BUNDESAGENTUR FÜR ARBEIT (BA)

ANWENDER ERFOLGREICH SCHULEN DURCH EFFIZIENTE TRAININGS VON SAP® EDUCATION

„Im Rahmen des ERP-Projekts bei der Bundesagentur für Arbeit ist es dank der hervorragenden Zusammenarbeit der internen und externen Schulungsexperten gelungen, die Anwenderinnen und Anwender im Bereich HCM qualifiziert auszubilden. Wir freuen uns, dass der Schulungsprozess sehr professionell und effizient abgewickelt werden konnte."

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

ERP-Projekt der BA
- Laufzeit von Oktober 2008 bis Ende Dezember 2010
- Teilprojekte (TP): Human Capital Management (HCM – Personalwesen), Finanzen, IT und Schulung

SAP-Lösungen und -Services
- SAP Education (Leitung des Teilprojekts Schulung, Schulungsentwicklung und -durchführung für den Bereich HCM, Einführung von SAP Productivity Pak)
- SAP Productivity Pak
- SAP ERP Human Capital Management (SAP ERP HCM)
- SAP ERP Financials

Die wichtigsten Herausforderungen
- Erstellung kundenspezifischer Schulungsmaterialien und E-Learnings zur Qualifizierung der Zielgruppen BA-Projektteam, Trainer, Keyuser und Anwender
- Entwicklung von barrierefreien Schulungsmaterialien

Projektziele Teilprojekt Schulung
- Entwicklung und Umsetzung eines umfassenden Schulungskonzepts
- Anwendungsorientierte Qualifizierung der unterschiedlichen Zielgruppen
- Durchführung BA-spezifischer Präsenzschulungen

Highlights Teilprojekt Schulung HCM
- Qualifizierung von mehr als 130 BA-Projektmitarbeitern und Trainern durch angepasste SAP-Standardschulungen
- Erfolgreiche Durchführung von 1.093 Anwenderschulungstagen im Bereich HCM

Entscheidung für SAP Education
- Umfassende Erfahrungen in der Leitung von vergleichbaren Schulungsprojekten
- Hohe Effizienz durch Software, Beratung und Schulung „aus einer Hand"
- Flexibilität und Qualität der SAP-Referenten
- Kompetenz von SAP Education in der Entwicklung von E-Learning

Hauptnutzen für den Kunden im Bereich HCM
- Einsparung von ca. 35 % des Budgets für die Durchführung der Anwenderschulungen durch die erfolgreiche Ausbildung der BA-Trainer
- Plangemäße Verfügbarkeit der anwenderspezifischen Schulungsinhalte und Unterlagen
- Straffe Schulungseinheiten durch die Kombination von Präsenzschulungen und E-Learning
- Effizienter Wissenstransfer
- Hohe Anwenderakzeptanz durch praxisorientierte Schulungen und flexible Lernmethoden

Bundesagentur für Arbeit

Kundenbericht
Öffentliche Verwaltung

SAP®

MASSGESCHNEIDERTE ANWENDERSCHULUNGEN IM SAP-PROJEKT BEI DER BA

DAS SYSTEM IST NUR SO GUT WIE DIE QUALIFIZIERUNG SEINER ANWENDER

Die Bundesagentur für Arbeit ist einer der größten Arbeitgeber in Deutschland. Sowohl im Bereich Finanzen als auch im Personalwesen wurden veraltete, isolierte Individuallösungen durch moderne SAP®-Standardsoftware ersetzt. Die notwendigen Schulungen für die Projektmitarbeiter, BA-Trainer, Keyuser und Endanwender im Bereich Personal erfolgten in enger Kooperation mit SAP Education – mit einem sehr guten Ergebnis.

