

SAP Productivity Composer

Новейшая система обучения и поддержки пользователей SAP: экономически эффективное решение



Productivity Composer™

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



Agenda



SAP

- 1. Обучение и поддержка пользователей: реальность и ожидания**
- 2. Комплексное решение: возможности и область применения**
- 3. Как это работает**
- 4. Бизнес-эффект: сегодня и завтра**

Почему обучение пользователей?

«Разрыв между **требуемой** для эффективного использования современных бизнес-систем **квалификацией** рядового персонала и **ее уровнем**, достигаемым в ходе проектов внедрения, становится все более **серьезной угрозой** для бизнеса»



Почему Обучение пользователей?



«Обучение пользователей и документация для их поддержки являются ключевыми факторами обеспечения ROI от внедрения ERP»

“Слишком часто фирмы, инвестирующие во внедрение ERP систем подрывают свой собственный ROI крайним пренебрежением обучением команды внедрения и пользователей не только вначале, но, что гораздо хуже, в процессе эксплуатации изменяющейся системы.

В то время как очевидно, что даже относительно небольшие вложения в периодическое переобучение команды и пользователей обеспечивают плановое продолжение роста ROI.”



«Компании, чей бюджет на обучение меньше 13% от общего бюджета внедрения, в три раза чаще наблюдают свои ERP проекты вышедшими за все пределы бюджета и сроков, в отличие от тех, кто тратит на обучение 17% и более.

Качественная подготовка пользователей всегда будет труднейшим этапом, но она совершенно необходима для успешного внедрения. Чем раньше это осознаётся, тем лучше.”

Clark Aldrich, Gartner Group
Research Director



“Итого: правильная подготовка пользователей значит для ваших бизнес-процессов столько же, сколько правильный выбор ERP.”

Michael Doane, META Group

Vice-President



Эффективность различных моделей обучения:

- | | |
|----------------------------------|-----|
| ■ То, что мы читаем | 10% |
| ■ То, что мы слышим | 20% |
| ■ То, что мы видим и слышим | 50% |
| ■ То, что мы обсуждаем с другими | 70% |
| ■ То, в чем мы практиковались | 80% |
| ■ То, что мы преподаем | 95% |



80% наших знаний мы получаем во время работы

СIO и руководители проекта

- Экономия затрат на разработку необходимых документов
- Сокращение сроков документирования и обучения в проекте
- Снижение затрат на обучение ключевых и конечных пользователей
- Максимизация обучения на рабочем месте
- Сокращение расходов на разработку и развертывание портала поддержки пользователей
- Снижение нагрузки и затрат на службу поддержки

Разработчики

- Производство качественных и актуальных материалов
- Упрощение обновления документации и материалов обучения, в т.ч. e-learning
- Упрощение распространения обновлений документов

Конечные пользователи

- Простота и понятность работы в системе
- Помощь и обучение вовремя, предметно и в нужном объеме
- Обучение «своей», а не абстрактной системе
- Меньше стресса от внедрения

ЕСТЬ РЕШЕНИЕ



Productivity Composer™

- Запись «живых» транзакций в реальном приложении SAP
- Автоматическая подготовка отформатированного текстового документа, содержащего необходимые снимки экрана и инструкции
- Автоматическое создание симуляций, имитирующих работу в реальной системе SAP
- Единый источник (Мастер-документ), содержащий симуляцию и текстовый документ, упрощает редактирование
- Различные выходные форматы из одного источника
- Гибкость в формировании шаблонов для документов (могут использоваться стандарты Заказчика)
- Быстрое создание e-learning курсов
- Автоматическое создание внутреннего web-сайта поддержки пользователей («информационной среды поддержки»)
- Обеспечение контекстной помощи через меню Help системы SAP
- Отправка уведомлений о внесенных в транзакции изменениях в виде информационного окошка на рабочее место пользователя

SAP Productivity Composer: автоматизированное решение



Создание

Автоматизированное создание материалов простым запуском SPC и записью выполнения реальных процедур в реальной системе SAP. Быстрое создание e-learning курсов.

Организация

Организация созданных материалов в комплекты (инструкции, курсы, практикумы и т.д.), наиболее эффективно применимые на данном предприятии в данных условиях

Распространение

Автоматическое, без необходимости знания HTML, создание intranet web-сайта поддержки, обучения и тестирования пользователей

Доступ

Предоставление контекстной помощи по каждой операции прямо во встроенном меню Help приложения SAP, а также для неSAP приложений.

Поддержка

При внесении изменений и создании новых процедур в системе SAP – обеспечение быстрого обновления и централизованного распространения актуализированных материалов с автоматическим уведомлением пользователей об изменениях

SPC может эффективно

- Документировать бизнес-процессы, реализованные в конкретном решении SAP, сохраняя их в различных целевых форматах
- Подготовить адаптированные учебные материалы по конкретной системе SAP
- Обучить и протестировать пользователей по операциям в системе, а также оказать предметную помощь во время их работы в системе

SPC не должен

- Заменять собой разработку бизнес-процессов при проектировании решения SAP
- Готовить бухгалтера или HR-менеджера по специальности
- Заменять очное обучение консультантов
- Рассматриваться вне целевой системы – он разработан специально для SAP

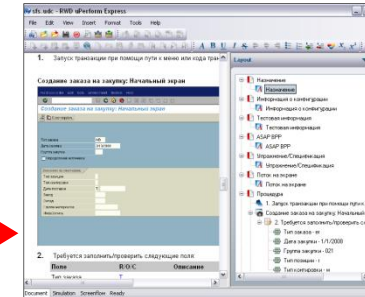
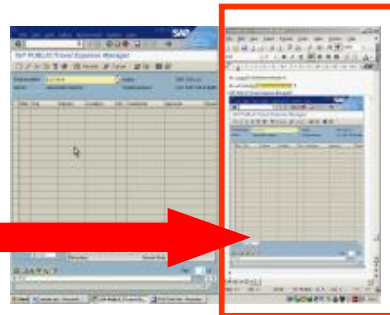
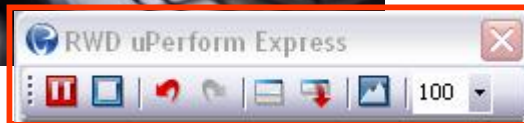
Цитата

MICHAEL BRAY, RWD President

«Обучая человека работе в MS Word вы не получите писателя или журналиста. Вы получите специалиста, хорошо знающего КАК что-то сделать в MS Word. Ответ на вопрос ЧТО там делать тоже есть - журналистике и литературе учат по-другому и в других заведениях. Word – это просто инструмент, которым нужно научить профессионально пользоваться.»

