

## Fragebogen zur Beurteilung des Benutzerschulungs- und -dokumentationsbedarfs

Bitte beantworten Sie im Hinblick auf das ERP-Einführungsprojekt die folgenden Fragen zu den Anforderungen an die Benutzerschulung und -dokumentation. Kursaufbau und -inhalt werden zu einem späteren Zeitpunkt festgelegt und sind dann auf die Konfiguration Ihrer neuen ERP-Arbeitsplatzumgebung abgestimmt. Einige der Fragen können im Moment eventuell noch nicht beantwortet werden.

Der Teil I des Fragebogens ist ausschließlich zu Beginn eines Rollouts oder bei nennenswerten Änderungen auszufüllen. Teil II – VII sind in jedem Land zu prüfen und auszufüllen oder aber zu ergänzen.

Wenden Sie sich bei Fragen bitte an Ihren Schulungs- und Dokumentationsverantwortlichen.

Frage	Antwort	Zusatzbemerkungen	Geprüft von
<b>TEIL I</b>			
<b>Beurteilung des Projektumfangs:</b>			
Was umfasst die generelle Einführungsstrategie?			
Laufen gegenwärtig andere Projekte zur Einführung von Software?			
Welche Version der ERP Software führt das Unternehmen ein?			
Sind Upgrades auf kommende ERP-Releases geplant?			
Gibt es andere Software oder betriebswirtschaftlichen Einflüsse im Unternehmen, die die Einführung beeinträchtigen könnten?			
Gibt es im Zusammenhang mit dem ERP-System größere Hindernisse oder Entwicklungsaufträge?			
Bestehen Funktionslücken im ERP-System? Werden zur Behebung Behelfslösungen erstellt?			
Wie stark muss das ERP-System auf die Kundenanforderungen zugeschnitten werden?			
Was sind für Sie die größten Risiken für das Projekt?			
Wie gut sind die Kenntnisse der Mitarbeiter über das ERP-System und die neuen Verfahren, die sich aus der Implementation ergeben?			
Welche Termine und wichtige Meilensteine, wie z.B. Integrationstests, gestaffelte Termine für den Produktionsanlauf usw., stehen fest?			
An welchem Punkt steht der Designprozess?			
Werden bestimmte Systemfunktionen an einem zentralen Standort und nicht an den Werksstandorten ausgeführt (z.B. Einkauf, Jahresabschluss)?			
Gibt es bedeutende Unterschiede zwischen den Prozessen der verschiedenen Werke, Länder, Marken?			

Frage	Antwort	Zusatzbemerkungen	Geprüft von
<b>TEIL II</b>			
<b>Profil der Zielgruppe(n) für die Schulung:</b>			
Wie viele Benutzer benötigen Schulung im Rahmen der Einführung? Geben Sie jeweils die Abteilung und Funktion des Mitarbeiters an.			
Listen Sie die Stellenbezeichnungen einschließlich einer kurzen Beschreibung auf.			
Beschreiben Sie für jede Stellenbezeichnung, die mit der ERP-Einführung verbundenen Veränderungen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgaben und Prozesse, die sich minimal ändern</li> <li>• Aufgaben und Prozesse, die sich in einigen Punkten ändern</li> <li>• Aufgaben und Prozesse, die sich stark ändern</li> <li>• neue Aufgaben und Prozesse</li> </ul>			
Wie oft werden Mitarbeiter - aufgelistet nach Stellenbezeichnung - das neue System verwenden? <ul style="list-style-type: none"> <li>• täglich</li> <li>• wöchentlich</li> <li>• zum Monatsabschluss</li> <li>• in anderen Abständen</li> </ul>			
Stufen Sie jede Stellenbezeichnung in eine der folgenden Kategorien zur Arbeitsweise mit dem ERP-System ein. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Führungskräfte (Management) erstellen Berichten und gelegentliche Systemanfragen.</li> <li>• Leitende Mitarbeiter stehen Tag für Tag mit den Systembenutzern in Kontakt und können auch mit der Ausführung von Transaktionen betraut sein.</li> <li>• Sachbearbeiter sind Mitarbeiter, deren Hauptaufgabe in routinemäßiger Datenerfassung, z.B. von Kundenaufträgen, besteht.</li> <li>• Power-User sind Personen, die zusätzlich zu ihrer täglichen Arbeit anderen Mitarbeitern als Ansprechpartner zur Verfügung stellen.</li> </ul>			
Welcher Anteil der Benutzer (in Prozent) verfügt über die folgenden Computerkenntnisse? <ul style="list-style-type: none"> <li>• keine Erfahrungen</li> <li>• passives Terminal</li> <li>• Windows</li> <li>• SAP-Software</li> </ul>			
Wie sind die Benutzer geographisch verteilt? Führen Sie den Standort und die jeweilige Benutzeranzahl nach Stellenbezeichnungen auf.			



