Kundenbericht
Öffentliche Verwaltung

Bundesagentur für Arbeit (BA)

Fit für das Tagesgeschäft dank rollenbasierter E-Learning-Kurse für Anwender

Die Bundesagentur für Arbeit ersetzte im Bereich Finanzen eine Vielzahl veralteter IT-Lösungen durch moderne SAP®-Standardsoftware. Etwa 76.000 Anwender wurden in nur 4 Monaten für den Umgang mit den Finanzprozessen im SAP-System fit gemacht – auch dank der integrierten Lernform von SAP Education.

„Unser Aufwand für die effiziente Organisation und Durchführung der Schulungen im Teilprojekt Finanzen war enorm. Aber der Erfolg gibt uns recht: Dank der sehr gut konzipierten Präsenz- und e-Learning-Schulungen konnten wir den Schulungsprozess professionell abwickeln."

Herbert Pick, Gesamtprojektleiter, Bundesagentur für Arbeit

AUF EINEN BLICK

Unternehmen
- Name: Bundesagentur für Arbeit
- Standort: Nürnberg (Hauptverwaltung)
- Branche: Öffentliche Verwaltung
- Geschäftsfelder: Dienstleistungen am Arbeitsmarkt
- Internet: www.arbeitsagentur.de
- Beratungspartner: Accenture GmbH

SAP-ERP-Projekt der BA
- Laufzeit von Oktober 2008 bis Ende Dezember 2010
- Teilprojekt (TP) Finanzen

SAP-Lösungen und Services
- SAP Education: Leitung des Teilprojekts E-Learning für die Anwender im Bereich Finanzen (Konzeption und Erstellung)
- SAP Productivity Pak by ANCILE
- SAP ERP Financials

Die wichtigsten Herausforderungen
- Qualifizierung von ca. 38.000 Anwendern durch E-Learning
- Erstellung hochwertiger, einfach zu bedienender E-Learning-Kurse sowie deren zuverlässige Bereitstellung
- Entwicklung von BA-spezifischen ergänzenden Lernspielen (Education Games)

Projektziele TP Finanzen Schulung
- Zeitgerechter Roll-out der E-Learning-Kurse
- Erfolgreiches Lernen für die Anwender

Highlights TP Finanzen Schulung
- Ca. 38.000 Anwender wurden deutschlandweit rollenspezifisch durch E-Learning und weitere Maßnahmen fortgebildet

Entscheidung für SAP Education
- Kompetenz von SAP Education in der Entwicklung von E-Learning
- Flexibilität und Qualität der SAP-Autoren und -Referenten
- Hohe Effizienz durch Software, Beratung und Schulung „aus einer Hand"
- Schnelle Integration der Berater in das ERP-Projekt
- Maßgeschneiderte Kundenlösung

Hauptnutzen für den Kunden
- Effizienter Wissenstransfer
- Plangemäße Verfügbarkeit der E-Learning-Kurse
- Praxistests als Garantie für die Anwendbarkeit

SAP®

Bundesagentur für Arbeit

„Bei den E-Learning-Kursen handelt es sich um interaktive, selbsterklärende Schulungsabschnitte, die jeder im eigenen Tempo erarbeiten kann – wann und wo die Lernenden es möchten. Und über den abschließenden Test kann jeder einzelne seine individuellen Fortschritte überprüfen."

Johann Beck, stellvertretender Gesamtprojektleiter, Bundesagentur für Arbeit

EINE MODERNE IT-PLATTFORM FÜR ZENTRALE FINANZPROZESSE

Im Rahmen des ERP-Projektes bei der BA – eines der größten IT-Vorhaben in einer Behörde europaweit – wurde die gesamte Personal- und Finanzverwaltung auf ein homogenes, modernes ERP-System umgestellt. Eine Vielzahl veralteter IT-Programme wurde abgelöst, in denen Daten mehrfach vorgehalten und gepflegt werden mussten. Mit der Einführung des bewährten ERP-Systems von SAP brechen neue Zeiten an: Es bietet neben einer einheitlichen Benutzungsoberfläche auch eine automatische Plausibilitätsprüfung bei Dateneingaben und Vorgangsbearbeitung sowie eine zyklische Aktualisierung im Rahmen der Softwarewartung.

Der Umstellungsprozess hat die BA nicht nur technisch herausgefordert, sondern brachte auch im Schulungsbereich aufgrund der großen Anwenderzahl hohe Anforderungen mit sich. „Jedes neue IT-Verfahren ist nur so gut wie das Wissen und die fachliche Kompetenz der Anwender", bringt es Gesamtprojektleiter Herbert Pick auf den Punkt. „Natürlich mussten die neuen Verfahren erst eingeübt werden. Daher haben wir auch einen besonderen Aufwand betrieben, um eine effiziente Schulungsorganisation aufzubauen und die hohe Anzahl der Nutzer optimal vorzubereiten."