Бухгалтерии или, например, HR тоже учат по-другому. А Productivity Composer способен помочь быстро освоить лучший для обеих этих дисциплин инструмент – SAP.»

Productivity Composer решение для обучения и поддержки пользователей. **Как это работает**



1. Запись:

реальная транзакция
реального пользователя
в Вашей системе SAP

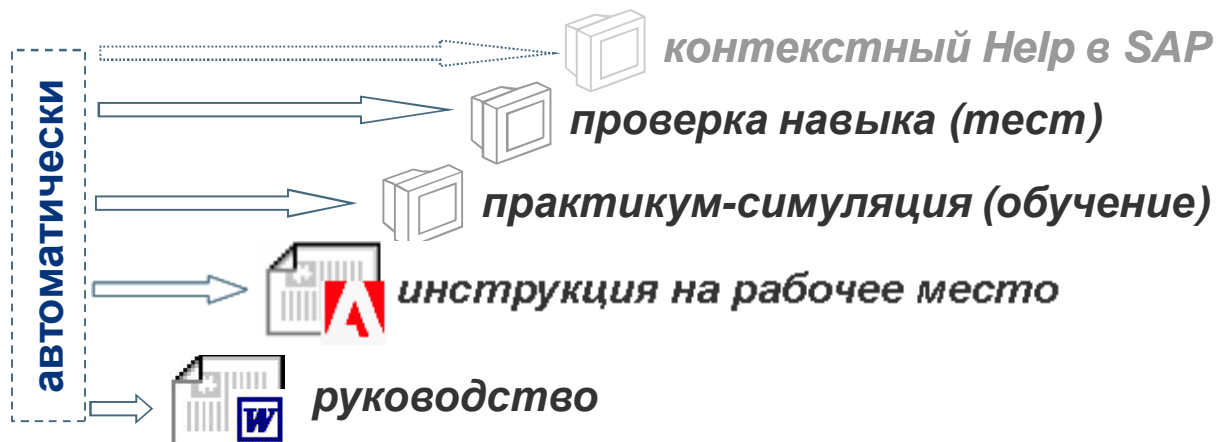
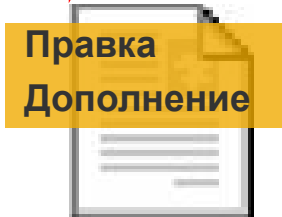
2. Параллельно:

автоматически
создается документ с
соответствующими снимками
экрана и описаниями
действий пользователя

3. По окончании записи:

единый Мастер Документ
автоматически
форматируется и готов к
дальнейшему использованию

4. Мастер-документ:



Мастер-документ (пример): описание транзакции



Записывается окно реального SAP-приложения

Автоматически формулируется задание

Записывается специфическая SAP-графика

Определение автоматически подтягивается из Глоссария

Единый файл для текстового док-та и симуляции

Document Simulation Screenflow Ready

Productivity Composer: контекстный Help и портал поддержки



Productivity Composer обеспечивает автоматизированную подготовку и публикацию необходимых справочных и учебных материалов во встроенной системе помощи SAP и/или на специализированном intranet-портале поддержки пользователей

1 Автоматическая запись реальной транзакции в системе SAP

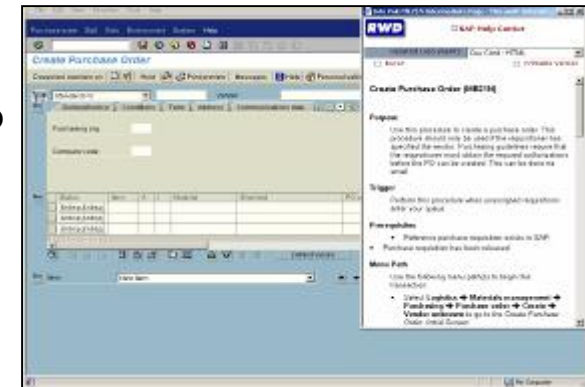
2 Автоматическая подготовка Мастер-документа (Текстовый документ+Симуляция)

Field-Name:	R/O/Q:	Description:
Order-type	Re	A classification in SAP whose value differentiates orders according to their purpose. Example: → nb=
Purchase order date	Re	Defaults to the current date. Change to future date if necessary. The purchase order date cannot occur in the past. Example: → 03/04/2002=
Purchasing group	Re	Buyer or group of buyers responsible for purchasing activities. Example: → 001=

Контекстная помощь по отдельной транзакции прямо в системе SAP (меню Help)

1-2 клика

3 intranet-портал поддержки: симуляции, обучение и тестирование



Productivity Composer: техническая архитектура системы



Управление и генерация

**Администратор
Productivity Composer**

Productivity Composer

**SPC PC:
P4 1GHz, 512MB**



Запись транзакций

Ключевые пользователи

Productivity Composer :

Запуск
при необходимости



Существующее
оборудование

Обучение и работа

Рядовые пользователи

- Internet Explorer 5.5+
- Flash (для симуляций)



Хранение и публикация

Серверы SAP и web-intranet

- SAP сервер (PROD система SAP)
- web-сервер (интранет-портал или раздел поддержки)

