

SAP Productivity Pak – För att utveckla och underhålla utbildningsmaterial.

Företag löper tre gånger större risk att överskrida budget och projektplan om de före införandet av ett nytt system inte lägger vikt på att förbereda användarna på förändringen, enligt Gartner Group. Jämförelsen är gjord med företag som fokuserar på utbildning och förändringsstrategi. Och enligt IDCs* prognoser investerar företag 39 miljarder US-dollar i ERP-system under 2009. Med andra ord, företag plöjer ner miljoner i system för att effektivisera processer, få nöjdare kunder och hitta besparingsmöjligheter. Men det förutsätter att användarna får utbildning och relaterad systemdokumentation för att vinsterna ska kamma hem.

Bör mjuka värderingar räknas in i en ROI-kalkyl (som rimligtvis görs) före upphandlingen av ett affärssystem? Är anställda företagets viktigaste tillgång? Ska anställda för att utföra sina arbetsuppgifter optimalt ha rätt utbildning och tillgång till utbildningsmaterial för det nya affärssystemet? Om svaret är ja, varför fokuseras det så lite på utbildning och verktyg för att uppnå förväntad ROI? En parameter för en sådan "mjuk" ROI: Anta att varje anställd reducerar sin arbetsdag med fem minuter om de vet var de hittar väldokumenterade arbetsinstruktioner. Ett räkneexempel: Antal anställda = 500, arbetsdagar per år = 220, internpris = 800. Resultatet blir svindlande 7,33 MSEK årligen. Tid som kan användas till att producera, sälja eller tid till andra utvecklingsområden.

En SAP-kund, som nyligen genomförde en Proof of Concept för SPP, kom fram till att en process bestående av åtta SAP-transaktioner tog en person fyra veckor att utföra via klipp- och klistrametoden. Samma process skapad i SPP klarades av på en vecka, trots att författarna inte var inkörda på SPP vid starten.

Effektivt verktyg

SPP (SAP Productivity Pak) är ett verktyg som:

- Snabbt enkelt skapar och underhåller dokument vid införande av SAP
- Genererar besparingar i tid och pengar
- Effektiviserar dokumenthanteringen efter projektets slut
- Skapar arbetsinstruktioner, simuleringar (Flash) och eLearning

Så fungerar det

SPP kombinerar användande av en klient på författarnas PC och ett serversystem som författaren och slutanvändarna kommer åt via en webbläsare. Författarna spelar in, det kan vara ett dokument, en simulering (Flash) eller eLearning-avsnitt, och sparar detta material lokalt. När det anses klart överför författaren dokumentet till SPP-servermiljön. Därefter är det dags att publicera dokumenten och ge slutanvändarna tillgång till de användarmanualer och eLearning som kan underlätta arbetet i SAP-systemet. Eftersom SPP fungerar med in- och utloggning, authorization och versionshantering kan man kontrollera att de senaste dokumenten är tillgängliga och godkända.

Inspelning görs via verktyget som bygger materialet automatiskt genom att det infogar skärmbilder och skapar tabeller vid varje musklick och tangenttryck. Såväl en enskild SAP-transaktion som en hel process kan spelas in. (Den kan börja utanför SAP och efter att ha tangerat transaktioner i SAP, slutföras utanför SAP). Ändringar och redigeringar kan göras utan att materialet måste spelas in på nytt. En steg-för-stegpedagogik navigerar inspelningen i systemet. Samtidigt skapar den interaktiv simulering av nyligen

utförd navigering. Redigering av dokumenten är enkel och gör att ett missat fält lätt kan läggas till i till exempel steg-för-stegprocessen.

Publicering

SPP blir den centrala servern för användardokumentation; även dokument skapade i till exempel Word och PPT kan laddas upp. Fördelen är att SAP-användare kan komma åt SPP-hjälpdokumenten direkt från SAP-transaktionen (online help), via knapptryck på F1. Kopplingen mellan ett SPP-dokument och en SAP-transaktion görs via ett ABAP-program, och skulle detta dokument ha ändrats uppmärksammas slutanvändaren om detta nästa gång han eller hon jobbar i denna transaktion.

Julie i me25 (Slutanvändare)

