

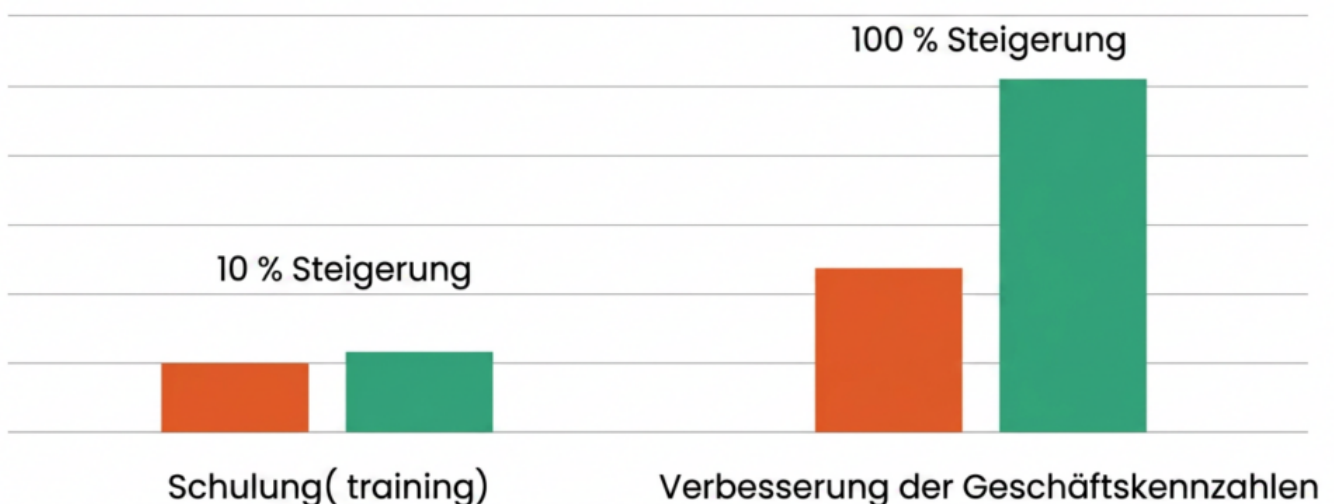
Nicht-technische Nutzer durch SAP begleiten: Vom Onboarding bis zur sicheren Anwendung

Einleitung

SAP-Nutzer können technisch sein, z. B. Berater, oder nicht-technisch, z. B. Endanwender. Während technische Nutzer über so viel SAP-Know-how verfügen, dass sie für neue Funktionen oder Updates meist nur unterstützende Hilfe brauchen, gilt das für nicht-technische Nutzer nicht. Nicht-technische Nutzer werden in der Regel nur darin geschult, bestimmte Funktionen auf der Plattform auszuführen, ohne die internen Mechanismen verstehen zu müssen. Daher benötigen sie eine umfassende Schulung für jede neue Funktion in SAP.

Ein [Whitepaper von IDC \(„Game Changer: The Transformative Impact of Training“\)](#), das auf einer Studie zum Einfluss von SAP-Training in Unternehmen basiert, berichtet: Bereits mit nur 10% mehr Endanwender-Training verdoppelte sich die Verbesserung der Geschäftskennzahlen durch SAP-Einführung im Durchschnitt von 24% auf 51%. Denn auch wenn SAP dazu dient, Abläufe zu optimieren und die Effizienz zu steigern, sind solche Ergebnisse nur möglich, wenn SAP-Nutzer das volle Potenzial der Plattform ausschöpfen. Das gelingt nur durch Training; andernfalls werden Anwender Schwierigkeiten haben und die Produktivität kann sogar unter das Niveau von vorher sinken.

Verbesserung der Geschäfts-KPIs durch verstärkte Schulungsmaßnahmen



Wenn Sie in Ihrer Organisation ein lernorientiertes Trainingssystem aufbauen möchten, das bewussten Informationskonsum und lebenslanges Lernen priorisiert, um Fähigkeiten nachhaltig zu entwickeln, sind Sie hier richtig. Assima ist eine Digital-Adoption-Plattform mit patentierten Funktionen, die sich besonders für die SAP-Anwenderführung nicht-technischer Mitarbeitender eignen. Während auch technische Nutzer von Assimas Trainingsansatz profitieren können, ist er insbesondere für nicht-technische Nutzer vorteilhaft, die durch praxisnahes SAP-Training am

meisten gewinnen.

Darum schneidet Assima im Vergleich zu traditionellen Trainingsplattformen bei der Mitarbeiterschulung für SAP besser ab.