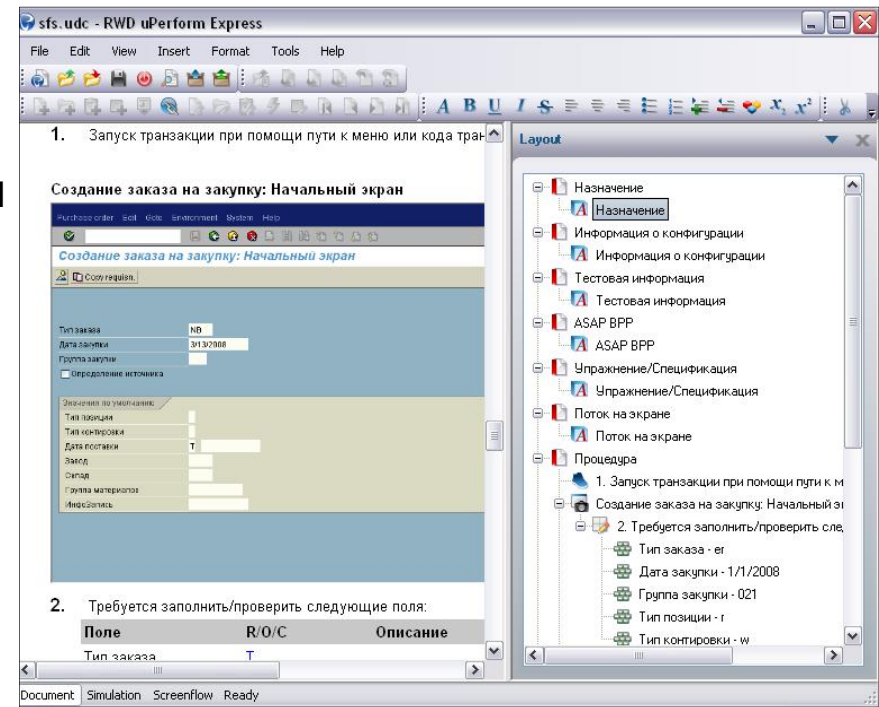
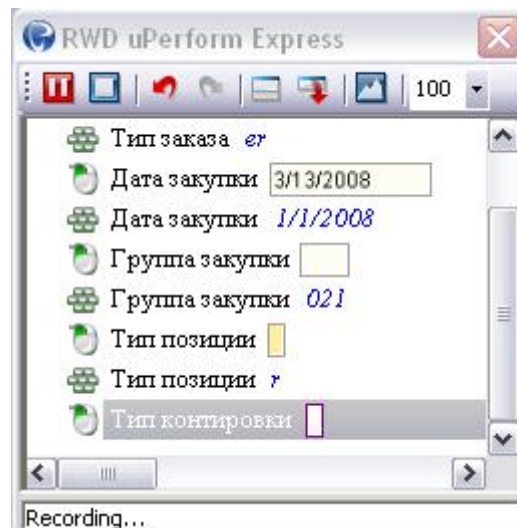


- запись документов
- публикация
- доступ к справке

Productivity Composer : запись транзакций



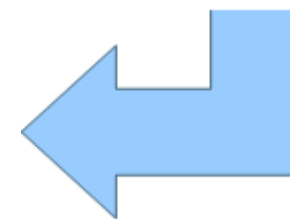
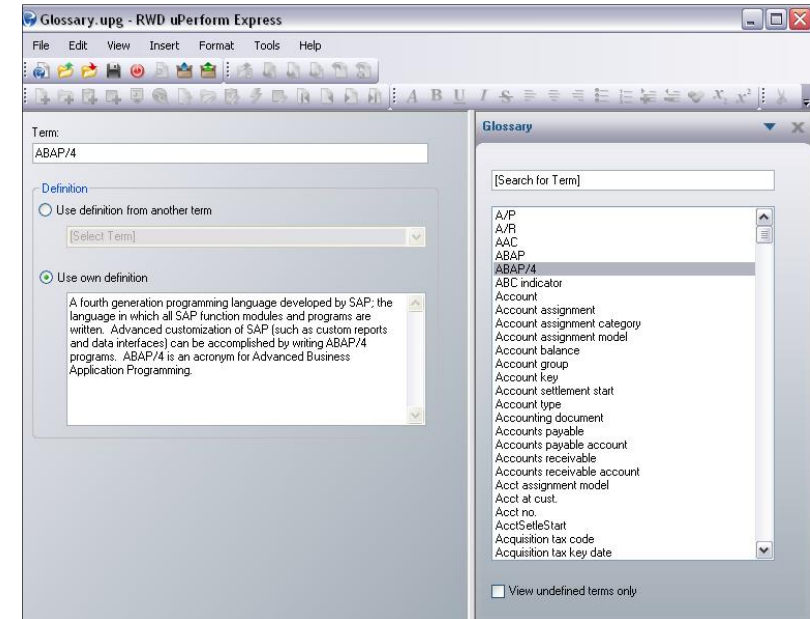
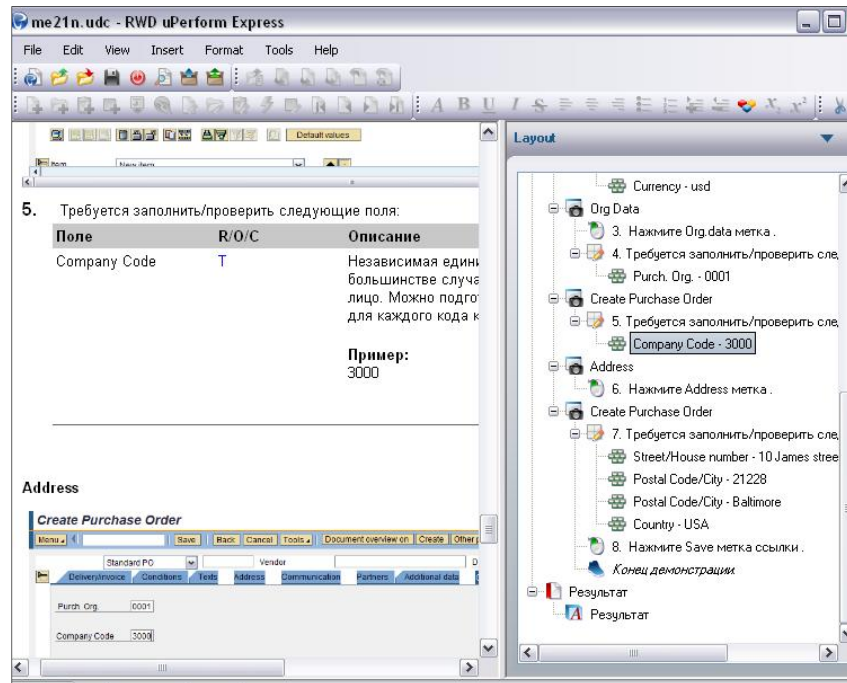
- Ведет запись любого приложения SAP
 - Запускается в Windows
 - Запускается из Web
- Захватывает любые кнопки и изображения
- Генерирует форматированный документ
 - Используя встроенные шаблоны
 - Используя шаблоны пользователя
 - Создавая основу для симуляций



