anaptis
A PART OF INFOSIM GROUP

IHR WEGWEISER FÜR DIE ERFOLGREICHE ERP-EINFÜHRUNG:

Key User – richtig auswählen, ansprechen und einsetzen.

INHALT

Key User – richtig auswählen, ansprechen und einsetzen.

Aufgaben eines Key Users · S. 4-5

Anforderungen an einen Key User · S. 6-8

Optimale Rahmenbedingungen für Key User · S. 9-10

Ansprache und Überzeugung von Key Usern · S. 11-12

Über anaptis

Was bringt uns dazu, dieses Whitepaper zu verfassen und warum sollten Sie glauben, was wir hier schreiben?

Wir helfen mittelständischen Unternehmen mithilfe von standardnaher ERP-Software und weiteren IT-Tools dabei, Ihre Prozesse grundlegend zu optimieren und mühelose Entscheidungen auf Basis von Daten zu treffen. Das machen wir bereits seit über 15 Jahren. Mit Leidenschaft.

Einleitung

Sie denken darüber nach, eine ERP-Software neu einzuführen oder von einem bestehenden System zu wechseln? So ein Prozess ist eine große Herausforderung. Die Einführung einer ERP-Lösung ist eine große Investition und bindet nicht nur Kapital und Zeit, sondern auch Personal. Wesentlicher Bestandteil des Erfolgs ist die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden. Umso wichtiger ist es, ein Projektteam zu etablieren und die Mitglieder, die Key User, zu Fans zu machen, damit diese auch andere Mitarbeitende begeistern.

Der Grundgedanke beim Key-User-Konzept ist, dass motivierte Teammitglieder die tatsächlichen bzw. gewünschten künftigen Abläufe im Unternehmen sehr gut kennen. Dies befähigt sie dazu, Anforderungen gebündelt zu übermitteln, Optimierungspotentiale aufzuzeigen und Funktionen zu testen. Zudem kommunizieren sie mit den Fachabteilungen Vorteile sowie notwendiges Wissen zur Arbeit mit der Software. Die Nähe zum operativen Geschäft, verbunden mit einer hohen Sozialkompetenz führt zur benötigten Akzeptanz der neuen Software und ggf. neuen Abläufe.

Sicherlich schwirren Ihnen viele Fragen durch den Kopf:

- Was sind die Aufgaben eines Key Users?
- Wer ist als Key User geeignet?
- Wie spreche ich Key User an?
- Wie mache ich Key User zu Fans?

Mit diesem Whitepaper möchten wir Ihnen mit unseren Erfahrungen aus mehr als 20 Jahren im ERP-Business die Antworten auf diese Fragen liefern. Sehen Sie das als Geschenk, das Ihnen lange Recherchearbeit erspart. Sollte eine Frage für Sie am Ende unzureichend beantwortet sein oder fehlen, sprechen Sie uns gerne an.

Die vielfältigen Aufgaben eines Key Users

Key User sind sicherlich ein entscheidendes Erfolgskriterium für ein ERP-Projekt. Warum? Sie bilden die entscheidende Schnittstelle zwischen dem ERP-Dienstleister, der Geschäftsführung und den Fachabteilungen. Sie stellen das Bindeglied zum operativen Geschäft dar. Sie vertreten ihren Arbeitsbereich in einem ERP-Projekt und tragen dafür Sorge, dass die Anforderungen der Mitarbeitenden sich in der Anwendung wiederfinden.

Folglich gestaltet sich die Einführung einer ERP-Lösung bei dem richtigen Einsatz von Key Usern nicht als Top-Down-, sondern als Bottom-Up-Prozess. Zusammengefasst sorgen geeignete Key User dafür, dass die Lösung wie maßgeschneidert für den Betrieb funktioniert.

Die nachfolgende Darstellung veranschaulicht, welche Aufgabenstellungen zu welchen Zeitpunkten von Key Usern übernommen werden.