JETZT LESEN

Warum SAP für nicht-technische Nutzer herausfordernd sein kann

An sich kann [SAP](#) eine recht schwierige Softwarelösung zum Lernen sein. Nicht-technische Nutzer stoßen jedoch häufig auf mehr Hürden als technische Nutzer, weil technische Nutzer ein besseres Verständnis des SAP-Backends haben. Einige der Herausforderungen, denen Business-Anwender bei der SAP-Einführung ohne IT-Kenntnisse begegnen, sind:

Komplexe Benutzeroberfläche der SAP-Plattform

SAP ist eine Anwendung, die aufgrund ihrer komplexen, funktionsreichen Oberfläche schwierig zu erlernen und zu beherrschen ist. Das lässt nicht-technische Nutzer oft ratlos zurück; sie vergessen oder verwechseln häufig die Schritte längerer Prozesse oder nützliche Funktionen, die an verschiedenen Stellen der Plattform zu finden sind.

Komplizierter Fachjargon in Schulungsunterlagen

Schulungsunterlagen werden meist von Experten erstellt, die nicht aus der Perspektive nicht-expertener Nutzer denken. Sie verwenden komplizierte Terminologie, die ihnen inzwischen selbstverständlich erscheint, für Business-Anwender ohne tiefes Verständnis von SAP und seiner Funktionsweise aber nur wenig bedeutet.

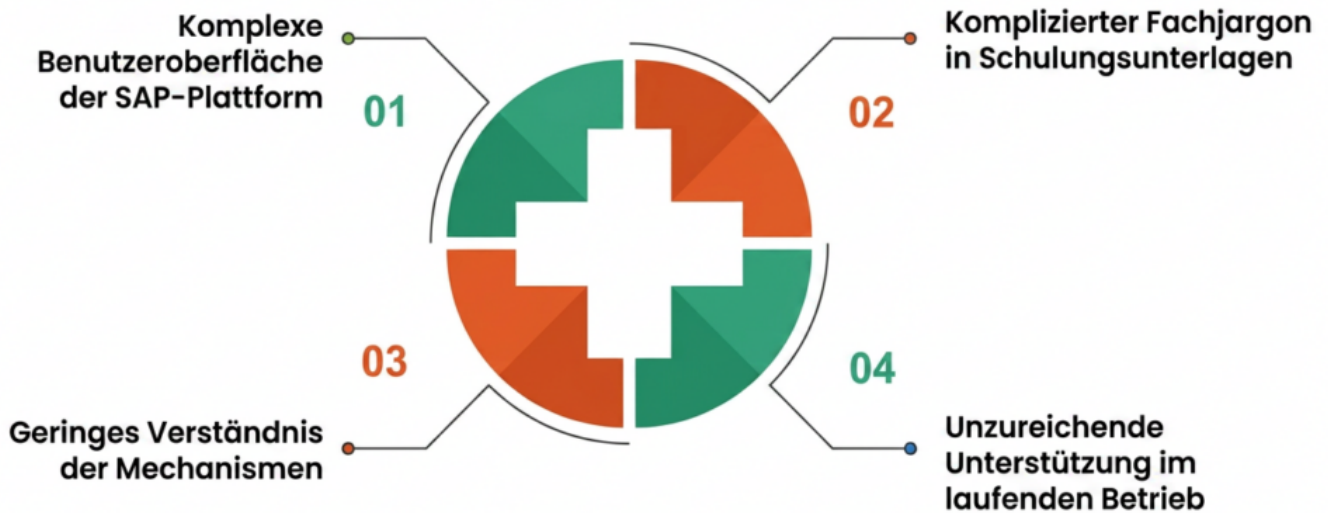
Geringes Verständnis der Mechanismen

Es kann schwierig sein, SAP ohne technischen Hintergrund zu bedienen. Technisches Wissen vermittelt ein intuitives Verständnis dafür, wie Dinge funktionieren und warum sie so funktionieren. Endanwender verlassen sich hingegen darauf, Handlungen zu merken und zu wiederholen – was unzuverlässig sein kann.

Unzureichende Unterstützung im laufenden Betrieb

Viele Organisationen glauben, dass eine initiale Schulung ausreicht, damit nicht-technische Nutzer die SAP-Plattform beherrschen – doch die Realität ist eine andere. Nutzer benötigen laufende Unterstützung und Echtzeit-Hilfe, um ihr Wissen aufzufrischen und ihr Gedächtnis zu aktivieren.

