

ASML

**Unterstützung von
Anwendern über
verschiedene
Geschäftsbereiche
hinweg**

ASML erstellt Schulungsmodule deutlich schneller, um Tausende von Anwendern in verschiedenen Geschäftsbereichen zu unterstützen

Herausforderungen

- ✓ Mehr als 4000 Anwender in verschiedenen Geschäftsbereichen schulen
- ✓ Mit der enormen Nachfrage nach Schulungsmodulen Schritt halten
- ✓ Interaktive Schulungen für alle SAP-Versionen und eigenentwickelte Anwendungen erstellen

Lösung

- ✓ Patentiertes Authoring-Tool von Assima
- ✓ Geführte interaktive Simulationen
- ✓ Tausende von Schulungsmodulen wurden mit Unterstützung von Assima-Beratern erstellt

Ergebnisse

- ✓ 4000 Endanwender wurden mithilfe interaktiver Simulationen effektiv geschult
- ✓ 30–50 % schnellere Bereitstellung von Inhalten
- ✓ Eine vollständige Bibliothek von Schulungsmodulen und Curricula, die an den Anforderungen der Organisation ausgerichtet ist

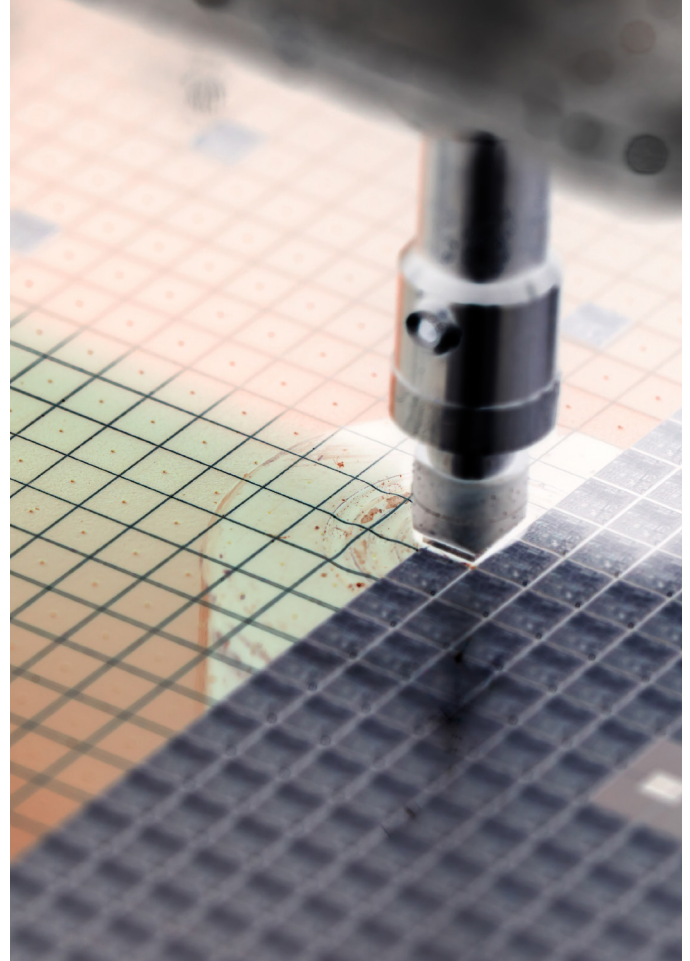
Wenn Sie mich heute fragen, warum wir Assima gegenüber seinen Wettbewerbern bevorzugen, dann deshalb, weil wir die Möglichkeit haben, eng mit den Mitarbeitenden von Assima zusammenzuarbeiten, um Inhalte zu erstellen. Das ist für uns ein großer Pluspunkt. Ihre Expertise, Flexibilität und ihr Kundenservice sind unübertroffen.

Jeroen De Haan, Programmmanager, ASML

Herausforderungen

Ab 2018 startete ASML, ein führender niederländischer Hersteller von Anlagen für die Chipfertigung und der weltweit größte Anbieter von Photolithographiesystemen, ein umfassendes Programm zur Verbesserung von Geschäftsprozessen. Dieses Vorhaben umfasste 45 verschiedene Projekte in Bereichen wie Planung, Beschaffung, Finanzen, Kundensupport, Supply Chain Management und mehr. Zu den eingesetzten Geschäftsanwendungen gehörten sämtliche SAP-Versionen sowie eigenentwickelte Anwendungen.