Die Bundesagentur für Arbeit – ein modernes Dienstleistungsunternehmen

Als größter Dienstleister am deutschen Arbeitsmarkt beschäftigt die Bundesagentur für Arbeit (BA) 109.000 Mitarbeiter, die über ganz Deutschland in einem regionalen Dienstleistungsnetz verteilt tätig sind: in der Nürnberger Zentrale, 10 Regionaldirektionen, Agenturen für Arbeit, Job Center sowie den Familienkassen. Hinzu kommt eine Reihe von besonderen Dienststellen. Die BA erfüllt für Bürger, Unternehmen und Institutionen umfassende Dienstleistungsaufgaben für den Arbeits- und Ausbildungsmarkt.

Keine Frage: Für ihre Services auf dem Arbeitsmarkt muss die BA in der Lage sein, rasch und flexibel zu reagieren, um mit vorgegebenen Budgets immer komplexere Aufgaben zu erfüllen. Das erfordert straffe Arbeitsabläufe, die optimale Nutzung von Ressourcen sowie eine hohe Transparenz der verfügbaren Informationen. Damit steht die Bundesagentur für Arbeit vor denselben Aufgaben wie jedes andere Dienstleistungsunternehmen. Und sie greift zu denselben Lösungen: Zur Vereinfachung und Vereinheitlichung von Prozessen im Finanz- und Personalbereich setzt die BA betriebswirtschaftliche SAP-Standardsoftware ein.

Projektziele des SAP-Projekts bei der BA

Die Ziele der Einführung einer integrierten Standardsoftware bei der BA waren klar gesteckt: Man wollte erreichen, dass

- die Finanz- und Personalprozesse transparent steuerbar sind,
- die eigenen Ressourcen bestmöglich eingesetzt werden und
- eine einheitliche Datenbasis und optimierte, ganzheitliche Geschäftsprozesse zur Verfügung stehen.

Dass dafür nicht nur ein gut eingestelltes SAP-System notwendig ist, liegt auf der Hand. Es sind auch qualifiziert geschulte, kompetente Mitarbeiter erforderlich, die effizient mit dem SAP-System umgehen können.

SAP Education in verantwortlicher Position bei den Schulungsaktivitäten

Gleich von Projektbeginn an wurden die Berater von SAP Education als verantwortliche Leiter der Schulungsaktivitäten eingesetzt. Bereits während der gemeinsamen Erarbeitung des Schulungskonzepts für das Gesamtprojekt durch BA, SAP und den SAP-Implementierungspartner Accenture stellte sich eine Aufgabenteilung als sinnvoll heraus. Accenture übernahm die Schulungsbelange im Bereich Finanzen, SAP Education verantwortete die Schulungen im Bereich Personal. Die Teilprojektleitung Schulung wurde durch die BA und SAP Education gemeinsam wahrgenommen.

Gemeinsam Grundlagen geschaffen: Das Schulungskonzept

Die Voraussetzung für jedes erfolgreiche Schulungsprojekt ist ein Schulungskonzept. Es beschreibt die erforderlichen Rahmenbedingungen zur Planung, Entwicklung und Durchführung der Schulungen. Für jede Zielgruppe werden die Lehrinhalte exakt erfasst, die dann in den Schulungsunterlagen abgebildet werden. Im Schulungskonzept wird außerdem die Aufgabenteilung zwischen Kunde und SAP festgehalten, die Qualitätssicherung geregelt, die Kommunikationsstruktur festgelegt und der Anteil von E-Learning bzw. Präsenzschulungen definiert.

Für das SAP-Projekt bei der BA haben die Bundesagentur für Arbeit, SAP und Accenture ein genau auf die Anforderungen der Zielgruppen abgestimmtes und flexibles Schulungskonzept erstellt.

E-Learning im Großeinsatz

Die Entscheidung für den Einsatz von E-Learning fiel bei der BA gleich zu Projektbeginn. Die flexible Lernmethode sollte erstens zur Vorbereitung der Anwenderschulungen und zweitens

„Ursprünglich waren wir davon ausgegangen, dass 100 Prozent der HCM-Anwenderschulungen gemeinsam von BA-Trainern und SAP Education gehalten werden. Unser eigenes Trainerteam wurde von SAP Education dann aber so umfassend und zügig geschult, dass es etwa zwei Drittel der 1.093 Anwenderschulungstage im Bereich HCM selbst durchführen konnte. Bezogen auf das eingeplante Trainer-Budget für die Durchführung der HCM-Anwenderschulungen bedeutet dies eine Einsparung von 35 Prozent."