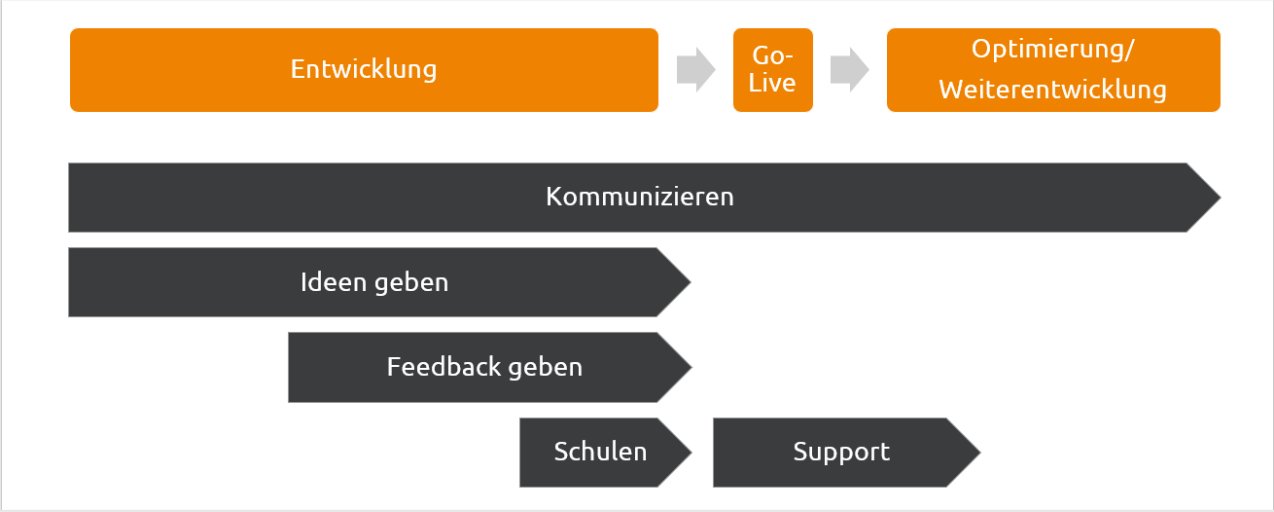


Abbildung 1: Die Aufgaben von Key Usern im ERP-Projekt

1 Kommunizieren

Key User übernehmen die Kommunikation mit ihren Fachbereichen und erklären Hintergründe, Entscheidungen und Argumente. Sie zeigen immer wieder Vorteile auf und werben sozusagen für das neue System. Dadurch erzielen sie Akzeptanz und bauen Vorbehalte und Sorgen ab. Außerdem beteiligen Sie die Mitarbeitenden an der Gestaltung der neuen Softwarelösung und berücksichtigen etwaige Wünsche und Ideen.

Zusätzlich kommunizieren sie mit dem Dienstleister und stehen im Austausch mit der Geschäftsführung.

2 Ideen geben

Key User vertreten die fachlichen Interessen ihrer Abteilung im gesamten ERP-Projekt. Ihr Verantwortungsbereich beginnt in der Analysephase, in der sie Abläufe aufnehmen und Anforderungen an ein neues System formulieren. Dabei weisen sie auf Schwächen hin und zeigen Optimierungspotentiale auf.

3 Feedback geben

Im Laufe des Projekts stellen Key User sicher, dass die Anforderungen und Wünsche technisch korrekt umgesetzt werden. Sie testen die Funktionen der ERP-Software für ihren Fachbereich und nehmen diese ab.

4 Schulen/supporten

Key User begleiten den Echtstart und entwickeln Schulungskonzepte (auch abteilungsübergreifend). Damit trainieren sie ihre Fachbereiche im Umgang mit der neuen Software und leisten auch nach der Einführung die fachliche Betreuung.

Schließlich bleiben sie auch nach dem Go-Live häufig erster Ansprechpartner der neuen Software, sofern es Fragen und Probleme gibt. Durch kontinuierliche Verbesserungsvorschläge tragen sie außerdem immer wieder zur Weiterentwicklung des Systems bei.

Die persönlichen und fachlichen Anforderungen an einen Key User

Wie der Name schon sagt, sind Key User die Hauptnutzerinnen und -nutzer bzw. Schlüsselnutzerinnen und -nutzer. Gerade haben Sie gemerkt, dass die Aufgaben von Key Usern keineswegs trivial sind. Im Gegenteil: Es sind wichtige persönliche und fachliche Anforderungen notwendig, die die Person erfüllen sollte. Die Position des Key Users obliegt folglich nicht jedem. Wie finden Sie den geborenen Key User?