Frage	Antwort	Zusatzbemerkungen	Geprüft von
In welcher Sprache wird an den Standorten der Geschäftsbetrieb abgewickelt? Können Teile der Schulungen in Englisch oder Deutsch angeboten werden?			
Wie viel Widerstand oder Akzeptanz seitens der zukünftigen Benutzer wird erwartet?			
Welche Programme zur Bewältigung der zu erwartenden Veränderungen (Change Management) haben Sie eingerichtet oder geplant?			
Welche Maßnahmen zur Ausbildung bzw. Schulung von Führungskräften und Unternehmensleitung sind vorgesehen?			
Besteht in den Gruppen, die ERP-Schulungen benötigen, bedeutende Mitarbeiterfluktuation?			
Wie gut sind die Kenntnisse der Mitarbeiter über das ERP-System und die neuen Verfahren, die sich daraus ergeben? Wie viel Widerstand oder Akzeptanz seitens der Benutzer mit Vorkenntnissen in der Gruppe wird erwartet?			
<b>TEIL III</b>			
<b>Schulungs- und Dokumentationsanforderungen:</b>			
Wer entwickelt die Unterlagen für die Schulungskurse? (z.B. Mitglieder des Projektteams, Schulungsabteilung oder Power-User)			
Welche Ressourcen stehen dem Entwicklungsteam zur Verfügung? (z.B. rollenbasierte Schulungen der SAP, Computerschulungen (CBT), Fachleute aus den verschiedenen Bereichen, vorhandene Dokumentation des Unternehmens, Richtlinien und Verfahrensweisen)			
Wie sollte der Inhalt aufgebaut sein? (z.B. rollenbasiert, funktionsorientiert, nach ERP-Anwendungskomponente)			
Müssen die betriebswirtschaftlichen Kenntnisse der Benutzer in einer Schulung wieder aufgefrischt werden?			
Welche Unternehmensstandards bestehen bereits für Schulungsunterlagen und Online-Systeme?			
Werden momentan Online-Hilfe-Systeme eingesetzt? (z.B. Intranet, SAP-Bibliothek)			
Wie wird ein neuer Mitarbeiter momentan geschult?			
<b>TEIL IV</b>			
<b>Entwicklung von Schulungsunterlagen:</b>			
Welche Software wird für die Entwicklung der Inhalte der Schulungsunterlagen verwendet?			
Verwenden Sie ein Softwareprogramm zur Entwicklung der Schulungsdaten?			
Wer legt die Anforderungen für die Schulungsdaten fest?			