Johann Beck, stellvertretender Gesamtprojektleiter, Bundesagentur für Arbeit

als Ersatz für Präsenzschulungen angewandt werden.

Für alle Anwender in den Bereichen Personal und Finanzen wurde ein E-Learning zum Einstieg in das SAP-System entwickelt. Dieses E-Learning diente dazu, die Anwender bereits vor der Schulung mit dem Thema vertraut zu machen, um so eine Zeitersparnis bei der Schulungsdurchführung zu erreichen. Für den Bereich Personal wurde ein E-Learning zur Einführung in SAP ERP HCM entwickelt. Damit hatten die Anwender die Möglichkeit, sich vor Schulungsbeginn schon fundierte Vorkenntnisse anzueignen, um dem anschließenden Training leichter folgen zu können.

Als zusätzliches Angebot zu den Präsenzschulungen wurde im Bereich Finanzen ein modular aufgebautes E-Learning entwickelt, dessen Elemente rollenspezifisch zu Kursen zusammengesetzt und den Anwendern entsprechend ihrer Rollen zur Verfügung gestellt wurden. Insgesamt wurde das E-Learning-Angebot von ca. 40.000 Anwendern erfolgreich genutzt.

Anwendungsorientierte Qualifizierung der Zielgruppen

Für die Ausbildung und Schulung im Rahmen des Teilprojektes Personal wurden vier Zielgruppen unter den BA-Mitarbeitern definiert:

1. Projektmitarbeiter
2. BA-Trainer
3. Keyuser für späteren Support und Deltaschulungen
4. Endanwender

Die Qualifizierung der BA-Trainer für den Bereich Personal fand bereits in einer frühen Phase des SAP-Projekts statt. Sie erforderte die Vermittlung von Expertenwissen, da diese Gruppe später für die Schulung der Endanwender zuständig sein sollte. Die gezielte Ausbildung setzte sich aus SAP-Schulungen, der praktischen Mitarbeit im Teilprojekt Personal und der Mitgestaltung der Schulungsunterlagen zusammen. Begleitet wurden diese Maßnahmen durch die Schulungsberater von SAP Education, die zusätzliche Übungssequenzen durchführten, um das spätere Schulen der Endanwender zu trainieren. Dabei kam auch das „Tandem-Modell", in dem SAP-Berater und BA-Trainer gemeinsam eine Schulung leiten, zum Einsatz.

Der Erfolg dieser intensiven Qualifizierung zeigte sich später sowohl in der frühen „Ausbildungsreife" der BA-Trainer als auch in den sehr positiven Rückmeldungen der Anwender. Nicht ohne Stolz berichtet Martina Scheurich, BA-Teilprojektleiterin Schulung, über die Schulungsqualität: „Bei über 4.000 der befragten Schulungsteilnehmer im Bereich Personal haben wir im Evaluationsgesamtergebnis bei der Gesamtzufriedenheit eine Durchschnittsnote ´gut` erzielt. Wir freuen uns, dass diese Note konstant geblieben ist. Das spricht für die gleichbleibende Qualität unserer Schulungen."

Die Ausbildung der Keyuser erforderte einen anderen Ansatz. Sie orientierte sich primär an den Inhalten der Anwenderschulungen und wurde durch Workshops ergänzt, die von BA-Projektmitgliedern durchgeführt wurden. Die Keyuser sind nach Projektabschluss als Fachbetreuer für den Support sowie für Deltaschulungen zuständig.

Enge Kooperation als Erfolgsfaktor

Die ausgezeichnete Zusammenarbeit bei der Erstellung des Schulungskonzeptes setzte sich auch in den weiteren Projektetappen fort. Dank der engen Abstimmung zwischen der BA und SAP in der Teilprojektleitung Personal und dort insbesondere zwischen den BA-Projektmitgliedern und SAP Education wurde eine erfolgreiche Qualifizierung der Zielgruppen erreicht. Das bestätigt auch Martina Scheurich: „Unser Ziel war es, Schulungen zu entwickeln, in denen die Anwender lernen, ihre zukünftigen Aufgaben zu erfüllen. Das ist uns gelungen, weil wir intensiv mit den Beratern von SAP Education zusammengearbeitet und uns ständig mit den BA-Projektmitarbeitern abgestimmt haben."