Jetzt mögen Sie denken: Wer könnte einen Fachbereich besser präsentieren und die Anforderungen verdeutlichen als die Abteilungsleitung? In einigen Fällen mag das zwar stimmen – gerade in großen Unternehmen haben diese allerdings mit dem operativen Tagesgeschäft nur noch wenig zu tun und sind stattdessen mit administrativen Aufgaben betraut. Dementsprechend sind sie nicht im Detail mit den Abläufen und Problemstellungen vertraut.

Ein anderer Schnellschuss, den einige hier treffen: Sollte die Wahl nicht einfach auf denjenigen fallen, der viel freie Kapazität hat? Damit machen Sie es sich zu bequem.

Unsere Empfehlung

Machen Sie die Entscheidung weder vom Organigramm noch von der aktuellen Auslastung abhängig. Lassen Sie sich eher von Anforderungsprofilen leiten. Dabei unterteilen wir im Folgenden in fachliche und persönliche Anforderungen.

Überblick der Anforderungen

Fachlich

- Verständnis der Abläufe des gesamten Bereichs
- Verständnis für (abteilungsübergreifende) Zusammenhänge
- Berufserfahrung

Persönlich

- Empathie
- Charisma/Autorität
- Motivation bzw. Interesse
- Begeisterungsfähigkeit
- technisches Grundverständnis
- schnelle Auffassungsgabe
- analytisches/abstraktes Denken
- Fähigkeit zur Problemlösung
- Fähigkeiten zur Kommunikation/diplomatischen Diskussion
- Strukturierte Arbeitsweise

Fachliche Anforderungen

Ein idealer Key User für das ERP-Projekt sollte eine hohe Fachkompetenz vorweisen können und ein tiefgreifendes Verständnis für Abläufe und Herausforderungen in der gesamten Fachabteilung haben. Wenn wir als Beispiel den Funktionsbereich Lager nehmen, eignet sich hier nicht jemand, der nur mit dem Vorgang der Kommissionierung betraut ist.

Im besten Fall bringt er oder sie auch Weitblick mit und hat ebenso ein Verständnis über abteilungsübergreifende Zusammenhänge. Um noch einmal das Beispiel Lager zu nennen. Hier wäre es von Vorteil, auch die angrenzenden Prozesse zur Beschaffung, Produktion und zum Vertrieb zu kennen.

Außerdem sollte ein Key User etwas Berufserfahrung mitbringen. Es sollte also nicht die erste Aufgabe eines neuen Teammitglieds sein, sich direkt mal im ERP-Projekt als Key User zu behaupten. Stattdessen sollte ein Key User über eine gewisse Betriebszugehörigkeit verfügen und als Wissensträger der Abteilung anerkannt sein.

Persönliche Anforderungen

Auf der persönlichen Ebene müssen Sie Personen finden, die die Grätsche zwischen Empathie und Autorität meistern. Key User sollten Sorgen der Mitarbeitenden ernst nehmen, sich aber nicht auf unnötige Diskussionen einlassen und einwickeln lassen.

Zudem sollte ein Key User motiviert sein, die Rolle besetzen zu wollen. Bestenfalls wächst die Person zu einem ERP-Botschafter bzw. einer ERP-Botschafterin heran, der/die seine Kolleginnen und Kollegen mitreißt und die Anwenderakzeptanz fördert.

Schließlich lohnt sich eine so große Investition in ERP-Software am Ende nur, wenn die Belegschaft sie annimmt.

Wenn ein auserwählter Key User partout kein Interesse an der Rolle hat, sollten Sie weitersuchen. Zudem sollte ein Key User offen für die neue Technologie sein. Ein technisches Grundverständnis sowie eine schnelle Auffassungsgabe erleichtern die Einarbeitung und den Wissenstransfer für andere.

Weiterhin helfen eine analytische und abstrakte Denkweise sowie die Fähigkeit zur Problemlösung, was die zielführende Arbeit im Projektteam betrifft. Ferner sollte ein Key User in der Lage sein, diplomatisch und fair diskutieren zu können. Außerdem sollte er/sie sprachlich und didaktisch fit sein und auch komplexe Inhalte verständlich veranschaulichen und Vorteile verdeutlichen zu können.