Frage	Antwort	Zusatzbemerkungen	Geprüft von
Wer ist für die Entwicklung der Schulungsdaten zuständig? Wer für die Datenpflege?			
Wie ist das Schulungssystem aufgebaut? (z.B. separate Instanzen, Anzahl der Mandanten, Strategie zur Schulungs-ID)			
Welches ist die Standardkonfiguration der PCs und der Software für die Benutzer?			
Verfügen alle Benutzer über den richtigen PC und die erforderliche Software? Wenn nicht, zu welchem Termin soll die erforderliche Installation erfolgen?			
Stehen Mitarbeiter aus der EDV-Abteilung zur Unterstützung der R/3-Schulungen zur Verfügung?			
<b>TEIL V</b>			
<b>Beurteilung des Schulungs-Support:</b>			
Finden die Schulungen unter Berücksichtigung der Arbeitszeiten der unterschiedlichen Benutzer (Stellenbezeichnungen) statt?			
Wer steht für die Durchführung verschiedener Arten von Benutzerschulung zur Verfügung? <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne Referenten</li> <li>• Mitarbeiter aus den Bereichen</li> <li>• SAP-Berater</li> <li>• andere Berater</li> </ul>			
Welche Art von Referenten-Ausbildung wird für die internen Referenten und die Mitarbeiter aus den Bereichen benötigt?			
Inwieweit steht das Projektteam für die Unterstützung der Referenten zur Verfügung?			
Gibt es eine Vorstellung für die Schulung nach dem Produktionsanlauf (Selbststudium, Referenten-Schulungen, Ausbildung am Arbeitsplatz)?			
Wer erstellt den Zeitplan für die Schulungen?			
Benötigen Sie einen Zertifizierungsprozess für die Benutzer? (z.B. ISO-Zertifizierung, von der Firma angeforderte Zertifizierung)			
Waren frühere Schulungsprogramme besonders wirkungsvoll bzw. unwirksam? Erläutern Sie, warum.			
Welche Art von Schulung wird am häufigsten verwendet? (z.B. mit Papierunterlagen, Computerschulungen, Selbststudium, Referenten-Schulung)			
<b>TEIL VI</b>			
<b>Schulungslogistik:</b>			
Wer ist für die Planung und die Umsetzung der Details für die Schulumrichtungen zuständig? Wer für die Durchführung der			

Frage	Antwort	Zusatzbemerkungen	Geprüft von
Schulungen?			
Welches Werkzeug wird verwendet, um die Benutzerschulungen zu planen und zu verfolgen?			
Stellen Sie eine Liste der Schulungseinrichtungen auf, die für ERP-Benutzerschulungen zur Verfügung stehen.			
Beschreiben Sie für jede Schulungseinrichtung die folgenden Kategorien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anzahl der Schulungsräume</li> <li>• PCs pro Kurs</li> <li>• andere Geräte, z.B. Whiteboards, Overhead-Projektoren</li> <li>• Verfügbarkeit für ERP-Schulungen</li> </ul>			
Beschreiben Sie eventuelle Beschränkungen, die für die Zeitplanung der Schulungen bestehen.			
Sind die PCs mit der für Referent und Schulungsteilnehmer erforderlichen Software ausgestattet?			
Gibt es eine Druckabteilung oder andere Einrichtung, wo die Schulungsunterlagen vervielfältigt werden können?			
Müssen Ihre Unterlagen übersetzt werden?			
Wer ist für das Anlegen und die Pflege von Stammdaten für die einzelnen Funktionsbereiche zuständig?			
Welche Art von Help-Desk-Einrichtung ist vorgesehen? Wie vertraut sind die entsprechenden Mitarbeiter mit dem ERP-System?			
Gibt es einen Plan für Ausfallzeiten und die Datensicherung?			
Wer ist für die Pflege der Benutzerprofile und Berechtigungen zuständig?			
Gibt es ein Intranet?			
Ist ein für Schulungen reservierter Mandant vorgesehen, in den aktualisierte Daten eingespielt werden können?			
<b>TEIL VII</b>			
<b>Systemschnittstellen:</b>			
Welche Altsysteme werden über Schnittstellen mit dem ERP-System verbunden?			
Welche neuen Systeme werden über Schnittstellen mit dem ERP-System verbunden?			
Ist für diese Schnittstellen eine Schulung erforderlich?			
Ist eine Schulung für andere von dem ERP-System betroffene Prozesse erforderlich?			