

SAP® PRODUCTIVITY PAK™ - uPERFORM

WSPÓLDZIELENIE WIEDZY. UWOLNIENIE
POTENCJAŁU. DOSTARCZENIE WYNIKÓW.



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™



Organizacje funkcjonujące we współczesnej, opartej na wiedzy gospodarce w globalnym środowisku biznesowym stawiają czoła wielu wyzwaniom związanym z dążeniem do maksymalnego zwiększenia wydajności pracowników:

- Coraz bardziej złożone i różnorodne aplikacje biznesowe wymagają zaawansowanych wdrożeń oraz rozwiązań szkoleniowych.
- Bariery językowe oraz geograficzne często dzielą pracowników, utrudniając tym samym zwiększenie wydajności i zachowanie spójności.
- Ogrom dostępnej w firmie dokumentacji i procedur, utrudnia szybki dostęp do właściwych, aktualnych informacji.
- Ponad 70 milionów osób urodzonych w okresie wyżu demograficznego przejdzie na emeryturę w ciągu najbliższych dziesięciu lat. Gromadzone przez dziesięciolecia wiedza i doświadczenie, mogą zostać utracone.

Odpowiedź na te wyzwania wymaga nie tylko podejmowania doraźnych działań, lecz również stworzenia fundamentu dla procesu gwarantującego ciągły rozwój.

Organizacje, które próbują sprostać powyższym wyzwaniom coraz wyraźniej dostrzegają, jak istotną rolę odgrywa sposób tworzenia, klasyfikowania oraz udostępniania kapitału intelektualnego (np. dokumentów, arkuszy kalkulacyjnych, prezentacji).



Ponadto stopień zaangażowania pracowników, którzy zachęceni są do przekazywania informacji zwrotnych oraz uwag na temat zgromadzonej wiedzy, ma bezpośredni wpływ na poprawę treści, zachowanie zdobytej wiedzy oraz jej przekazanie nowym pracownikom. Innymi słowy, sposób zarządzania korporacyjnymi zasobami wiedzy jest bezpośrednio związany ze zwiększeniem wydajności i sukcesu w biznesie.

Odpowiedź na problem wydajności

Rozwiązanie SAP Productivity Pak zapobiega utracie wiedzy zgromadzonej w ramach organizacji oraz umożliwia pracownikom korzystanie ze złożonych aplikacji technicznych poprzez:

- dostarczenie narzędzi do przechwytywania wiedzy,
- umożliwienie wyszukiwania wiedzy,
- przygotowanie pracowników na zmiany poprzez zachęcanie użytkowników do dzielenia się wiedzą.

Dzisiejsza technologia wspierająca wydajność tylko częściowo pozwala na zwiększenie potencjału organizacji. Współczesne narzędzia umożliwiają rozpowszechnianie wiedzy wśród pracowników, jednakże nie są w stanie wydobyć wiedzy od użytkowników. W konsekwencji, organizacje tracą możliwość akumulowania istotnych informacji, którymi dzielą się pracownicy. Wiedza ta często przekazywana jest podczas porannej kawy lub na kartkach samoprzylepnych. W miejsce tych ulotnych praktyk użytkownicy mogą mieć możliwość dzielenia się informacją zwrotną, z której może skorzystać cała organizacja. To tworzy kompletny cykl – cykl życia wiedzy, który SAP Productivity Pak umożliwia.