Das Unternehmen wuchs schnell. ASML musste einen immer größeren Teil seiner Belegschaft unterstützen, der Kunden betreut und Wartungsarbeiten vor Ort ausführt. Dieser Teil der Belegschaft wuchs von 2.500 im Jahr 2016 auf 5.500 im Jahr 2020. Das bedeutete eine enorme und anhaltende Nachfrage nach Schulungsmaterial.



Die Herausforderungen waren wie folgt:

Die schiere Anzahl an Anwendern bedeutete, dass es nicht möglich war, sie gleichzeitig online oder in Präsenz zu schulen. Die ASML-Schulungsteams benötigten computerbasierte Schulungen, die asynchron bereitgestellt werden konnten.

Früheres Schulungsmaterial bestand aus Foliensätzen mit Hunderten Folien. Diese Schulungsmethode vermittelte viele Informationen, ließ die Anwender jedoch nicht mit dem Tool interagieren.

Die Schulung war informell: Mitarbeitende wandten sich für ein schnelles Peer-to-Peer-Training an Kolleginnen und Kollegen, die bereits mit der Anwendung arbeiteten. Der fehlende strukturierte Ansatz machte diese Methode uneinheitlich und nicht skalierbar.

Die Nachfrage nach Schulungen war enorm. Das Unternehmen hatte intern nicht genug Zeit, Personal und Kapazitäten, um die erforderliche Menge an Schulungsmodulen zu erstellen. Es brauchte einen zuverlässigen und flexiblen Partner mit der nötigen Expertise, um die Nachfrage nach neuem Schulungsmaterial zu erfüllen.

Die Implementierung des Assima-Produkts war viel, viel einfacher als die des vorherigen Authoring-Tools, das wir verwendet haben. Wir konnten nicht nur von Anfang an die Cloud-Lösung nutzen, sondern das Assima-Tool selbst ist auch viel benutzerfreundlicher als die Konkurrenzprodukte.

Jeroen De Haan, Program Manager, ASML

Lösungen

In seinen vorherigen Rollen hatte der ASML-Programmmanager Jeroen De Haan bereits Erfahrungen mit interaktiven Software-Schulungen gesammelt. Er hat aus erster Hand erlebt, wie sich Lernen durch praktische Übungen mit Simulationen positiv auf die Lernergebnisse auswirkt. Die Assima-Lösung wurde ausgewählt und ersetzte ein konkurrierendes Simulationstool, das ASML zuvor verwendet hatte. „Die Implementierung des Assima-Produkts war viel einfacher, und das Tool selbst ist auch viel benutzerfreundlicher“, bemerkte Jeroen.

Zunächst nutzten die ASML-Schulungsteams Assimas patentiertes Authoring-Tool, um hyperrealistische Simulationen ihrer Anwendungen zu erstellen – einschließlich aller SAP-Versionen. Dies bot eine sichere Umgebung, in der Anwender üben, Vertrauen aufbauen und Fehler machen konnten. „Der größte Vorteil der Assima-Simulationen ist, dass Menschen interaktiv in einer Umgebung geschult werden können, die ihnen vertraut vorkommt. Aus Sicht der Anwender sieht die Schulungsumgebung genauso aus und fühlt sich genauso an wie die echten Anwendungen“, sagte Jeroen. Die Schulungsmodule waren außerdem rund um die Uhr online als Self-Service-Lernen verfügbar. Dieser Ansatz stellte sicher, dass Tausende von Anwendern asynchron geschult werden konnten.

Als Nächstes arbeitete ASML mit den Beratern von Assima zusammen, um Schulungen schnell und kosteneffizient zu entwickeln. „Mehrere Assima-Berater entwickeln Schulungen für uns. Die Mitarbeitenden von Assima sind erfahren und sehr flexibel – wenn wir für ein paar Wochen hochskalieren müssen, arbeitet das Customer-Success-Team sehr bereitwillig mit uns zusammen, um unsere Ziele zu erreichen“, sagte Jeroen.

Wir schätzen, dass wir dank Assima Schulungsmaterial 25–50 % schneller erstellen als die übrigen Schulungszentren innerhalb von ASML.