Warum SAP für nicht-technische Nutzer herausfordernd sein kann

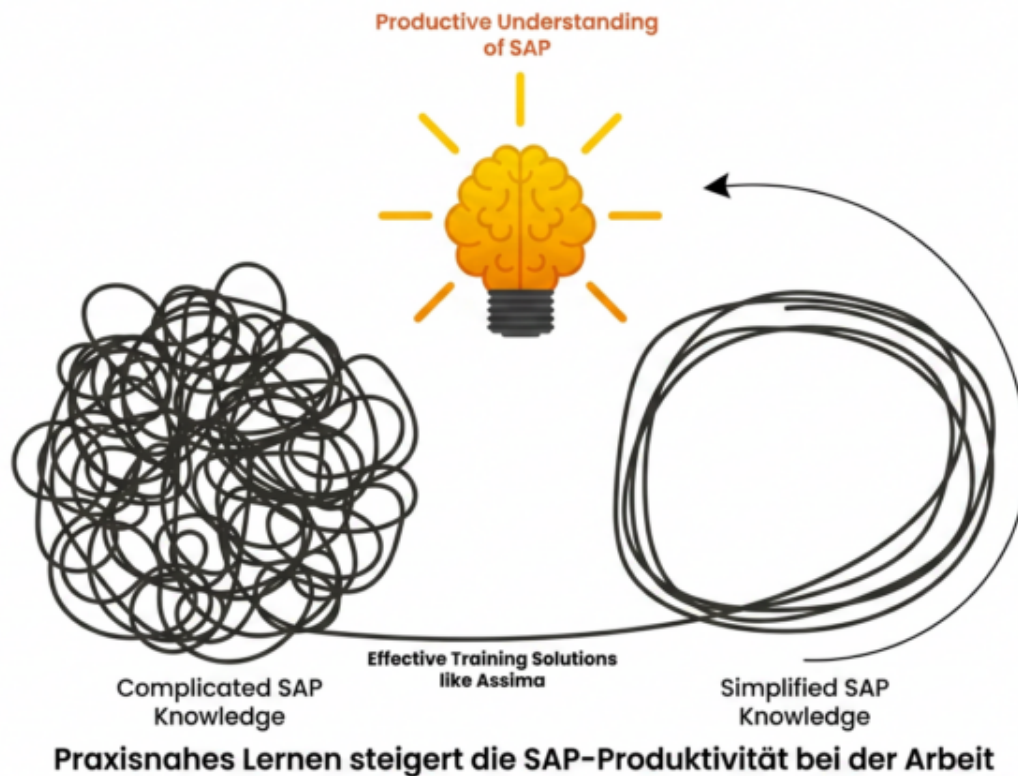


Die 5-Schritte-Reise zur Begleitung nicht-technischer Nutzer durch SAP

SAP-Training umfasst weit mehr als eine einmalige Ersteinweisung und den Zugriff auf das IT-Team. Eine wirksame SAP-Anwenderführung für nicht-technische Mitarbeitende stellt sicher, dass alle fünf unten beschriebenen Elemente erfüllt sind:

Schritt 1: SAP-Onboarding für nicht-technische Nutzer vereinfachen

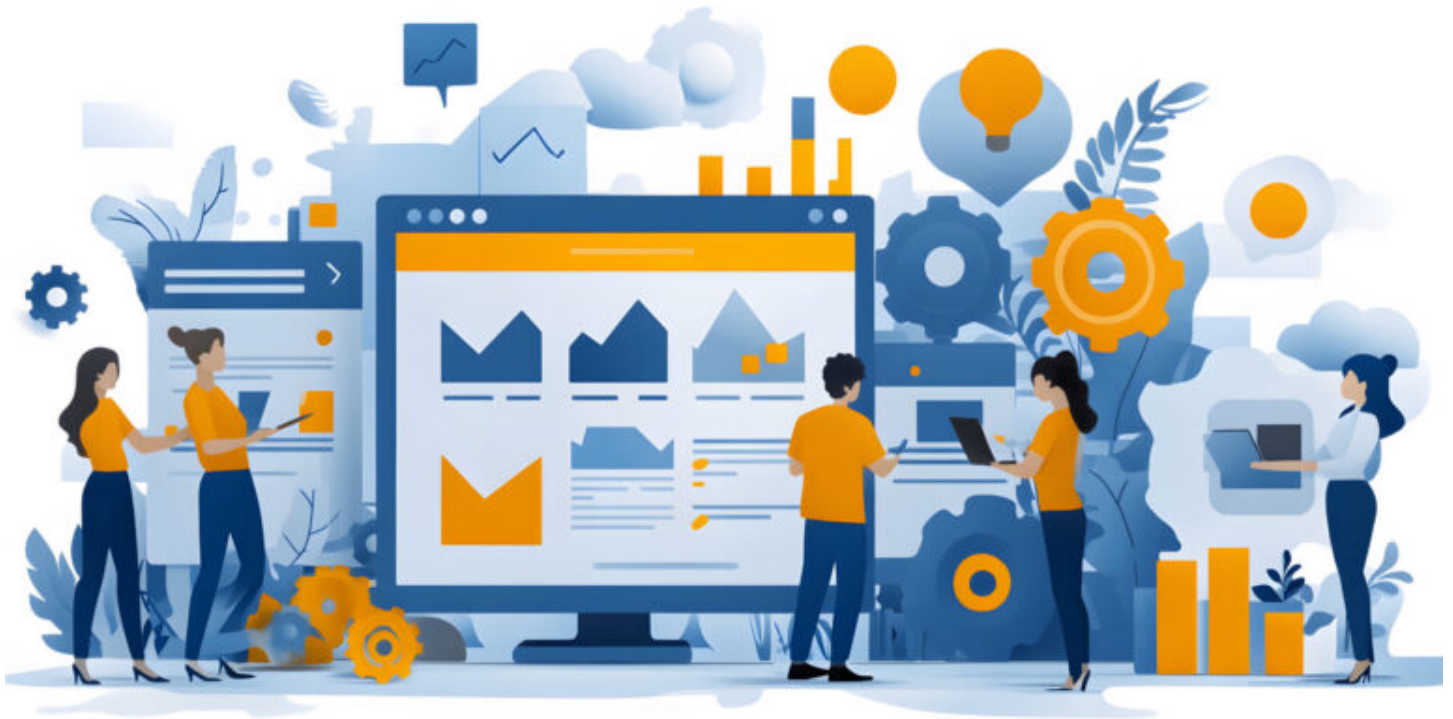
Wie bereits erwähnt, wird SAP-Training oft erstellt, ohne zu berücksichtigen, dass Schulungsunterlagen für nicht-technische Nutzer – insbesondere Einsteiger – zu schwierig sein könnten. Sie müssen Inhalte so erklären oder demonstrieren, dass jemand mit dem Wissensstand Ihrer Zielgruppe sie versteht. Ein guter Start ist, den aktuellen Stand der SAP-Kenntnisse Ihrer Lernenden zu ermitteln. Auf Basis dieser Informationen erstellen Sie leicht verständliche Lektionen in intuitiven Modulen.



Es gibt mehrere Möglichkeiten, damit Lernende Wissen wirksamer behalten und anwenden. Interaktive, praxisnahe Lernmethoden, die Lernende aktiv einbeziehen, sollten zu den ersten Optionen für Trainingsentwickler zählen. Zum Beispiel nutzt [Assima Train](#) eine [vierfach patentierte Klon-Technologie](#), um hyperrealistische, hochinteraktive Simulationen von SAP-Prozessen zu erstellen, die wie das Live-System aussehen und sich genauso verhalten. Lernende sehen exakt, wie das Live-SAP-System funktioniert und interagiert, und müssen sich nicht lange den Kopf zerbrechen, um die Plattform zu verstehen.

Schritt 2: Praxisnahes Lernen fördern - ohne Angst vor Fehlern

Bei komplexen Systemen wie SAP ist praxisnahes Training äußerst wichtig. Es ist der einzige Weg, um sicherzustellen, dass Informationen zur richtigen Zeit behalten und abgerufen werden. Dafür gibt es zwei Möglichkeiten: Entweder Sie schulen Mitarbeitende im Live-System, sodass sie genau das lernen, womit sie tatsächlich arbeiten, oder sie trainieren in einer simulierten Umgebung, die das Live-System nachbildet. Beide Methoden haben Vor- und Nachteile. Ob Sie nur eine oder eine Kombination beider Methoden einsetzen, hängt von Ihren Anforderungen und Zielen ab.



Hands-on Learning Increases SAP Productivity at Work

Live-Training birgt das Risiko, dass SAP-Einsteiger durch Fehler und Ungenauigkeiten Geschäftsabläufe und Daten gefährden. Auf der anderen Seite können die meisten verfügbaren Simulations-Authoring-Tools keine realistischen, interaktiven Simulationen erstellen – häufig sind sie screenshotbasiert und arbeiten maximal mit Hotspots. Mit Assimas patentierter Technologie sind die von Ihnen erstellten Simulationen jedoch wirklichkeitsgetreu und bieten dasselbe Interaktivitätsniveau wie das Live-System. So können Sie Ihre Fähigkeiten umfassend üben, ohne Risiken für das SAP-System.