Schulungsmaterial mit SAP Productivity Pak erstellt

Zum Projektstart wurde SAP Productivity Pak (SPP) von der Bundesagentur für Arbeit lizenziert und als Autorentool gesetzt. Dabei handelt es sich um eine SAP-Software für die schnelle und effiziente 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 Schulungsunterlagen arbeitete die BA

Hand in Hand mit SAP Education: Teilentwicklungen der Schulungsmaterialien wurden durch die BA-Projektmitglieder kritisch geprüft und Rückmeldungen von SAP Education direkt in die Schulungsmaterialien eingearbeitet. Das Ergebnis dieser guten Kooperation zeigt sich in der hohen Qualität der Schulungsunterlagen und deren Akzeptanz durch die Schulungsteilnehmer.

Zugriff auf Schulungsunterlagen und E-Learning über das zentrale BA-Portal (BA-Lernwelt)

Die gesamte Verwaltung der Schulungsunterlagen und der Lernprogramme wurde von der Teilprojektleitung Schulung der BA über die SAP-Productivity-Pak-Server organisiert und durch die BA im Schulungsportal „BA-Lernwelt" bereitgestellt. Die Bundesagentur für Arbeit entwickelte die Schulungsunterlagen frühzeitig in eigener Regie weiter, um das unternehmensspezifische Know-how zu sichern.

Barrierefreiheit der Schulungsunterlagen ist selbstverständlich

Aufgrund gesetzlicher Rahmenvorgaben musste gewährleistet werden, dass die Schulungsunterlagen auch für das SAP-Projekt barrierefrei vorliegen, das heißt, dass sie von möglichst vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern selbstbestimmt und eigenverantwortlich genutzt werden können. Barrierefreiheit wurde daher für sämtliche Schulungsunterlagen hergestellt – das schließt die Materialien für Präsenzschulungen sowie die Unterlagen für E-Learning ein.

Eine absolut positive Bilanz

Über den gesamten Schulungszeitraum unterstützte SAP Education die BA-Schulung mit insgesamt 15 Schulungsberatern. Die ausgezeichnete Zusammenarbeit mit dem Teilprojekt Personal führte zur gemeinsamen

- Entwicklung eines tragfähigen Schulungskonzeptes
- Erstellung qualitativ hochwertiger Schulungsunterlagen
- qualifizierten Ausbildung der BA-Trainer
- Schulung der Anwender nach dem „Tandem-Modell"
- Herstellung von barrierefreien Schulungsunterlagen.

Besonders erfreut äußert sich der stellvertretende Gesamtprojektleiter Johann Beck zu den Kosteneinsparungen, die das Teilprojekt Personal aufweisen konnte: „Unsere Investition in die intensive Ausbildung der BA-Trainer im Teilprojekt Personal hat sich gelohnt: Von 1.093 Anwenderschulungstagen wurden etwa 34 Prozent gemeinsam von BA-Trainern und SAP Education gehalten, 66 Prozent der Schulungen konnten vom hervorragend ausgebildeten BA-Trainerteam selbstständig durchgeführt werden. Bezogen auf das eingeplante Trainer-Budget für die Durchführung der HCM-Anwenderschulungen bedeutet dies eine Einsparung von 35 Prozent."

SAP Deutschland AG & Co. KG
SAP Education
Dietmar-Hopp-Allee 20
69190 Walldorf
T +49/62 27/7 – 4 13 00
F +49/62 27/7 – 4 16 01
E education.germany@sap.com
www.sap.de/education

Kostenloser Online-Newsletter
www.sap.de/im-dialog

50 105 725 (11/06)
© 2011 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern") bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.