Jeroen De Haan, Program Manager, ASML



Ergebnisse und Vorteile

Höhere Behaltensleistung durch hyperrealistische Simulationen

Software-Schulungen sind von Natur aus interaktiv. Lernende müssen mit dem Tool interagieren, um es zu erlernen – neue Software lernt man nicht, indem man Folien liest oder einem Dozenten zuhört. Vor Assima nutzte ASML Foliensätze zur Schulung von Anwendern. Dadurch wurde das Training passiv, mühsam und ineffektiv.

Heute können Anwender mit den geführten Simulationen von Assima in einer Umgebung üben, die wie das echte System aussieht und sich auch so anfühlt. „Anstatt auf Folien zu schauen, können sie mit dem Tool interagieren. Die Menüs, Strukturen, Dropdowns – alles funktioniert. Die Mitarbeitenden glauben, sie arbeiten in der Anwendung, aber tatsächlich ist es ein Klon des Systems, der vollkommen risikofrei ist“, sagte Jeroen.

Bis zu 50 % schnellere Bereitstellung von Inhalten

Vor Assima waren die ASML-Schulungsteams bereits mit E-Learning-Authoring-Tools wie Captivate vertraut. Obwohl diese für statische Aufzeichnungen gut geeignet sind, hat Assima bei Standardanwendungen wie SAP einen enormen Vorteil in Bezug auf die Entwicklungsgeschwindigkeit. „Wenn es um eine Anwendung geht, die sich bereits in der Bibliothek von Assima befindet, wie SAP, hat das Assima-Tool einen großen Vorteil, weil man dann einen schnellen Start hat und Schulungsmodule viel schneller entwickeln kann“, sagt Jeroen.

Mehr geschäftliche Agilität durch die Erstellung von Inhalten vor dem Go-live

Assimas patentierte Technologie ermöglicht es Content-Entwicklern, Anwendungsbildschirme als bearbeitbare Objekte zu erfassen. Jedes Objekt oder jede Datenangabe kann geändert, kopiert und massenhaft über Lektionen hinweg ersetzt werden. Dadurch ist es sicher, Bildschirme direkt aus dem Produktionssystem zu erfassen.

SÄnderungen oder sensible Daten können nach der Erfassung schnell ersetzt werden. Da nicht auf eine perfekte freigegebene Version gewartet werden muss, bevor Schulungsinhalte erstellt werden, können Schulungsteams Schulungsmodule schneller erstellen und iterieren, sodass zum Go-live bereits fertige Lektionen vorliegen.

Vor einigen Jahren stand bei ASML ein großes Go-live bevor. Es mussten Hunderte von Schulungsmodulen entwickelt werden. Das Schulungsteam in den Niederlanden konnte am ersten Entwurf arbeiten, ihn an das Team in Spanien senden, das Storyboard, Bildschirme und Workflows vervollständigte, und ihn anschließend zur finalen Bearbeitung an das erste Team zurückschicken. Unterm Strich ermöglichte Assima den Schulungsteams von ASML, agiler zu werden, einen schnelleren Entwicklungstakt zu etablieren und über Teams in verschiedenen Ländern hinweg effektiver zusammenzuarbeiten.

Eine Lernkultur, die an den Anforderungen der Organisation ausgerichtet ist

Systemschulungen bei ASML waren früher nicht so strukturiert wie heute. Ohne interaktive Schulungen mussten Mitarbeitende andere Mitarbeitende bitten, sie in neue Anwendungen einzuweisen.

Mit Assimas patentiertem Authoring-Tool bauten die Schulungsteams von ASML eine vollständige Bibliothek von Schulungsmodulen und Curricula auf, die an den Anforderungen der Organisation ausgerichtet sind. Diese Module decken alle SAP-Versionen sowie eigenentwickelte Anwendungen ab. Dadurch wurde die Grundlage für eine unternehmensweite Lernstrategie geschaffen, mit der ASML Tausende von Anwendern über Funktionen und Anwendungen hinweg effektiver schulen kann.

Heute stehen geführte interaktive Simulationen den Anwendern rund um die Uhr online zum Üben zur Verfügung. Geschäftsbereiche bei ASML, darunter Planung, Beschaffung, Finanzen, Kundensupport und Supply Chain Management, nutzen Schulungsmodule, die mit Assima erstellt wurden.

*Wir schätzen, dass wir dank Assima
Schulungsmaterial 25–50 % schneller erstellen als die
übrigen Schulungszentren innerhalb von ASML*

Jeroen De Haan, Program Manager, ASML