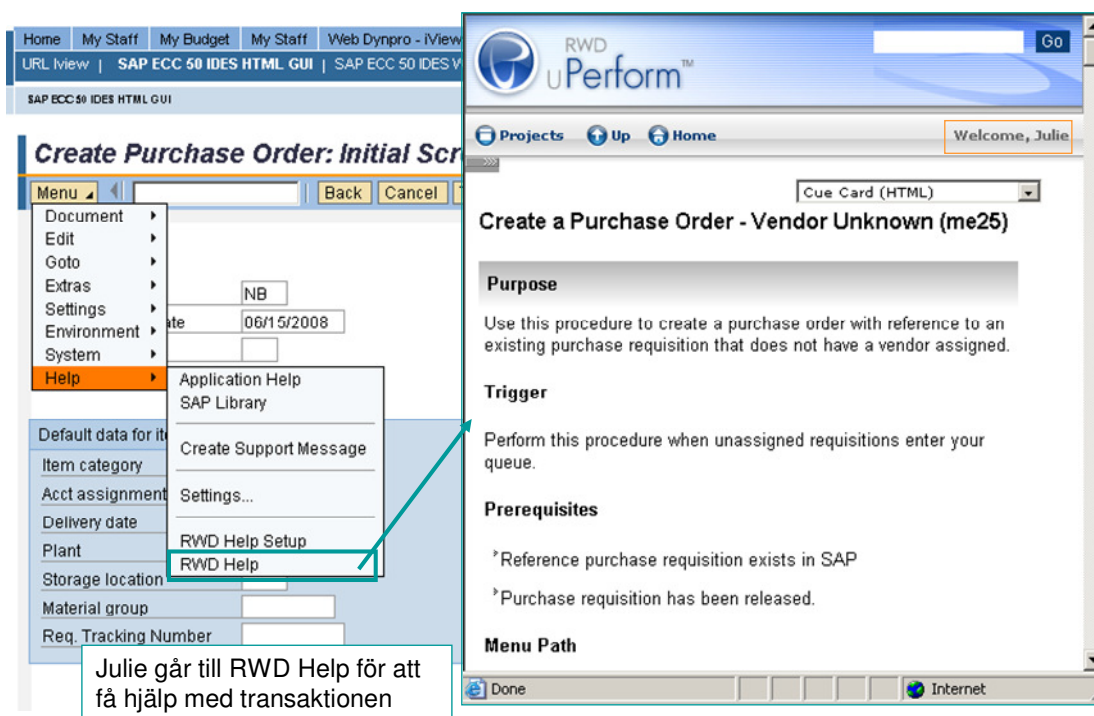


Bild: Användaren är osäker på transaktionen och väljer att kalla på arbetsinstruktionen.

Nätverk för samarbete (Collaboration Network)

Systemet uppmuntrar till informationsutbyte och återkoppling till dokument. Slutanvändaren kan via sina webbläsare ställa frågor till processägaren (oftast författaren till dokumentet) om hur transaktion ska hanteras eller lämna en kommentar på dokumentet. Det kan vara en dialog mellan två författare, mellan författare och granskare, mellan författare och slutanvändare eller mellan slutanvändare.

Roberts hemsida (Författare)

Bild: Exempel på en författares webbsida. Hur mycket man vill abonnera på eller visa är upp till användaren, oftast arbetar man bara med ett fåtal transaktioner i SAP.

Uppdateringsprocessen

Det är viktigt att utbildning behandlas som en process och inte som en händelse. Självfallet har alla implementationsprojekt en utbildningsplan och utbildningsmaterial, oftast skapat i Word- eller PPT-format. Låt oss kalla denna utbildningsinsats en händelse. Men ofta har dessa dokument ingen ägare och har en tendens till att inte uppdateras eftersom tiden går och systemet ändras.

Med SPP, där varje dokument har en ägare, kan processen för att säkerställa tillförlitligheten på dokumenten se ut så här (se illustration).

Automatiserad uppdateringsprocess av dokument i SPP

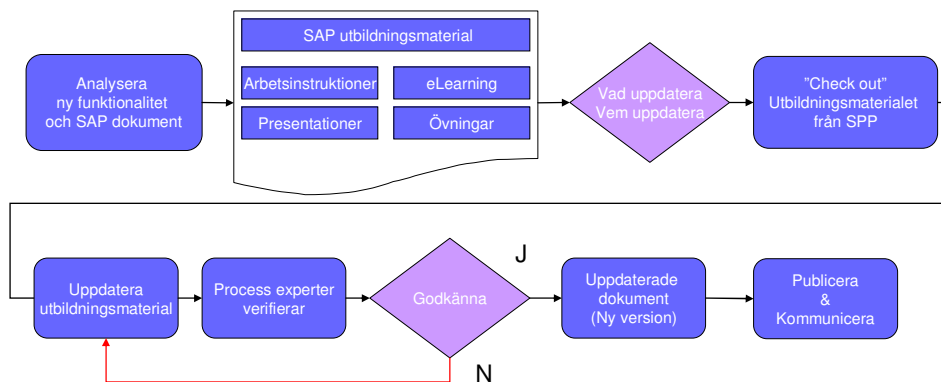


Bild: Automatisk scanning av dokument på servern för att hitta de dokument som behöver uppdateras eller kompletteras. Systemet håller reda på vems som ändrar i dokument och opererar med versionshantering. De gamla dokumenten finns på server men bara det senaste är tillgänglig för slutanvändarna.

*IDC "Worldwide ERP Application 2005-2009 Forecast and 2004 Vendor Shares," August 2005 □

Trude Kleppstø CIBER +46708441024