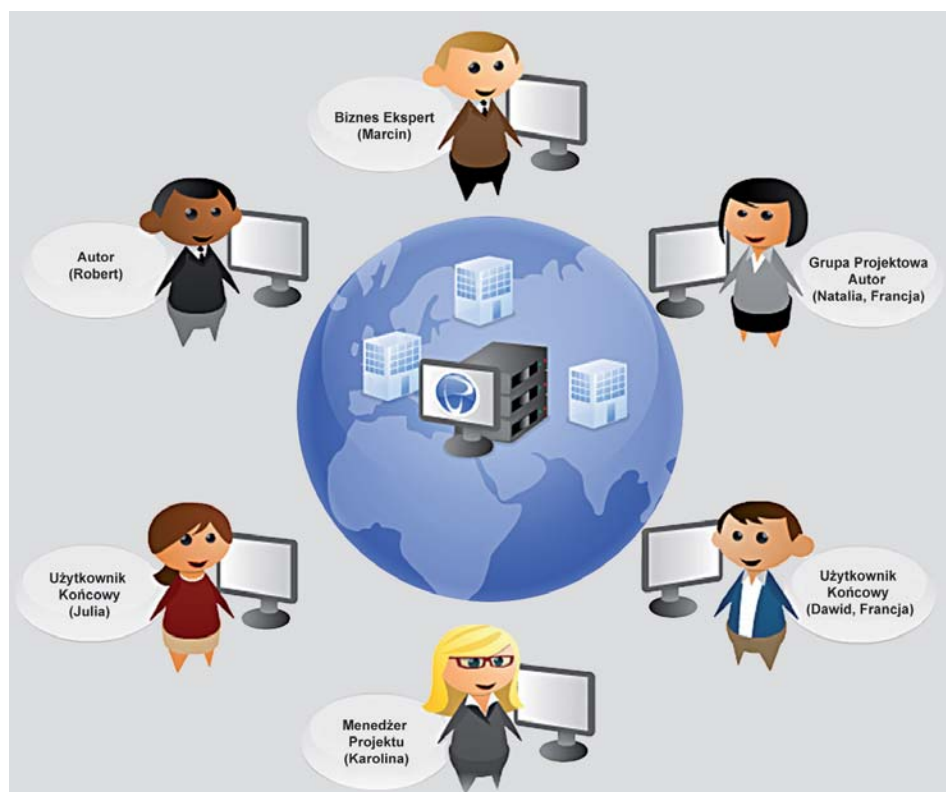
W JAKI SPOSÓB SAP PRODUCTIVITY PAK WSPIERA PRACOWNIKÓW I WZMACNIA POZYCJĘ FIRMY

Wspieranie autorów

Rozwiązanie SAP Productivity Pak zapewnia autorom profesjonalne narzędzia, automatyzujące proces tworzenia dokumentacji przydatnej dla użytkowników do efektywnego wykonywania zadań. Autorzy tworzą dokumentację poprzez nagrywanie działań wykonywanych w wybranej aplikacji a następnie publikują stworzone materiały w sieci celem szybkiego ich rozpowszechnienia. Tworzenie szkoleń internetowych umożliwia wbudowany edytor e-learningu. Opublikowane procedury i szkolenia mogą być automatycznie grupowane według roli, procesu, obszaru biznesowego lub innego kryterium.

Wspieranie użytkowników końcowych

Użytkownicy końcowi potrzebują dokładnych, użytecznych oraz dostarczanych dokładnie na czas (just-in-time) informacji na poziomie zadań. Ponadto niezbędny jest im szybki dostęp do całego zasobu wiedzy, zawierającego informacje konieczne do poprawnego wykonania powierzonych im zadań. Narzędzie SAP Productivity Pak nie tylko zapewnia pomoc kontekstową w trybie online, ale również udostępnia użytkownikom elektroniczny system wspierania wydajności (EPSS) zapewniający dostęp do procedur i szkoleń. Dodatkowo narzędzie SAP Productivity Pak daje użytkownikom możliwość podzielenia się wskazówkami i poradami z autorami i innymi użytkownikami.



Wzmacnianie pozycji firmy

Autorzy spędzają mniej czasu na żmudną pracę związaną z edycją dokumentacji. Dzięki temu mają więcej czasu na zaangażowanie się w tworzenie i udostępnianie treści użytkownikom. Pracownicy, którzy mają dostęp do właściwych informacji podczas wykonywania zadań, mogą podzielić się zdobytą wiedzą z innymi, szybciej stają się bardziej produktywni oraz znacznie łatwiej przygotowują nowych pracowników. W rezultacie wszyscy przyczynią się w większej mierze do poprawienia ostatecznego wyniku finansowego firmy.



Rejestrator uPerform redukuje czas tworzenia dokumentacji, o co najmniej 50% w porównaniu do tradycyjnych metod ich tworzenia.



Przyjrzyjmy się pracownikom i głównym fazom procesu zdobywania wiedzy, jej przechowywania oraz wyszukiwania. Autorzy, administratorzy projektu oraz użytkownicy biorą udział w następujących głównych etapach zarządzania dokumentacją:

1. Tworzenie
2. Zarządzanie
3. Publikowanie
4. Współdzielenie

Dla każdej z tych faz rozwiązanie SAP Productivity Pak dostarcza odpowiednich funkcjonalności.