Schritt 3: Widerstand gegen die SAP-Adoption überwinden

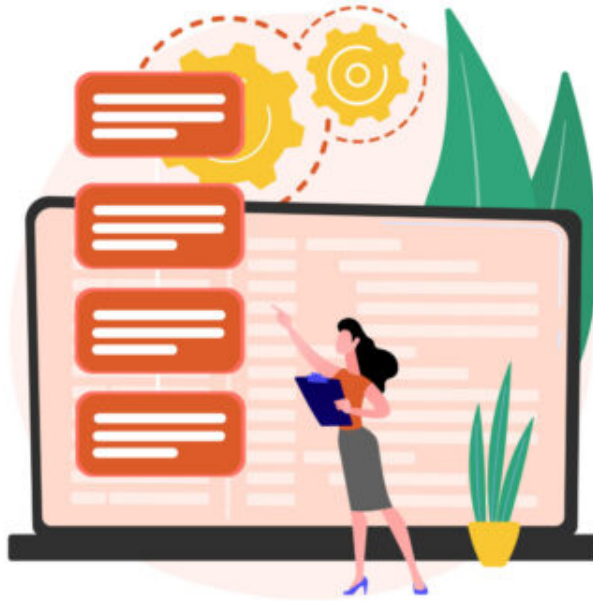
Manchmal ist die größere Hürde beim Überwinden von SAP-Lernbarrieren nicht, dass Nutzer komplexe Konzepte und Funktionsweisen verstehen, sondern dass ihr Widerstand gegen Veränderung abgebaut werden muss. Viele Menschen, die nicht besonders technikaffin sind, stehen Software-Einführung und digitaler Transformation ohnehin eher skeptisch gegenüber. Und bei einer Plattform mit steiler Lernkurve wie SAP ist diese Zurückhaltung noch größer. Schulung und Awareness-Maßnahmen helfen erheblich dabei, diesen Widerstand abzubauen und eine motivierte Adoption zu fördern.



Zunächst sollte SAP-Training lernendenfreundlich gestaltet sein. Statt Ihren Nutzern eine hoch technische Wissensdatenbank zu übergeben, stellen Sie sich vor der Konzeption des Trainingsprogramms folgende Fragen: Wie hoch ist das Technologie-Bewusstsein und die Begeisterung in meiner Zielgruppe? Welcher Lernstil funktioniert für sie am besten? In welchen Phasen des Lernens und der Nutzung benötigen sie Unterstützung? Erzeugen längere Lerneinheiten mehr Engagement oder eher „Häppchen“? Welches Format und Medium bevorzugen sie für die Aufnahme von Informationen? Wenn Sie die Antworten berücksichtigen, signalisiert das Lernenden, dass Sie sich um sie kümmern, erleichtert den Lernprozess und reduziert Widerstand.

Schritt 4: Just-in-Time-Support & Soforthilfe bereitstellen

Ein häufiger Fehler, den Organisationen beim SAP-Onboarding für Business-Anwender machen, ist, Unterstützung nur auf die Trainingsphase zu beschränken. Der beste Weg, damit Nutzer reibungslos auf das neue SAP-System umsteigen, ist jedoch ein System, das sie auch während der Live-Nutzung führt. Ein großes Problem bei der Schulung nicht-technischer Nutzer ist, dass sie trotz gründlicher Schulung oft sofort an Selbstvertrauen verlieren, sobald sie im Live-System auch nur auf eine kleine Hürde stoßen. Das kann so weit gehen, dass es sogar zu Abbrüchen kommt.



Just-in-Time Support Improves Work Efficiency

Diesen Blocker können Sie nur mit In-App-Guidance ausräumen. Das lässt sich auf viele Arten umsetzen, z. B. mit Split-Windows zur parallelen Informationsvermittlung, digitalen Overlay-Widgets, die kontextbezogene Informationen auf dem Bildschirm anzeigen – wie [Assima In-App Search](#) –, Tools, die Live-Anweisungen direkt in der Plattform geben, und mehr. Welches Tool Sie auch wählen: Achten Sie darauf, dass es die eigentliche Aufgabe nicht stört oder unterbricht, da das die Aufmerksamkeit der Nutzer bricht und es erschweren kann, im Flow zu arbeiten und Aufgaben effizient abzuschließen.