GROSSPROJEKT ANWENDER-QUALIFIZIERUNG

Im Zuge der IT-Umstellung wurde es im Teilprojekt Finanzen notwendig, bundesweit ca. 76.000 Anwender in der Nürnberger Zentrale, 10 Regionaldirektionen, 178 Agenturen für Arbeit, etwa 380 Job Center, Familienkassen und eine Reihe von besonderen Dienststellen intensiv zu schulen und fit für das Tagesgeschäft zu machen. Denn sie sind diejenigen, die die Auszahlungssicherheit für Finanzleistungen, wie z. B. Kindergeld, Arbeitslosengeld I und Arbeitslosengeld II, gewährleisten. Dafür wurde von der BA, dem SAP-Beratungspartner Accenture und SAP Education ein modernes, genau auf die Anforderungen der Zielgruppen abgestimmtes Schulungskonzept. Bei der BA wurde dieser integrierte Schulungsansatz aus verschiedenen Lernformen und begleitenden Maßnahmen, wie Präsenzschulungen, E-Learning, Workshops und Lernspielen, erfolgreich umgesetzt.

E-LEARNING ALS FLEXIBLE LERNMETHODE

Ergänzend zu den Präsenzschulungen entwickelten die Schulungsexperten von SAP Education für die BA im Bereich Finanzen ein modular aufgebautes E-Learning für alle Themengebiete. Dabei kam insbesondere die Erfahrung von SAP Education bei der Entwicklung von E-Learning zum Tragen. „Bei den E-Learning-Kursen handelt es sich um interaktive, selbsterklärende Schulungsabschnitte, die jeder im eigenen Tempo erarbeiten kann – wann, wo und wie oft die Lernenden es möchten", erklärt Johann Beck, stellvertretender Gesamtprojektleiter der BA. „Über den abschließenden Test jedes Moduls besteht dann die Möglichkeit, die eigenen Fortschritte zu kontrollieren", ergänzt er und verschweigt auch die Erwartungen der BA nicht: „Eine konzentrierte Mitarbeit und eine gute Selbstorganisation sind Voraussetzungen für einen erfolgreichen Einstieg in die Arbeit mit den neuen Finanzprozessen." Offensichtlich war die Entscheidung der BA zur Nutzung dieser flexiblen Lernmethode die richtige, denn 38.000 Anwender Finanzen wurden ausschließlich durch E-Learning geschult. So musste für diesen Teilnehmerkreis auch keine aufwendige Schulungsinfrastruktur (Schulungsräume, technische Ausstattung, Teilnehmeradministration, Reiseaufwand) bereitgestellt werden.

„Die Inhalte der E-Learning-Kurse sind sehr gut und präzise formuliert und verständlich aufbereitet. Mir gefällt vor allem, dass alle typischen, in der Praxis vorkommenden Fälle verständlich und vollständig abgebildet sind. So haben wir gemeinsam sehr gute Startbedingungen für die Schulungen geschaffen."

Johann Beck, stellvertretender Gesamtprojektleiter, Bundesagentur für Arbeit

73

E-Learning-Module von 38.000 Anwendern genutzt

Flankierende Schulungsmaßnahmen: Simulationen für Kernprozesse und Online-Lernspiel

Um eine erfolgreiche Qualifizierung der Endanwender in den Kernprozessen zu erreichen, wurden auch flankierende Schulungsmaßnahmen wie z. B. Simulationen und Lernspiele in das Schulungskonzept aufgenommen. So wurden bei der BA Simulationen für die Kernprozesse erstellt, die von den Anwendern im Testmodus bearbeitet werden konnten – als „Probefahrt im System". Mit diesem modernen Ansatz, der in enger Kooperation der SAP-Schulungsberater mit den Schulungsverantwortlichen der BA erarbeitet wurde, konnte ein effizienter Wissenstransfer sichergestellt werden.

Zur weiteren Unterstützung der Lernenden wurde auch ein Online-Lernspiel entwickelt. Ähnlich wie in einer Quizshow konnten die Lernenden darin wichtige Wissensfragen rund um das Thema Finanzen beantworten. Dieser spielerische Zugang zum Thema Schulung sorgte für eine zusätzliche Motivation der Anwender.

76.000

Anwender durch integrierte Lernformen geschult

Selbstbestimmt lernen mit E-Learning

Von Projektbeginn an war klar, dass die BA für die große Anzahl ihrer Anwender ein ausgefeiltes und flexibles Schulungskonzept brauchte. Denn die rollenspezifische Qualifizierung von ca. 76.000 Anwendern deutschlandweit stellte hohe Anforderungen an die Schulungsorganisation. Da passten die flexiblen E-Learning-Kurse von SAP Education genau ins Konzept. Den Anwendern wurde erfolgreich vermittelt, wie einfach und effektiv sie mit der Methode lernen können – ganz ohne externe Termine und Reiseaufwand. Sie wurden professionell unterstützt und erfuhren, was sie vor, während und nach dem Lernen beachten müssen, um die Kurse erfolgreich zu absolvieren.