Tworzenie

Z poziomu interfejsu SAP Productivity Pak autor rozpoczyna nagrywanie, aby zarejestrować swoje czynności wykonywane w wielu aplikacjach np.: system SAP, przeglądarki internetowe lub inne aplikacje oparte na Microsoft Windows®. Rejestrator obserwuje czynności autora, który klika na przyciski lub wprowadza dane. Podczas rejestracji wyświetlany jest, w czasie rzeczywistym, podgląd zapisanych czynności.

Po zakończeniu wstępnego zapisu narzędzie SAP Productivity Pak zapewnia autorowi kompletne środowisko edycji, w którym możliwa jest jednoczesna edycja treści jako symulacji oraz jako dokumentu. Zespół autorów może modyfikować domyślny szablon, decydując o formacie i układzie treści. Ma on również możliwość tworzenia nowych niestandardowych szablonów dostosowanych do określonych potrzeb firmy. Opcje edycji obejmują wstawianie, kopiowanie i wklejanie kroków, ekranów i komentarzy. Zmiany dokonane podczas edycji jednego wglądu są automatycznie wprowadzane odpowiednio w innych wglądach.

Oprócz wglądu do dokumentu i symulacji autor może również wyświetlać graficzny diagram przepływu procesów. Modyfikacje kroków i ekranów wykonywane przez autora na poziomie dokumentu lub symulacji zostają automatycznie zaktualizowane na poziomie diagramu przepływu.

Podczas edycji autor ma wgląd do słownika, co daje możliwość zapoznania się z pojęciami i definicjami zarządzanymi na poziomie serwera SAP Productivity Pak. Autor klikając przycisk automatycznie wstawia preferowaną definicję dla danego terminu w dokumencie. Owe wybrane definicje to te, które odzwierciedlają kontekst aktualnie przetwarzanego dokumentu. Autor może również zaproponować i wprowadzić nową definicję. Proponowana definicja jest oceniana przez administratora projektu i po ewentualnym zatwierdzeniu jest dostępna również dla innych autorów.

Po zakończeniu edycji, autor ma możliwość skorzystania z funkcji ponownej rejestracji (Re-recording) w celu stworzenia wielu tłumaczeń oryginalnego dokumentu, który został właśnie stworzony w środowisku SAP. Autor ma możliwość eksportowania plików .xlf i .xml, wprowadzanie dodatkowych zmian do zawartości w wybranej wersji językowej, importowanie zredagowanych plików oraz ponownej rejestracji dokumentu. Funkcja ponownej rejestracji (Re-recording) automatycznie powtarza kroki z pierwotnej rejestracji.

W ramach procesu tworzenia, recenzenci mogą dodawać komentarze skierowane do autora. Komentarze są wyświetlane jako kolorowa nakładka z uwagami, umieszczana na treści i nie są widoczne dla użytkowników.

Autorzy mają możliwość szybkiego tworzenia i udostępniania szkoleń e-learning, które zawierają informacje koncepcyjne, grafiki, pliki audio, okna dialogowe i testy umożliwiające sprawdzenie umiejętności. Dzięki wzbogaceniu możliwości SAP Productivity Pak o szkolenia e-learning autorzy mogą dostarczać użytkownikom końcowym szerokie możliwości poszerzania swojej wiedzy.



Wbudowany kreator szybkiego eLearningu pozwala na błyskawiczne tworzenie kursu elektronicznego. Tworzenie szkolenia zajmie kilka godzin lub dni zamiast tygodni lub miesięcy.

Zarządzanie

Oprócz funkcjonalności tworzenia treści rozwiązanie SAP Productivity Pak posiada kilka funkcji zarządzania treścią, obejmujących tworzenie wersji i procesy workflow. Za konfigurację tych funkcji odpowiedzialny jest zazwyczaj administrator.

Do zadań administratora należy tworzenie kont dla autorów projektu oraz innych administratorów. Konta te dają członkom projektu prawa do odczytu i zapisu treści. Opcjonalnie, administrator może również tworzyć konta nazwanych użytkowników końcowych w celu kontroli dostępu do treści lub dostosowania treści do ich wymagań. Administrator może również kontrolować dostęp do dokumentów bazując na przypisanej grupie adresatów. Ewentualnie, użytkownicy mogą uzyskać anonimowy dostęp do zawartości.

