



Key-User schaffen Akzeptanz für neue Software

Immer wieder wird in Ihrer Firma neue Software eingeführt. Sie kann vorhandene Software ersetzen oder bisher nicht unterstützte Prozesse neu abbilden. Ein wesentlicher Erfolgsfaktor bei der Einführung neuer Software ist deren Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Das Key-User-Konzept bietet beste Chancen, diese Akzeptanz ganz unpektakulär zu erreichen.

Der Grundgedanke beim Key-User-Konzept ist, dass engagierte Mitarbeiter die tatsächlichen oder zukünftigen Prozesse im Unternehmen von Grund auf kennen. Diese Kenntnis der Prozesse bildet die Voraussetzung für die zielgerichtete Schulung der neuen Software. Die Anwender sollen nicht alle vom Programm möglichen Funktionen kennen lernen, sondern nur die, die sie in ihrem Arbeitsalltag benötigen. Dies reduziert den Aufwand für Schulungen deutlich.

Key-User

Die deutsche Übersetzung Schlüsselanwender klingt fast etwas lustig. Der Begriff bedeutet, dass dies Softwareanwender sind, die die Gesamtfunktionalitäten des Programms besonders intensiv kennen und aus ihrer persönlichen Kenntnis der tatsächlichen Prozesse im Unternehmen als Leistungsträger besonders gut vermitteln können. Key-User sind bei der Einführung von Software auch mit der Beschreibung der Anforderungen und der Parametrisierung im Rahmen der Einrichtung der Software betraut.

Das Key-User-Konzept

Die Key-User bereiten die Schulungen vor, halten die einzelnen Schulungseinheiten und sind die ersten Betreuer für die Anwender. Die Nähe zum Tagesgeschäft, verbunden mit einer hohen sozialen Kompetenz führt so zu einer schnellen und intensiven Akzeptanz der neuen Software und der neuen Prozesse im Unternehmen.

Das Know-how, Veränderungen im Unternehmen zu organisieren und in das Tagesgeschäft einfließen zu lassen, bleibt somit im Unternehmen. Positiv wirkt sich die Arbeit auch auf die Key-User selbst aus: Sie fühlen sich und ihre besonderen Leistungen für das Unternehmen anerkannt und werden so an das Unternehmen gebunden.

Teambildung

Bei der Vorbereitung der Schulungseinheiten arbeiten die Key-User in abteilungsübergreifenden Teams entlang der Prozesskette zusammen. So lernen sich auf diesem Weg Mitarbeiter des Unternehmens von verschiedenen Standorten oder Abteilungen zu erstem Mal intensiv in ihrer Arbeitsweise kennen. Persönliche Erfahrung und Erfahrungen aus dem Unternehmensteil werden hierbei ganz selbst-

verständlich ausgetauscht. Damit wird das Know-how im Unternehmen gehoben.

"Den ersten Rol (Return on Investment) haben wir schon in der Vorbereitung der Schulung erzielt. Die Key-User sind standortübergreifend zu einem Team zusammen gewachsen." (Leiter Software)

Bei der Zusammensetzung der Teilnehmer bei einzelnen Schulungseinheiten hat eine Standort- und abteilungsübergreifende Zusammensetzung die gleichen Effekte.

Train-the-Trainer

Key-User haben von Hause aus großes Lampenfieber vor den Schulungen. Das wird mit Workshops "Train-the-Trainer" kanalisiert. Methoden innerhalb einer Schulung, von der Schulungsvorbereitung über rhetorische Tipps und Tricks, bis hin zur Disziplinierung von wenig aufmerksamen Teilnehmern werden vermittelt. In einzelnen Gruppen üben die Key-User dann die vorbereitenden Schulungsinhalte. Die Spezialisierung einer Gruppe auf je einen Typ der Schulungseinheiten reduziert den Aufwand. Im Rahmen der Train-the-Trainer-Workshops werden die Schulungen dann vor den Kollegen gehalten. So kann eine gewisse Routine vor der ersten eigentlichen Schulung erreicht werden.

Key-User-Konzept

- Neue Prozesse und neue Software gemeinsam schulen
- Neue Prozesse beschreiben
- Key-User durch Softwareanbieter einweisen
- Train-the-Trainer-Workshops
- Schulungsteilnehmer identifizieren
- Schulungsunterlagen entwickeln
- Schulungsräume vorbereiten
- Schulungsverwaltung aufbauen
- Erfolgskontrolle durch Erfahrungsaustausch

Wirkung für das Unternehmen

Die Key-User sind dauerhaft im Unternehmen verfügbar. So können kontinuierlich neue Mitarbeiter in neuer Software geschult werden. Die kurzfristige Verfügbarkeit macht auch kleine Schulungseinheiten möglich.

Das gesamte Konzept kann dann auf computergestützte Schulungseinheiten "Webinare" oder Schulungsvideos ausgeweitet werden.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg.

Dipl.Ing. Peter Rösch CMC/BDU unterstützt Unternehmen bei der Einbindung des Informationsmanagement in die strategischen Ziele des Unternehmens und die Einführung von Compliance.