Schritt 5: Kontinuierliche Kompetenzentwicklung & Effizienzgewinne sicherstellen

Bei jedem anspruchsvollen Prozess ist der beste Weg, Fähigkeiten zu schärfen, regelmäßig zu lernen, zu üben und Wissen zu testen. Im Berufsalltag bedeutet das: kontinuierliche Lernprogramme als Teil des Trainings. Man könnte meinen, initiales SAP-Training reicht aus – vielleicht sogar für technische Nutzer, die späteren Lernbedarf eigenständig abdecken können. Für nicht-technische Mitarbeitende muss die SAP-Anwenderführung jedoch kontinuierlich sein. Auffrischkurse und Schulungen zu Software-Upgrades sind notwendig, um Nutzung und Nutzungskontinuität dauerhaft aufrechtzuerhalten.



Laufende Lernmaßnahmen sollten nicht nach dem Gießkannenprinzip erfolgen, da nicht alle in denselben Bereichen oder auf demselben Niveau Unterstützung benötigen. Etablieren Sie ein System zur Leistungs- und Fortschrittsanalyse, mit dem Sie die Entwicklung jedes Nutzers bewerten können. Auf Basis dieser Daten erstellen Sie kontinuierliche Verbesserungszyklen pro Nutzer, die darauf ausgelegt sind, alle auf ein vergleichbares Kompetenzniveau zu bringen. Assima verfügt über ein integriertes Analytics-Dashboard, mit dem Sie die Nutzung bis zum einzelnen Klick und jeder Eingabe nachverfolgen können – so lassen sich Lernreisen sehr präzise personalisieren.

Häufige SAP-Fehler nicht-technischer Nutzer & wie man sie behebt

Nicht immer ist ein Mangel im Trainingsprogramm der Grund für Wissenslücken bei SAP-Nutzern. Häufig führen auch Fehler der Lernenden selbst zu unzureichender oder falscher Schulung. Wenn Sie SAP-Anwenderführung für nicht-technische Mitarbeitende anbieten, sollten Sie diese davor bewahren, die folgenden Fehler zu machen. Außerdem schlagen wir einige Best Practices vor, um solche Fehler zu beheben und künftig zu vermeiden.

Fehler 1: Training aus Überheblichkeit überspringen

Ein häufiges Muster bei nicht-technischen SAP-Lernenden ist, dass sie mitten im Training denken, SAP sei recht einfach zu bedienen, und sie könnten den Rest problemlos lernen, sobald sie das Live-System nutzen. Andere sind der Meinung, dass sie aus dem Pre-Onboarding-Training ohnehin nichts Brauchbares lernen und ihre Fragen erst durch praktische Anleitung im Live-System geklärt würden. Das könnte falscher nicht sein. Ziel des Trainings ist es, das Fundament für die SAP-Nutzung zu legen. Selbst wenn es nicht das gewünschte Engagement erzeugt, erfüllt es dennoch seinen Zweck.

Lösung: Multimedia-Guidance

The above issue arises when training is not engaging enough to make the learner feel that they are gaining any usable knowledge from it. You can make your training program more engaging by introducing the use of different output forms like text, audio, image, video, etc. as well as using interactive elements in the lessons. With different types of stimuli, the chances of information being ingrained in the learners' brains become greater.

Fehler 2: Zu stark auf IT-Hilfe setzen

Nicht-technische SAP-Nutzer sind oft der Meinung, sie müssten nicht unbedingt ausreichendes SAP-Wissen aufbauen – schließlich gibt es den Helpdesk, der sie aus jeder Klemme holt. Was sie dabei übersehen: Fehler zu machen, bei einfachen Aufgaben stecken zu bleiben und eigene sowie IT-Ressourcen für die Behebung zu binden, konterkariert den eigentlichen Zweck von SAP – die Steigerung der Geschäftseffizienz. [Übermäßige Abhängigkeit vom IT-Team](#) reduziert die durch SAP-Einführung gewonnenen Effizienzen erheblich.

Lösung: Selbstständige Digital-Adoption-Tools

Neben der Verbesserung von Qualität und Methoden Ihrer Schulungen ist der beste Weg, Probleme während der Live-Nutzung zu lösen, Nutzer mit Self-Service-Digital-Adoption-Tools auszustatten. Diese Tools liefern entscheidende operative Informationen genau im Moment des Bedarfs, damit Sie Probleme selbst lösen können, statt bei jedem Anliegen zur IT zu gehen. Sie laufen parallel zur SAP-Plattform und unterstützen während der Live-Nutzung.