Administrator początkowo tworzy hierarchię biblioteki treści łącznie z folderami i folderami podrzędnymi. Do biblioteki wprowadzono koncepcję kontekstu pozwalającą administratorowi na przypisywanie treści do konkretnej jednostki biznesowej, roli, języka lub na podstawie innych kryteriów.

Autorzy w innych jednostkach biznesowych lub w innej lokalizacji geograficznej mogą wykorzystywać istniejące już treści do tworzenia nowego unikalnego wariantu dokumentu lub szkolenia, wprowadzając do niego nowy kontekst. Przykładem może być tworzenie wariantu, w którym posłużono się innym językiem. Domyślnie nowy wariant językowy zawierałby tę samą treść, co oryginał (na przykład: ekrany, kroki i notatki). Autor może jednak w taki sposób modyfikować każdy ekran, aby odpowiadał interfejsowi w innym języku. Może też zmodyfikować kroki i noty, aby były wyświetlane w nowym języku. Jeżeli w oryginalnej treści zostanie wprowadzona zmiana, autorzy wariantów zostają automatycznie o niej powiadomieni. Mogą oni ocenić własną treść, by przekonać się, czy konieczne jest wprowadzenie jakichkolwiek zmian.

DOSKONAŁY CYKL ŻYCIA WIEDZY

Jeżeli treść jest gotowa do importu, autor może wyświetlić wgląd do drzewa folderu dla całej biblioteki dokumentów. Każdy folder przedstawia określony kontekst, który może zostać zastosowany do treści. Autor wybiera folder odpowiadający kontekstowi i poprzez kliknięcie przycisku importuje treść w celu oceny i zatwierdzenia. Dzięki funkcjonalności tworzenia wersji autorzy mogą zachować zapis historii przetwarzanej treści.

Procesy workflow wykorzystywane w ramach SAP Productivity Pak uwzględniają kontekst dokumentów proceduralnych i szkoleń. Na przykład treść zaimportowana do folderu „Sprzedaż” może być oceniona i zatwierdzona przez jednego autora, a następnie skierowana do recenzenta celem ostatecznej kontroli jakości. Po zaimportowaniu nowego dokumentu do tego folderu autor może rozpocząć proces workflow dla sprzedaży.

Funkcjonalność raportowania w obrębie serwera obejmuje zarówno raporty standardowe jak i te, dostosowane do konkretnych wymagań. Raporty pozwalają wygenerować podsumowanie danych, które odzwierciedlają rozwój i aktywność dokumentu.

Serwer SAP Productivity Pak codziennie wprowadza nowe definicje słownika do istniejących dokumentów przetwarzanych w systemie.

Publikacja

Jednym z ostatnich kroków procesu wspierania wydajności jest publikowanie treści dla użytkowników. Autor ma możliwość lokalnego publikowania treści w różnych typach i formatach, celem przeglądu i sprawdzenia jakości ostatecznej wersji materiałów. Autorzy mogą wybierać spośród takich typów jak: cue card (karty informacyjne), instrukcje stanowiskowe, karty pomocy, symulacje lub szkolenia oraz formaty: PDF, HTML, Word, PowerPoint lub Flash.

Administrator zarządza kolejką na serwerze publikacji w celu stworzenia pożądanego formatu i rodzaju treści. To działanie może odbywać się w trybie codziennym w godzinach najmniejszego obciążenia systemu.

Współdzielenie

Współdzielenie wiedzy z użytkownikami końcowymi obejmuje trzy kluczowe funkcje: wspieranie wydajności w trybie online (łącznie z pomocą „dokładnie na czas”), personalizacja oraz współpraca i informacje zwrotne dotyczące publikowanych treści.

Narzędzie SAP Productivity Pak automatycznie tworzy stronę internetową elektronicznego systemu wsparcia wydajności (EPSS), która jest zorganizowana w oparciu o hierarchię zdefiniowaną w ramach projektu. Strona internetowa umożliwia dostęp do dokumentów, symulacji szkoleń internetowych oraz innych treści.



Wszystkie informacje zawarte na stronie internetowej są przedstawione w formie zindeksowanego tekstu. Dzięki temu użytkownicy mogą wyszukać żadaną treść, niezależnie od tego, czy znajduje się w instrukcji roboczej, symulacji bądź w szkoleniu.