Productivity Composer: **единый репозиторий терминов**



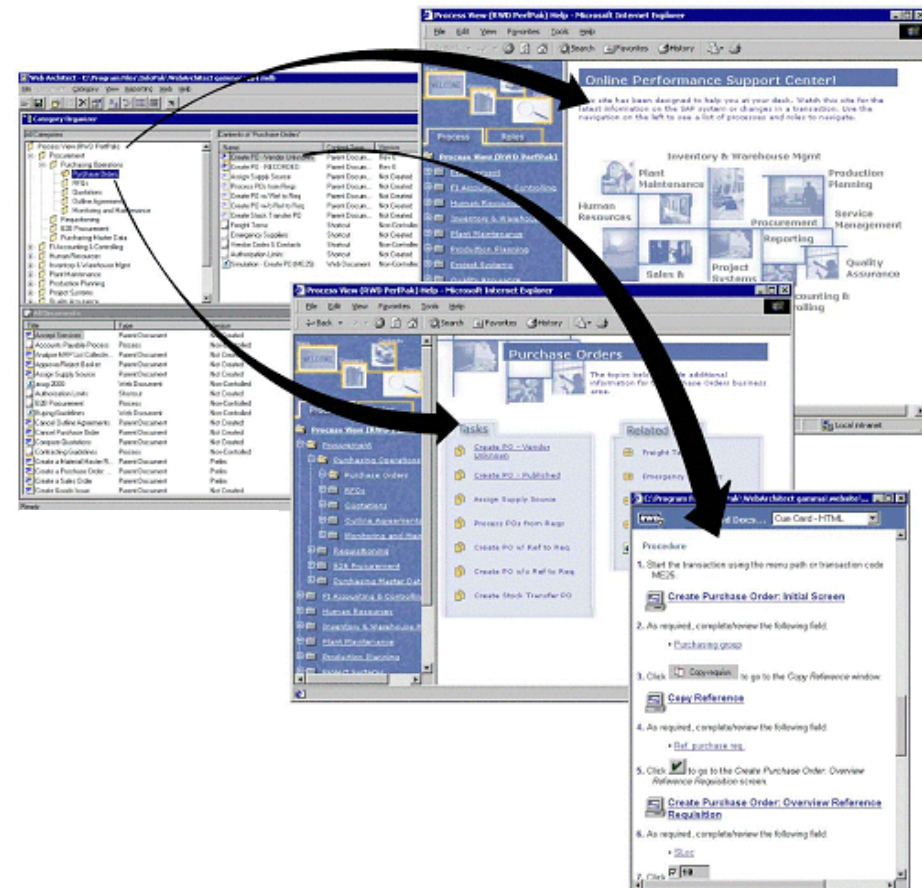
- Централизованная база терминов и определений
- Мгновенное обновление Мастер-документов
- Создание web-справочника терминов и определений



**Обновление
таблицы
определений**

➔ Intranet-портал поддержки

- Содержит информацию о любом
 - Мастер-документе
 - Производных документах
- Автоматически создает структуру
- Генерирует web-сайт в 1 клик
- Не требует знания HTML
- Сохраняет историю изменений
- Поддерживает ссылки из SAP
- Настраивается и изменяется



Productivity Composer **портал поддержки:** **примеры реализации**



Web-сайты поддержки пользователей, созданные Productivity Composer , в большинстве случаев находятся в закрытой корпоративной интрасети, вследствие чего недоступны извне. Но некоторые из общественных организаций обязаны предоставлять общественный доступ к своим справочным ресурсам, поэтому с ними можно ознакомиться через Интернет:

- **Университет Теннесси (США)**

<http://rwd.tennessee.edu/nav/index.htm>

(рекомендуем дополнительное внимание обратить на раздел Travel - там представлены в том числе и симуляции)

