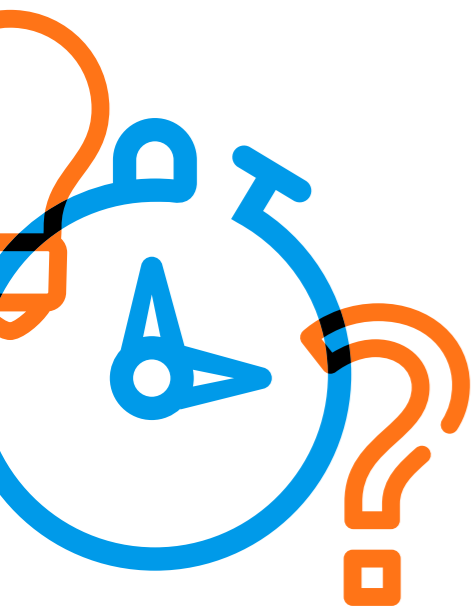


DER DIGITALE KOLLEGE

Performance Support unterstützt Mitarbeiter
im „Moment of Need“



70 Prozent des Wissens erwirbt man am Arbeitsplatz, 20 über soziales Lernen und nur 10 Prozent über formelle Weiterbildung. Um Mitarbeitern die ungeheure Menge an neuem Wissen und Anforderungen zielgerichtet zugänglich zu machen, setzen viele Unternehmen nicht mehr ausschließlich auf formelles Lernen und Coaching. Vielmehr ergänzen sie diese Lernformen mit modernem Performance Support und „Learning on Demand“.

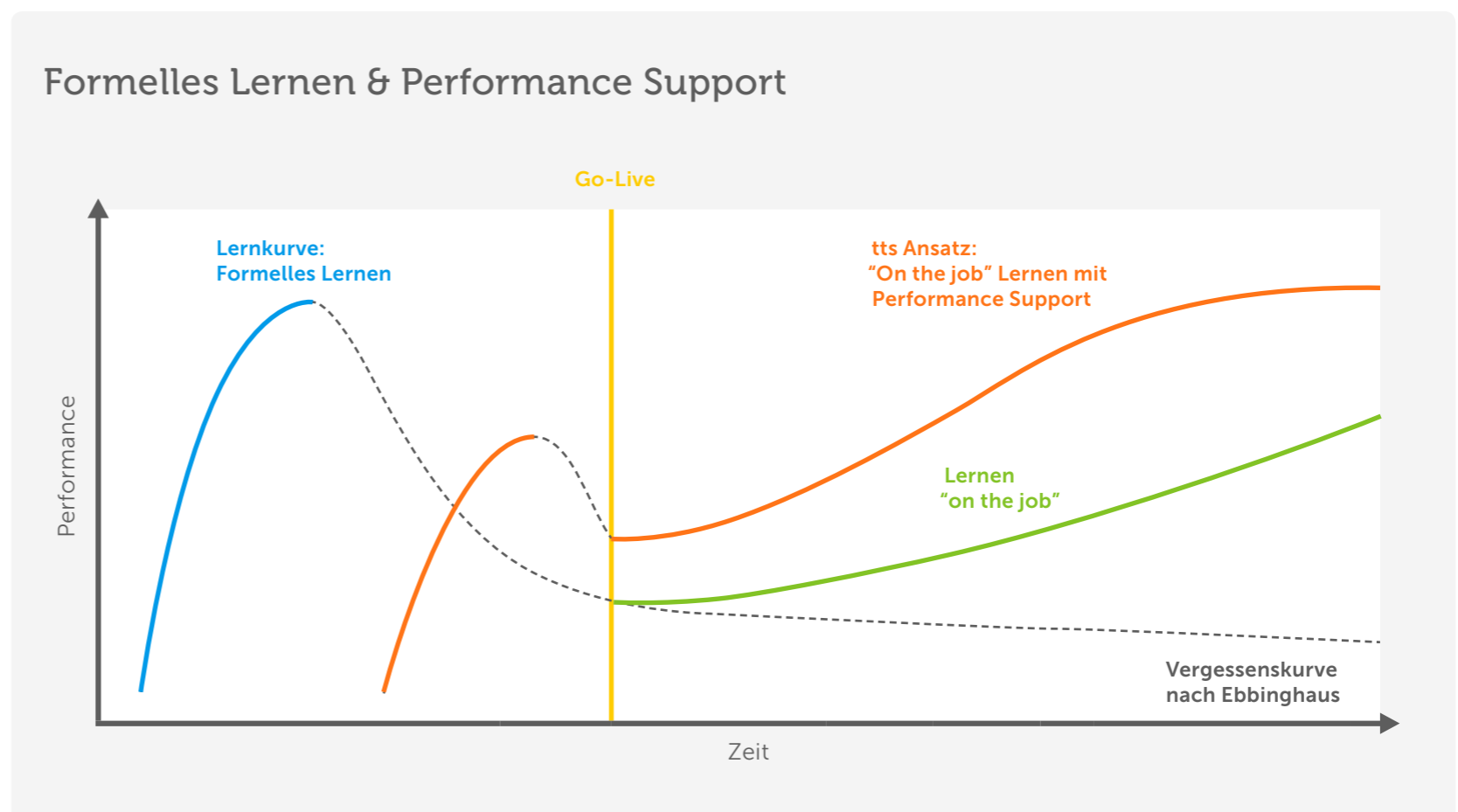
Für die Umsetzung benötigen sie leistungsfähige Software und Methoden, die relevante Informationen kontext- und rollenbasiert bereitstellt – und zwar genau dann, wenn sie gebraucht werden: im „Moment of Need“ direkt im Arbeitsprozess. Das ist wie seinen Kollegen um Rat zu fragen – nur in elektronischer Form.