Najbardziej bezpośredni i efektywny odsyłacz pomocy do odpowiednich dokumentów pomocy znajduje się w poszczególnych zadaniach aplikacji. Za pomocą komponentu RWD Help Launchpad lub RWD OmniHelp (połączonym z narzędziem SAP Productivity Pak) użytkownicy końcowi mogą uzyskiwać pomoc kontekstową z poziomu systemu SAP lub innych aplikacji Microsoft Windows oraz aplikacji opartych na stronach internetowych. Wyświetlona bezpośrednio pomoc jest powiązana z zadaniem wykonywanym przez użytkownika w ramach używanej aplikacji. Aby użytkownik mógł korzystać z pomocy proceduralnej wraz z równoległym przetwarzaniem ekranów używanych aplikacji, treść pomocy jest wyświetlana w trybie „zawsze na wierzchu”.



Oprócz pomocy dokładnie na czas na stronie internetowej i w czasie rzeczywistym narzędzie SAP Productivity Pak udostępnia funkcje personalizacji, tworzenia informacji zwrotnych oraz współpracy.

Użytkownicy posiadający konta w SAP Productivity Pak mogą personalizować swój dostęp do treści w oparciu o lokalizację i rolę. Posiadają oni również wgląd w aktualizacje w odniesieniu do wszystkich zbiorów zadań lub innych treści, którymi wyrazili zainteresowanie. Użytkownicy mają możliwość subskrybowania indywidualnych informacji o zadaniach lub całych procesach biz-

nesowych. Subskrybowane informacje mogą być wysyłane dalej za pomocą poczty elektronicznej lub prezentowane na spersonalizowanej stronie głównej, na której pojawiają się również Ulubione oraz często używane zadania.

Opcja odsyłacza do wysyłania informacji zwrotnych z poziomu każdego elementu treści stron internetowych umożliwia użytkownikowi bezpośrednią komunikację z autorem treści. Informacje zwrotne mogą być dostarczane w czasie rzeczywistym i mogą być przechowywane w celu aktualizacji lub korekty treści. Użytkownik widzi również komentarze innych osób, przez co może szybko zidentyfikować

nieaktualne informacje. Wskazówki, uwagi i ostrzeżenia oraz informacje o możliwych problemach związanych z wykonywaniem poszczególnych zadań są dostępne po wybraniu przez użytkownika opcji pomocy.

Poprzez wysyłanie informacji zwrotnych oraz współpracę użytkownicy stają się istotną częścią procesu tworzenia centrum doskonałości, uzupełniania cyklu informacji, wymienianych między autorem a użytkownikiem. Wszystkie treści powiązane z zadaniem uzyskać można korzystając z odsyłacza kontekstowego, a informacje są na bieżąco aktualizowane przez całą społeczność.

© 2008 SAP AG.

Wszelkie prawa zastrzeżone. SAP, R/3, mySAP, mySAP Business Suite, xApps, xApp, SAP NetWeaver oraz wszystkie inne produkty i usługi SAP wymienione w niniejszym dokumencie są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy SAP AG w Niemczech oraz kilku innych krajach. Pozostałe nazwy produktów lub usług są znakami towarowymi innych firm. Dane zawarte w tym dokumencie służą jedynie celom informacyjnym. Krajowe wersje poszczególnych produktów mogą się różnić.

Informacje zawarte w opracowaniu mogą ulec zmianie bez uprzedniego zawiadomienia. Są one dostarczane przez korporację SAP AG i jej spółki stowarzyszone ("Grupa SAP") jedynie w celach informacyjnych i nie stanowią żadnego rodzaju gwarancji, a Grupa SAP nie ponosi odpowiedzialności za błędy lub braki w materiale. Prawnie wiążące są jedynie wyraźnie sformułowane oficjalne gwarancje załączane do produktów i usług Grupy SAP. Żadnych informacji zawartych w tym dokumencie nie należy traktować jako jakichkolwiek dodatkowych gwarancji.

Centrum Wiedzy i Kompetencji

SAP Polska Sp z o.o.

ul. Wołoska 5, bud. Taurus

02-675 Warszawa

T 022/5416640

F 022/5416646

www.sap.pl/szkolenia

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