- **Правительство Пенсильвании (США)**

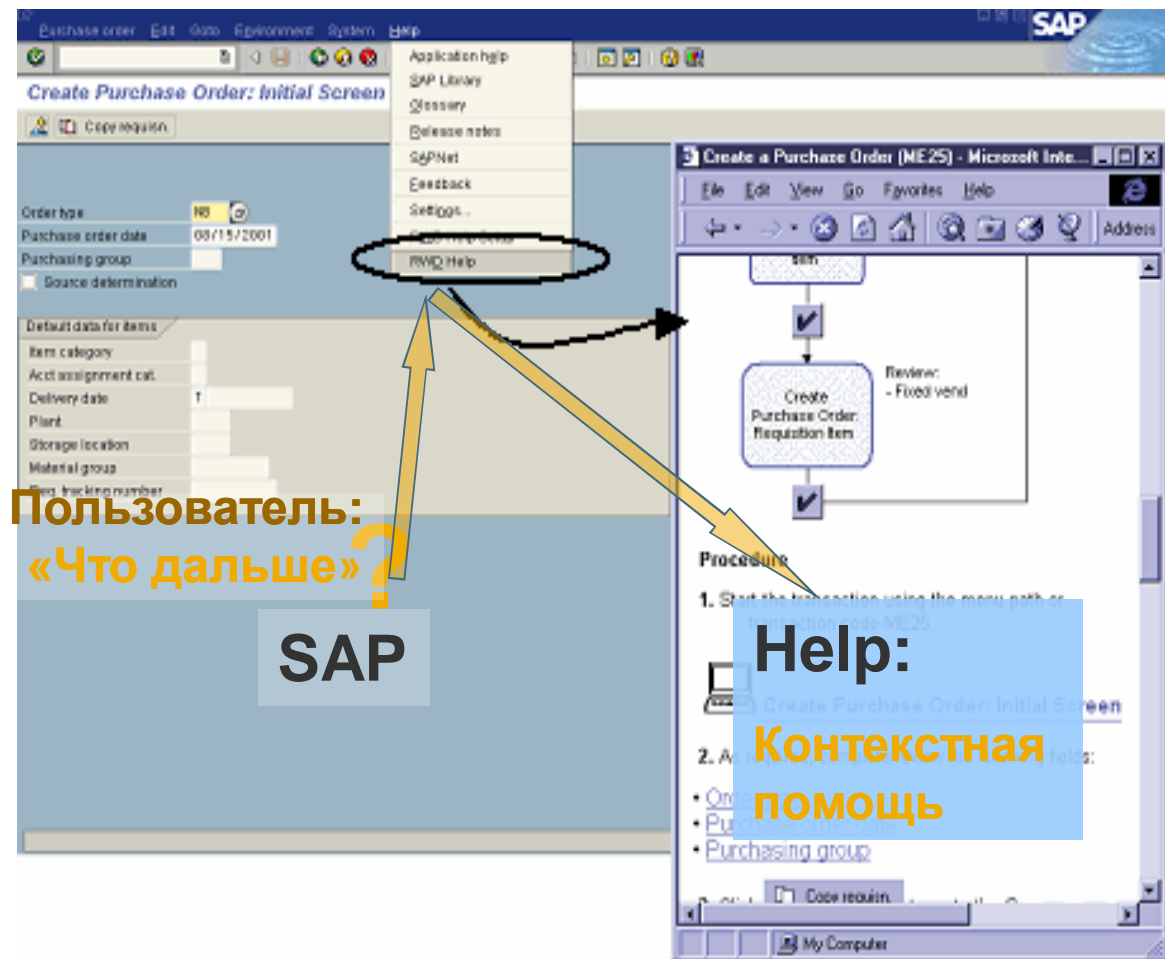
<http://www.copacustomhelp.state.pa.us/infopak/nav/content.htm>

(3 варианта представления справочных документов для каждой транзакции)



➔ **Встраиваемый в SAP контекстный Help**

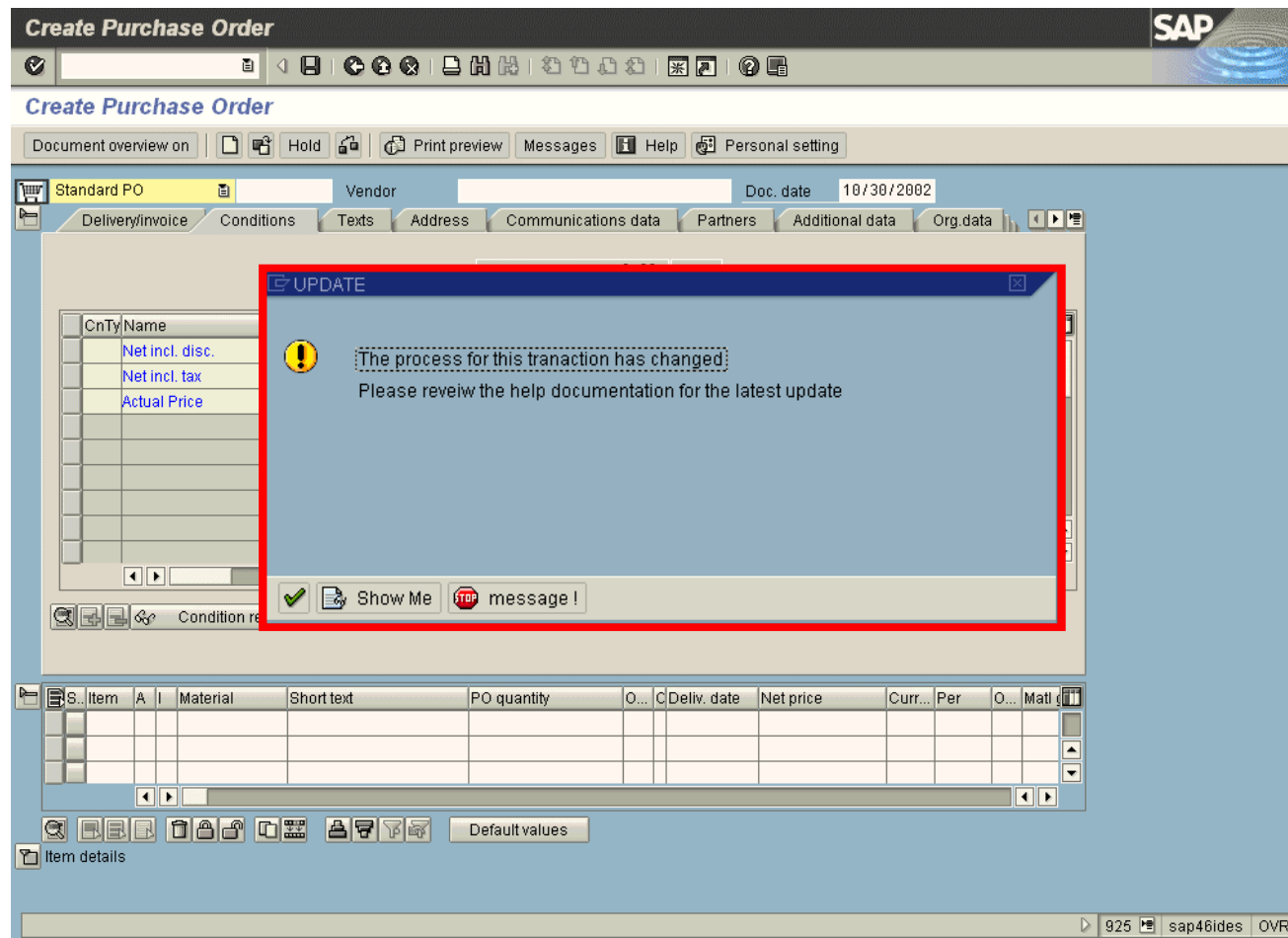
- Предоставляет контекстную справку по любой транзакций
- Доступен всегда прямо из приложения
- Допускает гибкое конфигурирование
 - Доступности справки
 - Области бизнеса
 - Нескольких серверов
 - Серверов резервирования
- Автоматическое обновление ссылок