Fehler 3: Nur Kernaufgaben lernen & breiteres Systemwissen ignorieren

Ein weiterer großer Fehler nicht-technischer Lernender ist, dass sie sich ausschließlich auf die Aufgaben konzentrieren, für die sie verantwortlich sind. Sie sehen keinen Bedarf, sich umfassendes Wissen über die SAP-Software anzueignen. Ohne Vertrautheit mit den Grundprinzipien und der Funktionsweise der Plattform merken sie sich jedoch nur, wie Kernaufgaben erledigt werden, statt sie zu verstehen. Legen sie dann auch nur ein paar Tage Pause ein, ist dieses Wissen schnell wieder weg.

Lösung: Personalisierte Guidance

Um zu stark spezialisierte Wissensinseln zu vermeiden, erstellen Sie maßgeschneiderte Trainingsleitfäden für Nutzer, in denen festgelegt ist, was sie innerhalb eines definierten Zeitraums lernen sollen. Erstellen Sie personalisierte Lernreisen mit Zielen und Meilensteinen und nutzen Sie eine belohnungsbasierte Feedback-Schleife, um sie zu motivieren, alle Meilensteine abzuschließen. So gewinnen Nutzer nicht nur das nötige Wissen, sondern Sie schaffen auch eine selbstständigere Belegschaft.

Häufige SAP-Fehler nicht-technischer Nutzer & wie man sie behebt



Wie Assima Train in jeder Phase der SAP-Anwenderführung hilft

Wenn Sie nach einer Lösung suchen, um SAP-Nutzer während ihrer gesamten Nutzungsdauer zu begleiten, empfehlen wir Assima Train für nicht-technische SAP-Nutzer. Unsere Digital-Adoption-Plattform wurde entwickelt, um die häufigsten Probleme zu beheben, mit denen Organisationen bei der SAP-Anwenderführung für nicht-technische Mitarbeitende mit traditionellen Lernmethoden konfrontiert sind. So helfen wir:

SAP-Simulationen für sicheres praxisnahes Üben

Simulationen, die mit der vierfach patentierten Simulations-Authoring-Technologie von Assima Train erstellt werden, sind hyperrealistisch und hochinteraktiv. Sie sehen aus und reagieren genau wie SAP und ermöglichen es Lernenden, praxisnahes Training zu erhalten, ohne das Live-System oder sensible Geschäftsdaten in irgendeiner Weise zu gefährden.

Overlays & geführte Workflows zur Fehlervermeidung

[Assima In-App Search](#) ist ein Such-Widget, das die SAP-Plattform überlagert und dem Nutzer kontextbezogene In-App-Anleitung bietet. Es ist im Wesentlichen ein Suchwerkzeug, das beim Anklicken Ergebnisse basierend auf Ihrem Bildschirm und Ihrer Rolle anzeigt, um Sie in die richtige Richtung zu führen, Fehler zu vermeiden und einen effizienten Workflow zu schaffen.

Szenariobasiertes Training für praxisnahes Lernen

Durch praxisnahes Training auf Basis realer Szenarien hilft Assima SAP-Nutzern, praktisches Wissen zu erlangen, das sie dann in realen Situationen anwenden können. Sie müssen keinen Aufwand betreiben, um technische Informationen in umsetzbare Schritte zu übersetzen, denn Sie lernen dies bereits während des Trainings.

Trainingspfade in anpassbare Module unterteilt

Mit Assima können Sie die Lernmodule auf jede beliebige Größe anpassen und eine beliebige Anzahl von Schritten und Funktionen in eine Lektion aufnehmen. Sie können die Vorteile von Microlearning nutzen oder eine Lektion mit dem gesamten funktionalen Pfad in einem Modul erstellen, um ein durchgängiges, kontextbezogenes Lernen zu ermöglichen. Der Lektionstyp und die Größe können personalisiert werden.

So können Sie SAP-Training für nicht-technische Nutzer lernendenfreundlicher gestalten.

JETZT LESEN

Praxisbeispiel: Wie eine Krankenhauskette die Schulung von Pflegekräften mit Assima optimierte

Als Zuyderland MC aus Heerlen, Niederlande, das vier Krankenhäuser betreibt, auf SAP als primäre Pflege-App umsteigen wollte, benötigte das Unternehmen eine Lösung, die Schulungen ohne Beeinträchtigung der Patientenversorgung ermöglicht. 2.500 Pflegekräfte zu schulen ist keine leichte Aufgabe, und das sollte kostengünstig und zeitsparend erfolgen. Sie wandten sich an Assima, um diese Ziele zu erreichen. Assima half ihnen, Schulungszeit und -kosten um 50% zu reduzieren, sodass diese Zeit und dieses Geld in Patientendienstleistungen investiert werden konnten.

