



LIVECONTEXT[®]

Electronic Performance Support System



LIVECONTEXT

Die neue Generation von „Electronic Performance Support“

Die Nutzerakzeptanz ist **der** kritische Erfolgsfaktor bei der Einführung und Anwendung von Softwaresystemen in Organisationen. Akzeptanz beim Nutzer gibt es aber nur dann, wenn eine Software nicht als Hindernis oder notwendiges Übel, sondern als brauchbares Instrument im Arbeitsprozess erfahren wird. Das ist der Fall, wenn:

- die Software möglichst nahtlos in die Arbeitsprozesse integriert ist;
- Anwender hinreichend qualifiziert sind, also wenn sie die Prozesse und die Software kennen;
- die Software dem Anwender diejenigen Hinweise, Hilfestellungen und Ressourcen bietet, die für die Erledigung der Aufgaben erforderlich sind.

LIVECONTEXT ist ein Electronic Performance Support System für die prozessnahe Arbeitsunterstützung und das arbeitsplatzintegrierte Lernen. LIVECONTEXT bietet den Anwendern immer dort die gewünschte Unterstützung an, wo sie gebraucht wird: in der jeweiligen Anwendung, im konkreten Arbeitsprozess und am gewohnten Arbeitsplatz.

Und das Neue daran ist: Die Anwender stehen bei LIVECONTEXT im Mittelpunkt. LIVECONTEXT unterstützt den Nutzer direkt bei seiner Arbeit mit einer Anwendungssoftware, ohne Medienbrüche, direkt bei der konkreten Aufgabe, beiläufig und unaufdringlich, immer kontextbezogen und als Antwort auf eine Frage oder auf ein Problem, das aus dem jeweiligen Arbeitsprozess entsteht. Und dabei kommt LIVECONTEXT ganz ohne Softwaresimulationen aus. LIVECONTEXT ist echt!

Kontextsensitive Hilfetexte, vorbereitete Auswahlfelder, hinterlegte Plausibilitätsprüfungen, automatisierte Eingabehilfen, integrierte Dokumentationen, aufrufbare Lerneinheiten – das sind nur einige der Ressourcen, mit denen LIVECONTEXT die Anwender einer Software bei der Arbeit unterstützt.

Warum LIVECONTEXT?

LIVECONTEXT hilft: Nicht immer sind Softwaresysteme und die Prozesse, die sie unterstützen, selbsterklärend. Auch die Hilfestellungen, die sie bieten, oder begleitende Softwaredokumentationen reichen oftmals nicht aus: Die jeweils spezifische Konfiguration und Parametrisierung eines Softwaresystems, seine Anpassung an organisationsspezifische Abläufe und Prozesse finden sich dort nicht wieder. Ausufernde Help-Desk-Anfragen, lästige Arbeitsunterbrechungen und aufwändige Recherchen in Handbüchern und Anleitungen sind immer dann die Folge, wenn auch die Kollegen ratlos sind. Genau da aber hilft LIVECONTEXT: Das EPSS erkennt sämtliche Fenster, Bildschirmmasken und Dateneingabefelder in der Anwendung und liefert genau an der Stelle die erforderlichen Hilfestellungen. Dabei können gerade diejenigen Aspekte berücksichtigt werden, die in der Standard-Dokumentation einer Software fehlen: Die organisationsspezifische Anpassung einer Standardsoftware an den jeweils spezifischen Anwendungskontext in einer Organisation.

LIVECONTEXT reduziert Fehler: Wer die richtige Unterstützung zum richtigen Zeitpunkt und am richtigen Ort bekommt, macht weniger Fehler. Daher ist es so entscheidend, in einer Software Hilfestellungen kontextspezifisch bereit zu stellen. LIVECONTEXT geht aber noch einen Schritt weiter: LIVECONTEXT verfolgt die Dateneingabe in Softwaresystemen im Hintergrund mit; LIVECONTEXT erkennt Informationen, die der Anwender in die Eingabemasken einträgt; und LIVECONTEXT vervollständigt dann automatisch die logisch damit zusammenhängenden Felder in derselben Maske oder an anderen Stellen in der Software. So führt z.B. die Länderauswahl in einem Feld automatisch zum korrekten Eintrag einer Ländervorwahl, einer Postleitzahl, eines Sprachcodes etc. Automatisierung heißt hier das Prinzip, das direkt der Datenqualität und Datenkonsistenz in einer Softwarelösung zugute kommt.