Weniger vergessen

Wer in einer Schulung sitzt und dem Dozenten zuhört, hat eine Stunde später mehr als die Hälfte wieder vergessen. Am zweiten Seminartag ist nur noch ein Drittel präsent, und wer einen Monat wartet, bevor er das Gelernte anwendet, kann das Seminar wiederholen.

Das hat der Psychologe Hermann Ebbinghaus schon im 19. Jahrhundert erkannt. An der nach ihm benannten Vergessenskurve hat sich auch im 21. Jahrhundert nichts geändert: Menschen vergessen, was sie nicht zeitnah umsetzen. Vom „Lernen auf Vorrat“ oder gar „Lernen auf Halde“ sind die Personaler inzwischen wieder abgekommen.



Performance Support statt Wissensnuggets

Um Schulungen effizienter zu gestalten, haben viele E-Learning-Anbieter ihren Content so weit fragmentiert, dass kleine und kleinste Wissensnuggets oder Lernhappen gezielt nur ein Teilthema behandeln. Dieser Mikro-Content dauert maximal fünf Minuten und soll den Anwender in die Lage versetzen, sein Wissen schnell aufzufrischen. Doch auch hier handelt es sich um Wissen, nicht um Kompetenz und schon gar nicht um eine konkrete Arbeitshilfe. Das kann nur ein Performance Support. Der große Unterschied: Wissensnuggets gehen von abstrakten Fällen aus, die der Mitarbeiter auf sein Umfeld übertragen muss.

Mit dem Performance Support wird ein konkretes Problem live gelöst.

Ein anschaulicher Vergleich: Wenn ein Pilot notlanden muss, will er keine kurze

Lernsequenz, in welchem Flugzeugmodell welche Vorgehensweise vorgeschrieben ist, sondern er braucht eine schnelle, klare Handlungsanweisung, mit der er die Maschine sicher landen kann. Und ein Mechaniker, der eine Maschine anliefert und aufbaut, braucht keine Hochglanzbroschüre, sondern den schnellen Zugriff auf die Aufbauanleitung.

Anders als Trainings, bei denen die Mitarbeiter den Arbeitsplatz verlassen müssen, findet Performance Support genau dort statt. Der Vorteil: Am Ende ist die Aufgabe gelöst.

Wenn jemand beispielsweise Kunden anlegen oder Angebote schreiben soll, will er nicht den kompletten Vertriebsprozess neu erlernen. Er will ein System, das ihm konkret zeigt, wie er Stammdaten

eingeben und ändern oder Rabattinformationen bei Angeboten berücksichtigen kann. Am Ende steht der neue Kunde in der Datei und das Angebot ist fertig zum Versenden. Das heißt nicht, dass Vertriebsmitarbeiter kein konzeptionelles Wissen benötigen. Doch das ist eher die Aufgabe der im Vorfeld stattfindenden Ausbildung zum Vertriebsmitarbeiter.

Konkret funktioniert Performance Support wie ein Kollege, der mit dem Finger auf den Bildschirm zeigt und dem Anwender eine Schritt-für-Schritt-Anweisung gibt.





Mit einem Klick zur Hilfefunktion

Mit der **tt performance suite** bietet **tts** eine Software-Lösung für Performance Support. Sobald ein Anwender auf ein konkretes Problem trifft, klickt er auf den Hilfe-Button – und schon werden relevante Arbeitshilfen bereitgestellt, die ihn durch den Prozess führen. Er muss dazu nicht einmal ins Lernmanagementsystem (LMS) wechseln oder im Intranet suchen, sondern erhält die Anleitung direkt in der Geschäftsanwendung. Anhand von Recordings führt das System den User von einem Klick zum anderen.

Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise den Lagerbestand prüfen will, aber nicht weiß, wo die Kennzahlen zu finden sind, führt ihn der Performance Support in Echtzeit durch die SAP-Maske. Es werden keine theoretischen Fälle präsentiert,

vielmehr befindet sich der User im realen Anwendungsfall im Live-System.

Wer – Wann – Was – Wo

Damit Performance Support einwandfrei funktioniert, werden im Vorfeld alle kontextrelevanten Informationen festgelegt. Eine zentrale Aufgabe besteht darin, alle Arbeitsabläufe zu untersuchen und zu prüfen, welche Mitarbeiter an welcher Stelle im Prozess Hilfestellung benötigen.

Bei der Erstellung der Inhalte werden diese mit Kontext-Informationen versehen, damit sie den Anwendern später punktgenau zur Verfügung stehen und die Lösung zum Problem passt.

Performance Support zu etablieren muss nicht kompliziert sein, denn oft liegen relevante Inhalte in den Unternehmen bereits vor, zum Beispiel in Form von Standard Operation Procedures (SOP), Sicherheitsregeln, Arbeitsanweisungen oder Prozessbeschreibungen. Das ist vor allem dann der Fall, wenn die Unternehmen Compliance-Regeln unterliegen oder Qualitätsmanagementstandards einhalten müssen wie etwa DIN ISO 9000. Häufig müssen die Prozesse in speziellen, für alle Mitarbeiter verfügbaren Dokumentenmanagementsystemen (DMS) hinterlegt sein.

In der **tt performance suite** müssen lediglich die Links mit Kontext-Informationen versehen werden – und schon stehen diese den Mitarbeitern bei der Arbeit zur Verfügung.





Erst das Training, dann Performance Support

Neben Performance Support machen Trainingsmaßnahmen nach wie vor Sinn. Um sicherzustellen, dass ein Mitarbeiter sich konform zu den Regularien verhält, setzt man zunächst Trainingsmaßnahmen wie E-Learning oder Classroom-Trainings ein – bei Bedarf inklusive Prüfung. Im Training werden Sinn und Zweck von Compliance-Regeln oder ISO-Normen erläutert.

Im späteren Arbeitsalltag ist Performance Support effektiver, da sich Medienformate wie Checklisten, Kurzanweisungen oder Notizen perfekt in den Arbeitsablauf integrieren lassen. Mit Checklisten zu Einkaufsverhandlungen oder Bewerbungsgesprächen ist sichergestellt, dass diese Compliance-konform durchgeführt werden. Im Performance Support geht es hauptsächlich darum, wie die konkreten

Handlungsschritte aussehen. Dabei ist es nicht mehr erforderlich, die Hindergründe zu verstehen.

Optional können Handlungsanweisungen mit externen Quellen verlinkt werden. All diese Hilfestellungen hat **tts** bereits in seiner **tt performance suite** gebündelt.

Erfolg jenseits von Tests und Noten

So unterschiedlich wie die Vorgehensweisen von Trainings und Performance Support ist auch die Erfolgskontrolle: Im Training prüft man das Wissen ab und vergibt Noten. Beim Performance Support misst man den Erfolg daran, ob für das konkrete Problem eine Lösung gefunden wurde – zum Beispiel wenn Umsatzzahlen steigen, Fehleingaben sinken oder Trouble Tickets schneller geschlossen werden. Entsprechend müssen die Auto-

ren verstehen, ob sie eine Trainingsunterlage oder Material für Performance Support erstellen.

Immer wichtiger werden die sogenannten Subject und Business Matter Experts, also die Fachexperten, die anhand ihres Wissens und ihrer Erfahrung an der Erstellung der kleinen Schritt-für-Schritt-Anleitungen beteiligt sind.

Mit der **tt performance suite** von **tts** steht Unternehmen nun eine Software zur Verfügung, die Learning Content Management und Performance Support auf einer gemeinsamen Plattform bündelt und eine Brücke zwischen Lernen und Arbeiten schlägt.





Sie möchten mehr über
Performance Support erfahren?
Wir beraten Sie gern!



tts

Deutschland

Schneidmühlstraße 19
69115 Heidelberg
T +49 6221 894 69-0
F +49 6221 894 69-79
E info@tt-s.com

Schweiz

Weinbergstrasse 94
8006 Zürich
T +41 44 350 14-81
F +41 44 350 14-83

Österreich

Gredlerstraße 4/7
1020 Wien
T +43 1 890 64-54
F +43 1 890 64-5415