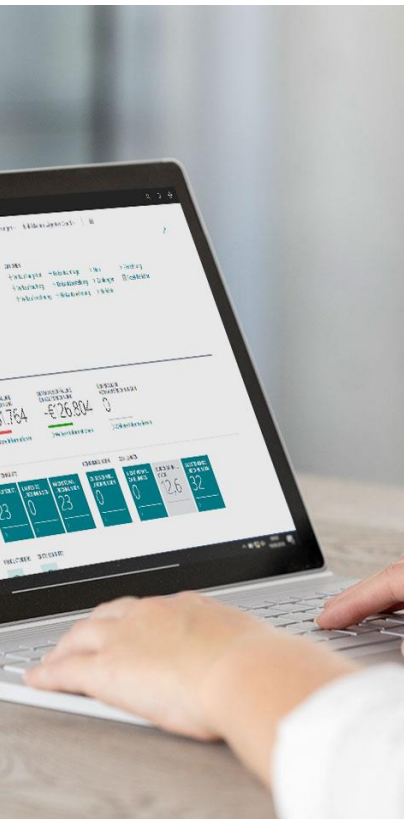
Zuletzt muss der Key User kein Profi im Projektmanagement sein – eine organisierte und strukturierte Arbeitsweise erleichtern die Arbeit aber sicherlich.

Optimale Rahmenbedingungen für Key User

Angenommen, Sie haben jetzt die Wahl getroffen und ausgezeichnete Teammitglieder für den Posten des Key Users identifiziert. Dann gilt es jetzt, optimale Ausgangsbedingungen zu schaffen.

1 Entlastung im Tagesgeschäft

Auch der ideale Kandidat bzw. die ideale Kandidatin kann die Position des Key Users nicht zufriedenstellend erfüllen, wenn er im Tagesgeschäft nicht entlastet wird. Man darf nicht vergessen, dass Key User ausfallen, weil sie in Besprechungen eingebunden sind, Schulungen halten oder Funktionen testen. Hier sollten Sie schon vorbereitend den Ausfall auffangen, damit sich die Key User auf die Tätigkeit konzentrieren können, ohne zig Überstunden aufzubauen oder überlastet zu werden. Wie viel Zeit genau auf Key User zukommt, unterscheidet sich sicherlich von Anbieter zu Anbieter. Diese Frage können Sie im Kickoff-Meeting ansprechen.



2 Einarbeitung in die ERP-Materie

ERP-Software führen Unternehmen nicht alle Jahre ein. Somit befassen sich Ihre Key User vermutlich erstmals in ihrem Leben so tiefgehend damit. Wir empfehlen, Key User aus dem Grund schon im Prozess der Softwareauswahl einzubinden, damit diese sich in Ruhe und umfassend mit Funktionen potenzieller Systeme auseinandersetzen können. Generell gilt natürlich: Je früher Sie Key User einbinden, desto einfacher ist es, dass sie gegenüber dem Projekt positiv gestimmt sind.

3 Schulung: Führungsverantwortung

Key User haben eine gewisse Führungsverantwortung, in die sie vielleicht erst einmal hereinwachsen müssen. So ist es hier empfehlenswert, vorzufühlen, ob Trainings in dem Bereich erwünscht sind. Eventuell können Sie hier schon Angebote unterbreiten.

Die richtige Ansprache eines künftigen Key Users

Sie haben sich nun einen Plan gemacht, wer geeignete Key User in Ihrem Unternehmen für das ERP-Projekt sein könnten. Aber wie sprechen Sie die Personen am besten an und wie überzeugen Sie diese gar für die Position des Key Users?

Aus unserer Erfahrung können wir Ihnen einige Ideen mitgeben:

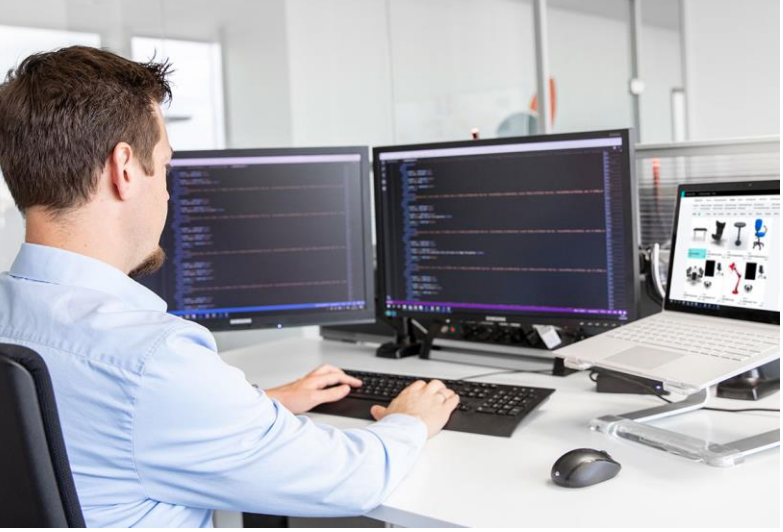
- Begründung der Auswahl genau dieser Person
- Wertschätzung der wichtigen Rolle im ERP-Projekt
- Persönliche und fachliche Weiterbildung
- Erwerb von Zertifikaten für Weiterbildungen
- Sammlung von Berufserfahrung in leitender Position
- Finanzielle Anreize für die Position des Key Users
- Aufklärung über die Rahmenbedingungen

Begründung der Auswahl genau dieser Person

Zuerst einmal sollten Sie die Person auf der emotionalen Ebene erreichen. Verdeutlichen Sie, welche Kriterien Sie bei der Auswahl der Key User hatten und warum gerade diese Person Sie überzeugt hat.

Wertschätzung der wichtigen Rolle im ERP-Projekt

Dabei können Sie auch verdeutlichen, wie wichtig Key User in einem ERP-Projekt sind und zeigen, dass die Mitarbeit dieser Person erfolgsentscheidend ist.



Persönliche und fachliche Weiterbildung

Außerdem können Sie der Person verdeutlichen, dass Sie sich mit Sicherheit sowohl persönlich als auch fachlich weiterbilden wird. Key User werden zu Fachleuten und kriegen einen Wissensvorsprung im Thema ERP-Software. Außerdem entwickelt die Person ihre Soft Skills mit Fähigkeiten wie Teamfähigkeit und Rhetorik weiter.

Erwerb von Zertifikaten für Weiterbildungen

Um diese persönliche und fachliche Weiterbildung besonders schmackhaft zu machen, können Sie auch mit Zertifikaten für bestimmte Weiterbildungen überzeugen. So haben es die Personen schwarz auf weiß, was sie leisten.

Sammlung von Berufserfahrung in leitender Position

Daneben sammelt die Person außerdem Erfahrung in einer Art leitender Position. Schließlich obliegt dem Key User eine gewisse Führungsverantwortung.

Finanzielle Anreize für die Position des Key Users

Zudem können Sie die Stelle extra incentivieren.

Aufklärung über die Rahmenbedingungen

Ihr Key User denkt womöglich:

- ERP? Damit hatte ich noch nie zu tun.
- Noch mehr Arbeit? Ich bin so schon jeden Tag länger hier.
- Führungsverantwortung? Hatte ich noch nie.

Klären Sie ihn oder sie auch über die Rahmenbedingungen auf, die Sie vorausschauend geschaffen haben.

Unser Angebot für Sie

Das waren sicherlich eine Menge Informationen zum Thema Key User. Jetzt liegt es an Ihnen, wie es weitergehen soll. Wir können Ihnen Folgendes anbieten:

> Testversion für Dynamics 365 Business Central

> Live-Demo für Dynamics 365 Business Central

> Beratungsgespräch

Testen Sie selbst alle Funktionen oder lassen Sie sich einen Einblick durch unsere Fachleute geben. Alternativ beraten wir Sie gerne umfassend und beantworten all‘ Ihre Fragen rund um das ERP-Projekt. Vereinbaren Sie einfach einen Termin mit uns.

0251 / 91 79 96 - 0

info@anaptis.com

Bildquellen

Arbeitsszene anaptis (S. 2): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com

Arbeitsszenen anaptis (S. 3): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com

Arbeitsszenen anaptis (S. 6): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com

Arbeitsszenen anaptis (S. 8): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com

Arbeitsszene anaptis (S. 9): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com

Arbeitsszenen anaptis (S. 10): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com

Arbeitsszenen anaptis (S. 12): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com

Arbeitsszene anaptis (S. 13): © Roland Borgmann | www.rolandborgmann.com