Dies wurde natürlich erreicht, ohne die Qualität der Schulung zu beeinträchtigen oder die Patientversorgung zu vernachlässigen. Darüber hinaus wurde die Schulung abgeschlossen, ohne sensible medizinische und Patientendaten zu gefährden. Außerdem hat die In-App-Unterstützung dazu beigetragen, Fehler erheblich zu minimieren und den Bedarf an Nachschulungen bei jeder Änderung zu reduzieren. Möchten Sie diese Erfolgsgeschichte im Detail lesen? Erfahren Sie hier, wie wir es gemacht haben.

Fazit: SAP für jeden Mitarbeitenden zugänglich machen

Eine kontinuierliche SAP-Anwenderführung für nicht-technische Mitarbeitende ist der Schlüssel zur Effizienzsteigerung in Ihrem ERP-System bei der SAP-Einführung. Sie denken vielleicht, dass die technischen SAP-Nutzer die Stars des Unternehmens sind, aber die wahren Werte sind die nicht-technischen Nutzer, die den Großteil der Nutzerbasis ausmachen. Sie richtig zu schulen und ihnen ununterbrochene Unterstützung zu bieten, ist der einzige Weg, um Ihre Geschäftsziele zu erreichen und gleichzeitig die Mitarbeiterzufriedenheit sicherzustellen. Assima kann Ihnen helfen, diese Vision mit unseren innovativen Lösungen zu verwirklichen.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf, um Ihre Schulungspläne zu besprechen und die nächsten Schritte festzulegen.

JETZT ANRUFEN

Häufig gestellte Fragen

Wir beantworten einige Ihrer Fragen.

[Wie können nicht-technische Mitarbeitende SAP schnell erlernen?](#)

Interaktives Training, kontinuierliche Unterstützung und In-App-Anleitung in der Live-SAP-Anwendung stellen sicher, dass Ihre Mitarbeitenden SAP nicht nur schnell erlernen, sondern es auch in vollem Umfang nutzen. Stellen Sie sicher, dass die Lektionen für nicht-technische Mitarbeitende nicht zu komplex oder technisch sind.

[Was ist der beste Weg, Business-Anwender durch SAP-Aufgaben zu führen?](#)

Business-Anwender durch SAP-Aufgaben zu führen, kann eine Herausforderung sein, da ihr Wissen über die Plattform nicht so tiefgreifend ist wie das technischer Nutzer. Vereinfachen Sie das Lernen für sie, indem Sie Lektionen in kleine, leicht verdauliche Abschnitte unterteilen, In-App-Unterstützung bereitstellen und sie in einer simulierten Umgebung schulen, in der sie frei üben können, ohne befürchten zu müssen, dass Fehler den Geschäftsbetrieb stören.

[Wie hilft Assima Mitarbeitenden, sich in SAP zurechtzufinden?](#)

Assima Train ermöglicht es Ihnen, lebenssechte Simulationen zu erstellen, die den perfekten Trainingsplatz für nicht-technische SAP-Nutzer bieten, um ihr Wissen in einer risikofreien Umgebung zu testen. Andererseits bietet Assima In-App Search kontextbezogene, rollenbasierte In-App-Anleitung, die Nutzern hilft, reibungslos von der simulierten zur Live-Umgebung zu wechseln.

[Welchen Herausforderungen begegnen nicht-technische Teams bei der SAP-Adoption?](#)

Nicht-technische Nutzer müssen sich mit der Komplexität der SAP-Oberfläche, technischem Fachjargon in Schulungsmaterialien, mangelndem Verständnis des SAP-Backends und unzureichenden Schulungssystemen beim Erlernen von SAP auseinandersetzen.

[Warum ist digitale Anleitung besser als traditionelles SAP-Training?](#)

Traditionelles SAP-Training basiert auf eindimensionalen Methoden und Texten, die seit Jahren ohne Updates oder Anpassungen weitergegeben werden. Sie sind nicht mehr geeignet oder relevant – Forschungen haben gezeigt, dass traditionelle Methoden oft unproduktiv sind, da sie gegen den natürlichen Lernstil verstoßen, der Menschen am besten entspricht. Digitales Training revolutioniert jedoch das SAP-Training, indem es praxisnahe Trainingsmethoden wiederbelebt, die die Neugier der Nutzer ansprechen und sie auf fruchtbare Weise einbinden. Sie können auf individuelle Bedürfnisse abgestimmt werden und Nutzer auf die für sie am besten geeignete Weise schulen.