Предупреждения и уведомления:

«Внимание! Транзакция ME25 изменена. Пожалуйста, ознакомьтесь с обновленными инструкциями и пройдите тест на <http://help.sap.intranet>



Статистика:

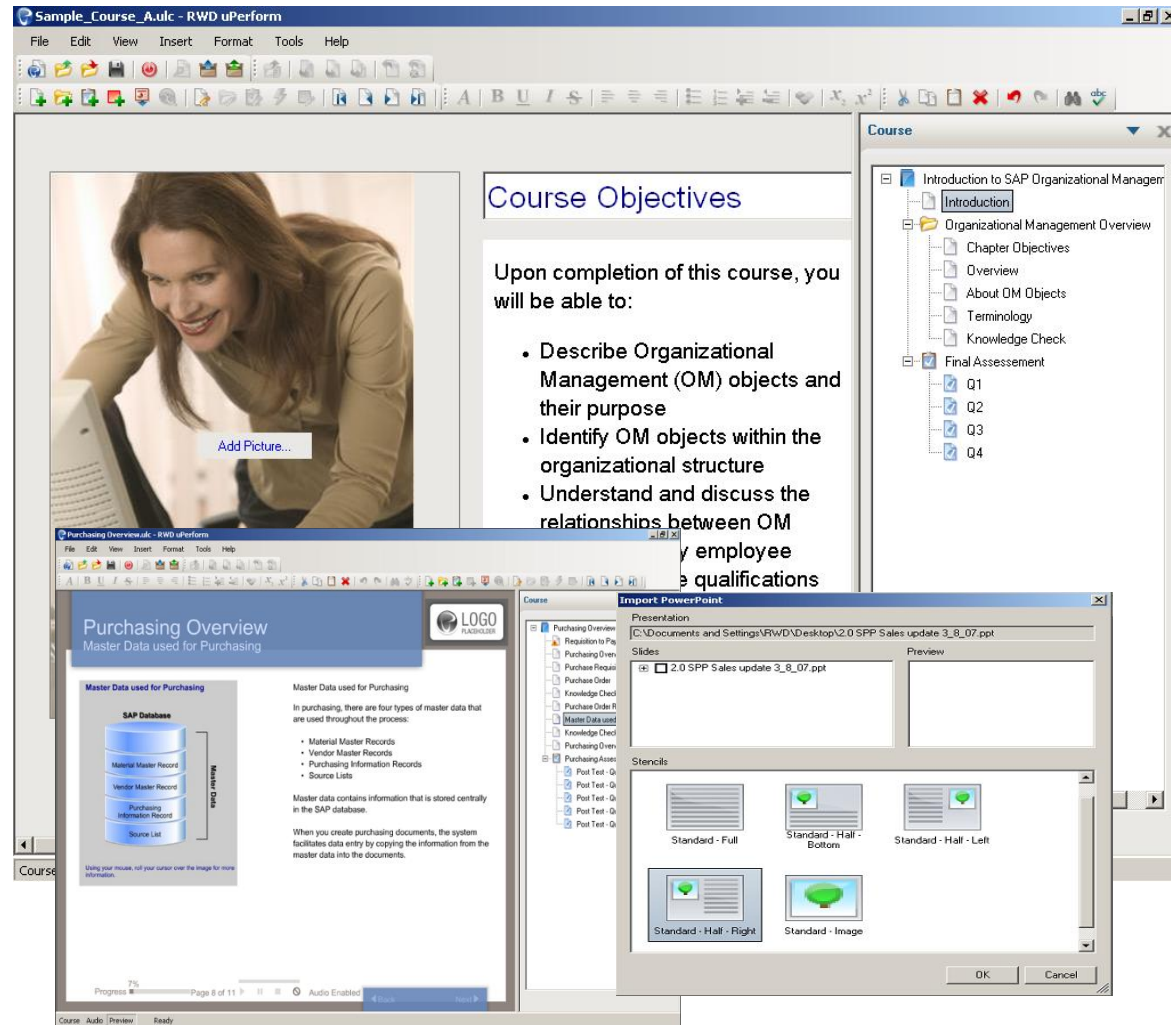
- Количество обращений по каждой транзакции
- Время обращений
- Перечень запрошенных, но отсутствовавших документов справки
- История обращений, статистика за периоды



Быстрое создание eLearning курсов (Rapid eLearning)



- Быстрота создания
- Не требуется опыта создания eLearning курсов
- Возможность импортировать текст, графику, аудио
- Настраиваемый шаблон
- Тестирование и оценка знаний
- SCORM 2004 и 1.2
- Выходной файл во Flash
- Возможность импортировать из PowerPoint





Размещение контента, тестов

- Текст, графика, аудиоо
- Всплывающие подсказки.

Возможности импорта

- MS PowerPoint и картинки
- Flash-файлы

Создание курсов в SCORM (1.2 & 2004)

Позволяет управлять и распространять курсы online

- Автоматический версионный контроль
- Электронный бизнес процесс
- Публикация на сервере

Возможность создание контента на 25 языках

Примеры e-learning курсов



Billing Overview

Billing Process Flow

Using your mouse, roll your cursor over the images for more information.

