusammenfassung Vorgehensmodell der Schulungen



Schulungskatalog

- Der Schulungskatalog von utilution orientiert sich an den IS-U Grundlagenschulungen der SAP®.
- Auf Kundenwunsch besteht die Möglichkeit einzelne Themenbereiche, je nach Schulungsgruppe, zu vertiefen oder zusammenzulegen.
- Die Schulungsinhalte sind auf dem aktuellsten Stand und vermitteln die derzeitigen gesetzlichen Grundlagen für die Marktrollen, die zugehörigen End-to-End-Prozesse und den damit verbundenen Datenaustausch.



Spezielle Schulungen z. B. AMI, SAP GM nach Anfrage

Prozessschnittstellen

	GPKE	GELI Gas	GABI Gas	MABIS	WIM
SAP Grundschulung	X	X		X	X
Stammdaten	X	X			
Geräteverwaltung & -management	X	X			X
Abrechnung & Fakturierung	X	X			
Forderungsmanagement und Inkasso	X	X			(X)
Kundenservice	X	X			
Deregulierung	X	X		X	X
IDEX-Prozesse	X	X	X	X	X
Marktkommunikation	X	X	X	X	X
Energiedatenmanagement			X	X	
Lieferantenwechsel	X	X			

Burak Gülsen Senior Consultant

utilution GmbH
Westfalendamm 98
44141 Dortmund

T: +49 (0) 231 / 5869649-0
F: +49 (0) 231 / 5869649-9
M: +49 (0) 163 / 67 65 800
E: burak.guelSEN@utilution.com

www.utilution.com