Die E-Learning-Kurse wurden aus didaktischen Gründen modular aufgebaut. Jedes Modul ist maximal 20 Minuten lang und behandelt ein spezifisches relevantes Thema. So bekommt der Anwender themenspezifisch gebündelte Informationen und kann sich genau darauf konzentrieren. Dank dieses modularen Konzeptes war eine maximale Flexibilität bei der Zusammenstellung der E-Learning-Kurse gewährleistet.

KEYUSER HELFEN BEI FRAGEN DER ANWENDER

Die Konzeption, inhaltliche Ausprägung und Verwaltung der Module erfolgte zentral im ERP-Projekt in Nürnberg. Hier wurden auch alle nachgelagerten Aktivitäten durchgeführt, wie das Controlling der Seminare und die Evaluation.

Die BA und SAP Education entschieden sich in diesem Projekt bewusst für den Einsatz von dezentralen Keyusern („Fachbetreuer"), die als Ansprechpartner für Endanwender fungieren und für den Support und Deltaschulungen zuständig sind. Dafür erhielten die Keyuser in Präsenzschulungen eine spezielle Ausbildung. Zu den Aufgaben der Keyuser gehört es außerdem, den reibungslosen Einsatz der E-Learning-Kurse zu ermöglichen. Sie standen den Anwendern in den Agenturen und Dienststellen bei Fragen zur Durchführung und Bedienung der E-Learning-Kurse sowie für inhaltliche Fragen zur Seite.

So war deutschlandweit gewährleistet, dass die Anwender bei Fragen gleich einen Ansprechpartner vor Ort hatten.

INHALTE UND DOKUMENTE FÜR DIE SCHULUNG ZUVERLÄSSIG ERSTELLT UND VERWALTET

Zum Projektstart wurde SAP Productivity Pak (SPP) von der Bundesagentur für Arbeit lizenziert und als Autorentool eingesetzt. Die Software hilft bei der schnellen und effizienten Dokumentenerstellung und -verwaltung. Mit SPP wurden Schulungsmaterialien wie E-Learning, Simulationen und Transaktionsbeschreibungen erstellt. Diese Materialien wie auch die PPT-Präsentationen werden mit dem SAP-Tool verwaltet.

Auch in der Qualitätssicherung der E-Learning-Unterlagen arbeitete die BA Hand in Hand mit SAP Education. Das Ergebnis dieser guten Kooperation zeigt sich in der hohen Qualität der E-Learning-Kurse. Johann Beck sparte daher auch nicht mit Lob: „Die Zusammenarbeit mit SAP Education war sehr konstruktiv, Absprachen wurden stets eingehalten und die Ergebnisse können sich wirklich sehen lassen."

Barrierefreiheit selbstverständlich
Aufgrund gesetzlicher Vorgaben musste gewährleistet werden, dass die Schulungsunterlagen für das ERP-Projekt barrierefrei vorliegen. Das heißt, dass sie von möglichst vielen Beschäftigten selbstbestimmt und eigenverantwortlich genutzt werden können. So lautet das Fazit von Martina Scheurich, BA-Teilprojektleiterin Schulung: „Wir konnten Barrierefreiheit für sämtliche Schulungsunterlagen herstellen – dazu gehören die Materialien für Präsenzschulungen ebenso wie die Unterlagen für E-Learning. Dieser Aufwand hat sich gelohnt, denn so haben wir die besten Zugangsvoraussetzungen für unsere Anwender geschaffen."

DIE ERGEBNISSE DES TEILPROJEKTS E-LEARNING FÜR FINANZEN KÖNNEN SICH SEHEN LASSEN

Über den Bereitstellungszeitraum von September 2010 bis heute haben ca. 38.000 Anwender Finanzen auf die E-Learning-Kurse zugegriffen. Auf diesen Erfolg können SAP Education und das Teilprojekt Schulung der BA stolz sein, denn E-Learning machte es möglich, die große Zielgruppe in kurzer Zeit zu qualifizieren. Zusammengefasst brachte die ausgezeichnete Kooperation folgende überzeugenden Resultate:

- Tragfähiges Qualifizierungskonzept mit integrierten Lernformen
- 73 rollenspezifische E-Learning-Module
- Praxistests als Garantie für die Anwendbarkeit der Module
- Plangemäße Verfügbarkeit der E-Learning-Kurse
- Effizienter Wissenstransfer

Bundesagentur für Arbeit

50 106 774 (11/12) ©2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.