Progress 30% Page 3 of 10 Audio Enabled

Billing Overview

Knowledge Check 1

Knowledge Check!
Drag the Sales area term to the phrase describing its effect on other sales modules and sub-modules.

Drag and Drop

- 1 SHIP
- 2 BILL
- 3 ORDER

- Updates Accounts Receivable information
- Goods receipt and goods issue updates Materials Management Information
- Identifies Customer Requirements

Submit Show Me

Progress 40% Page 4 of 10 Audio Enabled

Billing Overview

Post Test Question 4 of 5

Select the best answer to the question.

Billing documents can be created with reference to:

- A Sales orders
- B Deliveries
- C Rebates
- D All of the above
- E None of the above

Submit

Progress 100% Page 10 of 10 Audio Enabled

Billing Overview

Post Test Question 5 of 5

Select all correct answers to the question.

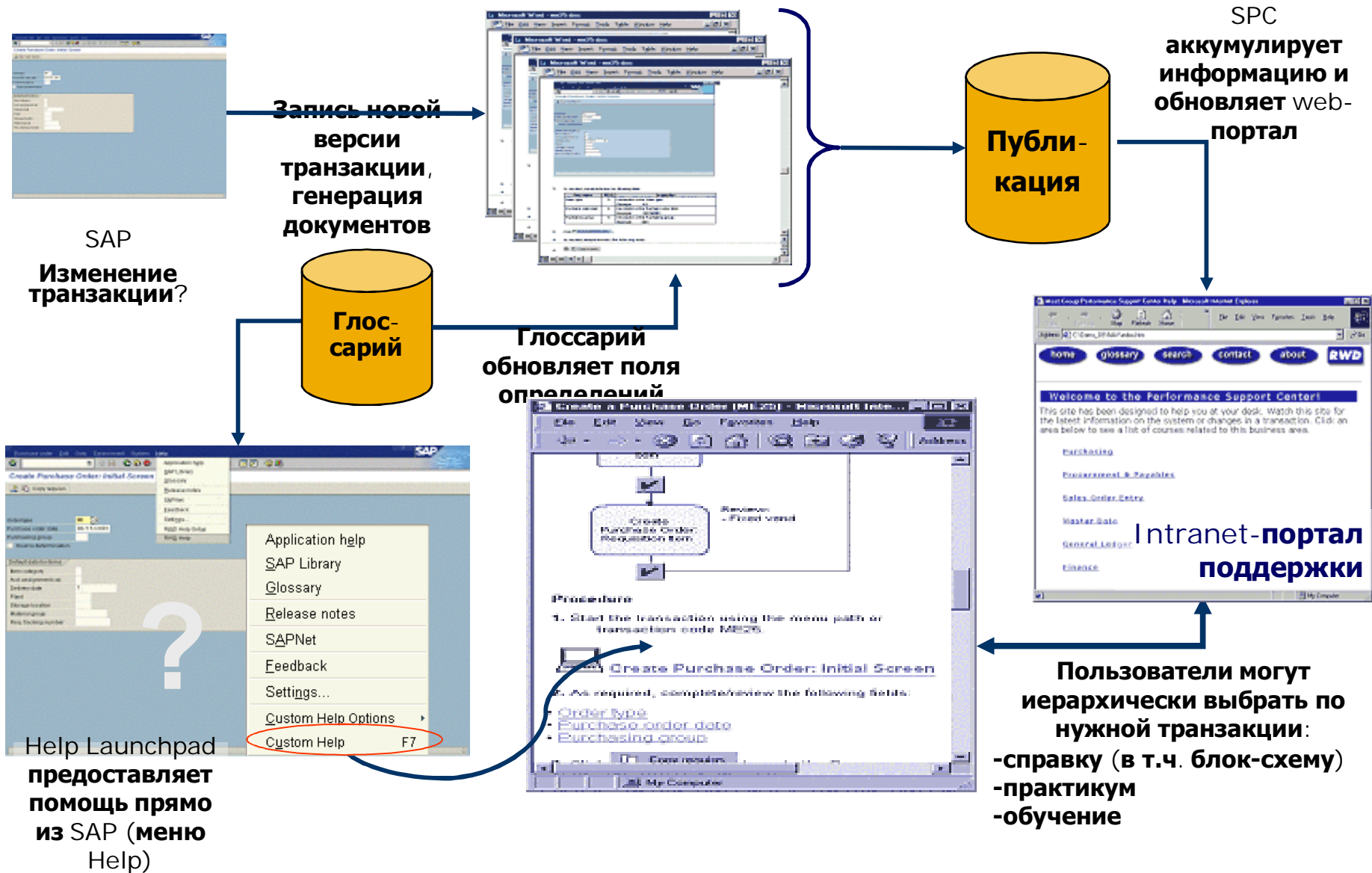
Which of the following documents within the sales and distribution document flow are part of the billing sub-process?

- A Invoice
- B Sales Order
- C Credit Memo
- D Contract

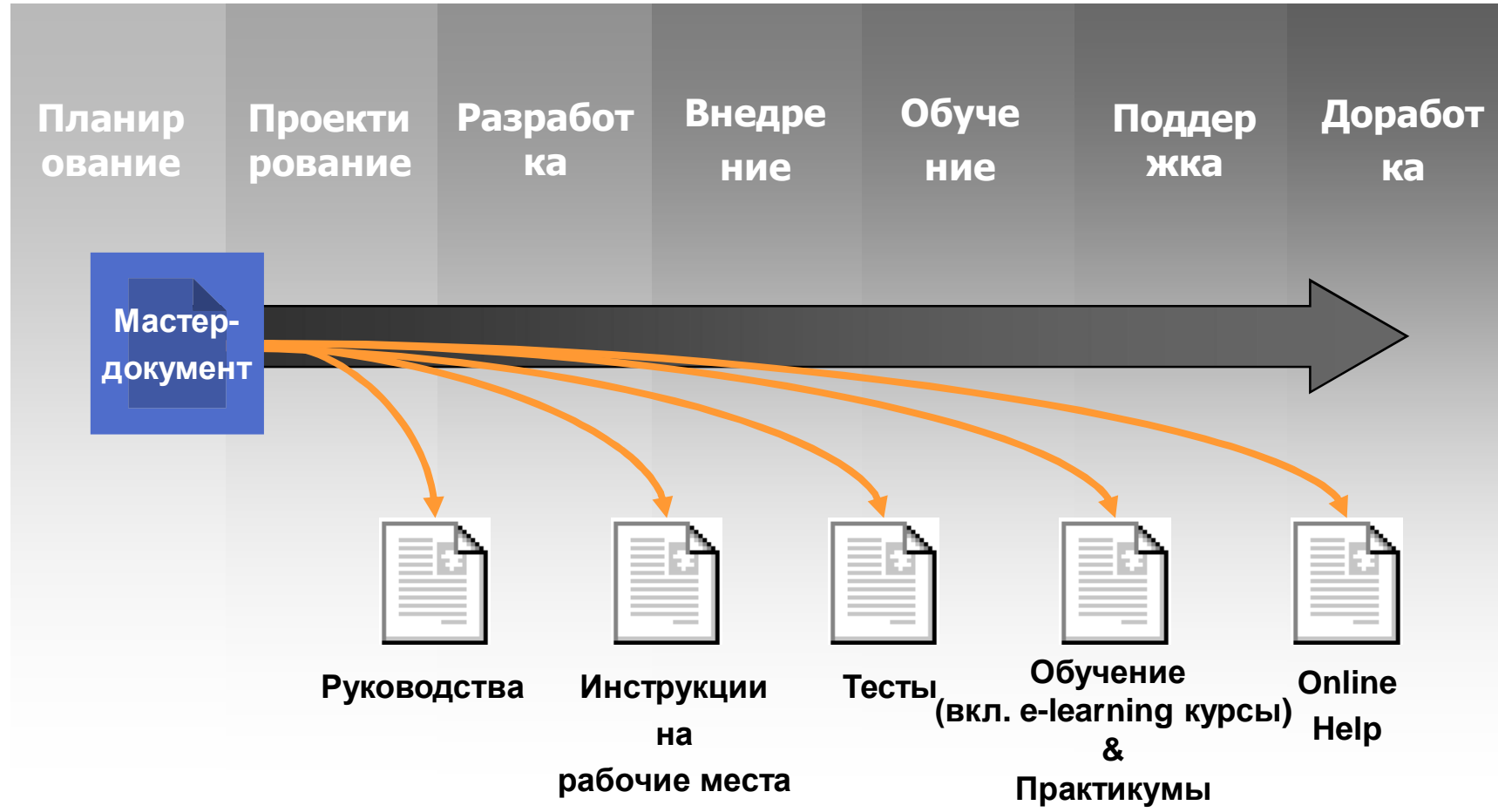
Submit

Progress 100% Page 10 of 10 Audio Enabled







Productivity Composer: обновление материалов



Productivity Composer: единое решение для всего проекта



Мировой опыт внедрения подтверждает заметную, а главное - долгосрочную экономию затрат на разработку материалов, обучение и поддержку пользователей:*

-  min 50% на документирование бизнес-процедур
-  min 50% на разработку инструкций на рабочие места
-  min 60% на разработку практикумов-симуляций и тестов (для обучения на рабочих местах)
-  до 90% (!) на разработку и запуск intranet-портала поддержки пользователей системы
-  до 90% (!) на актуализацию материалов при внесении изменений в систему
-  от 40% на подготовку и поддержку пользователей в целом

** по сравнению с традиционными подходами*

Productivity Composer: **что это дает**



СЮ/Владельцу

- ✓ Меньше стоимость внедрения
- ✓ Меньше риск неудачи

- Снижение затрат на проект
- Снижение расходов на поддержку
- Исключение повторных затрат на разработку и обучение
- Легкость адаптации подхода к обучению
- Концепция «Обучение на рабочем месте»
- Принятие проекта пользователями

Команде внедрения

- ✓ Меньшее время проекта
- ✓ Меньше документирования – больше оптимизации

- Сокращение затрат ресурсов на подготовку документов, e-learning курсов
- Концепция «Один исходный документ – много форматов конечных»
- Простота внесения изменений
- Гарантированное качество исходных материалов
- Единые шаблоны представления документов
- Сокращение сроков обучения
- Централизованное управление изменениями
- Прозрачная интеграция с ПО SAP – контекстный Help
- Простота организации электронной поддержки пользователей
- Простота в создании e-learning курсов

Пользователям

- ✓ «Ответ в один клик»
- ✓ Инструкции и обучение вовремя, предметно и в нужном объеме

- Логичная и исчерпывающая справка в нужный момент
- Наглядная и детальная документация
- Предметное обучение, ориентированное на роль пользователя
- Возможность выбора наиболее оптимального способа обучения
- Возможность учиться в ходе работы



Accenture
Ace Hardware Corporation
AIG Global Asset Mgmt.
Alaska Comm. Systems
Albany International
Amylin Pharmaceuticals
Beall's Inc.
Bridgestone
Capital Group Companies
Checkfree Corporation
Coldwater Creek, Inc.
Centerpoint Energy
Colgate-Palmolive Company
Commercial Metals Company
Curbell Inc
Deloitte Belgium
Disney Worldwide Services Inc.

First Energy
GATX Corp
Hanes Brands Inc
Hess Corp
Hitachi High Technologies
Insight Enterprises Inc.
Jo-Ann Stores
Jim Beam Brands Co.
Kraft Foods Inc.
Madden Communications
Magellan Communications
Morris Communications
Moen
Nebraska Public Power District
Northrop Grumman (MS)
Norte.

Productivity Composer: **контакты**

The SAP logo is located in the top right corner of the slide. It consists of a yellow square with the letters 'SAP' in white, positioned in the bottom right corner of the square.

ООО “САП СНГ”
115054, Москва,
Космодамианская наб., 52/4
T +7 495 797 27 20
F +7 495 797 27 21
E education.russia@sap.com
W www.sap.ru



Productivity Composer™