LIVECONTEXT unterstützt Lernen: LIVECONTEXT ist auch eine Lernumgebung! Sind die Funktionen einer Software unverständlich, ist unklar, welche Dateneingabe ein bestimmtes Feld verlangt, oder besteht beim Anwender Unsicherheit über die nächsten Arbeitsschritte, über den Prozess, den die Software unterstützen soll – LIVECONTEXT macht dem Anwender die richtigen Lernangebote. Das können einfache Dokumentationen sein, Videos, Animationen, Podcasts, multimediale und interaktive Lerneinheiten (Web Based Trainings) etc. Das Format der Einheiten ist letztlich unerheblich. Wichtig ist vielmehr, dass die Lernangebote bedarfsgerecht, unmittelbar und kontextspezifisch abgerufen werden können – und dass der Anwender nicht gezwungen wird, die jeweilige Software- und Arbeitsumgebung zu verlassen. Microlearning ist hier das Stichwort: Kurze, problemrelevante und lösungsorientierte Angebote helfen beim Lernen – on the job und on demand.

LIVECONTEXT aktiviert: Jeder Mitarbeiter verfügt über besondere Kenntnisse und Erfahrungen. Warum soll dieses Potenzial nicht genutzt werden, um Arbeitsprozesse und Softwarelösungen zu verbessern, sie besser an die Arbeitsprozesse anzupassen, sie transparenter und nutzerfreundlicher zu machen? LIVECONTEXT bietet dazu viele Möglichkeiten: Ein in das EPSS integriertes Ticketingverfahren ist der Rückkanal vom Anwender zum Administrator. Es animiert alle Endanwender, an der Verbesserung ihrer Softwarelösung und Arbeitsumgebung kontinuierlich mitzuwirken. Der Anwender wird so zum aktiven Mit-Arbeiter, der Arbeitsplatz zur lernenden Organisation, die ihre kollektive Intelligenz zu nutzen versteht.

LIVECONTEXT fokussiert: Zur Unterstützung von Lernprozessen ist heute eine Kombination aus eLearning und Präsenztraining weit verbreitet. Die medien-didaktische Transformation vom Qualifizierungsproblem zum konkreten Lerninhalt steht dabei im Mittelpunkt. Der Aufwand für die Bereitstellung der Lerninhalte ist allerdings nicht unerheblich und nicht selten wird nach dem Prinzip „mehr Lernangebote helfen mehr“ entwickelt. LIVECONTEXT liefert genau die Ressourcen, die auch tatsächlich benötigt werden: Nicht zu viel und nicht zu wenig.

LIVECONTEXT ist immer aktuell: Bisherige technologie-gestützte Lernlösungen basieren häufig auf dem Aufzeichnungsprinzip (Screen Grabbing / Recording) von Bildschirmmasken, die dann von spezialisierten Autorentams zu einem WBT als Lernmodul veredelt werden. Bei der geringsten Änderung in der Bildschirmmaske ist der Lerninhalt allerdings schon wieder veraltet und muss dementsprechend überarbeitet werden. In Zeiten sich permanent verändernder Geschäftsprozesse und Softwaresysteme sind diese zyklischen Änderungsdienste nicht mehr zu bewältigen. LIVECONTEXT optimiert die Software in vielen kleinen Schritten kontinuierlich im Arbeitsalltag und dies real time. Eine organisationspezifische Dokumentation in der praxisnahen Nutzung der Software entsteht somit nahezu beiläufig.

Die Vorteile für die Organisation:

- **Höhere Produktivität:** Bis die Software verstanden und produktiv genutzt wird, sind keine langen Schulungszeiten erforderlich. Die Qualifizierung erfolgt in der Anwendung selbst.
- **Bessere Qualität:** Kontextspezifische Hilfestellungen und Informations- und Lernangebote helfen Fehler vermeiden; das verbessert die Qualität und Konsistenz der Daten.
- **Mehr Flexibilität:** Auf Änderungen und Anpassungen in der Anwendungssoftware kann schnell reagiert werden. Feldspezifische Informationen werden in LIVECONTEXT punktgenau angepasst, Überarbeitungen von existierenden Lernmaterialien (Simulationen, Aufzeichnungen) sind nicht erforderlich. Dies gilt auch bei Upgrades und Releasewechslern.
- **Mehr Partizipation:** LIVECONTEXT bietet einen Rückkanal vom Anwender zum Administrator. Anwenderspezifische Anregungen und Änderungsvorschläge können kommuniziert werden. Die kollektive Intelligenz einer Organisation wird für Qualitätsverbesserungen genutzt.
- **Geringere Kosten:** Kontextspezifisches Lernen in der Applikation reduziert die Kosten für Präsenztrainings und minimiert Ausfallzeiten. Einfache und flexible Redaktionsprozesse (keine Simulationen) senken die Kosten für die Erstellung von Lern- und Trainingsmaterialien.
- **Effizienteres Lernen:** Microlearning statt komplexer Lernprozesse. Informations- und Lerneinheiten sind dort verfügbar, wo sie gebraucht werden – kontextspezifisch, problembezogen und anwendungsorientiert.

Die Vorteile für die Anwender:

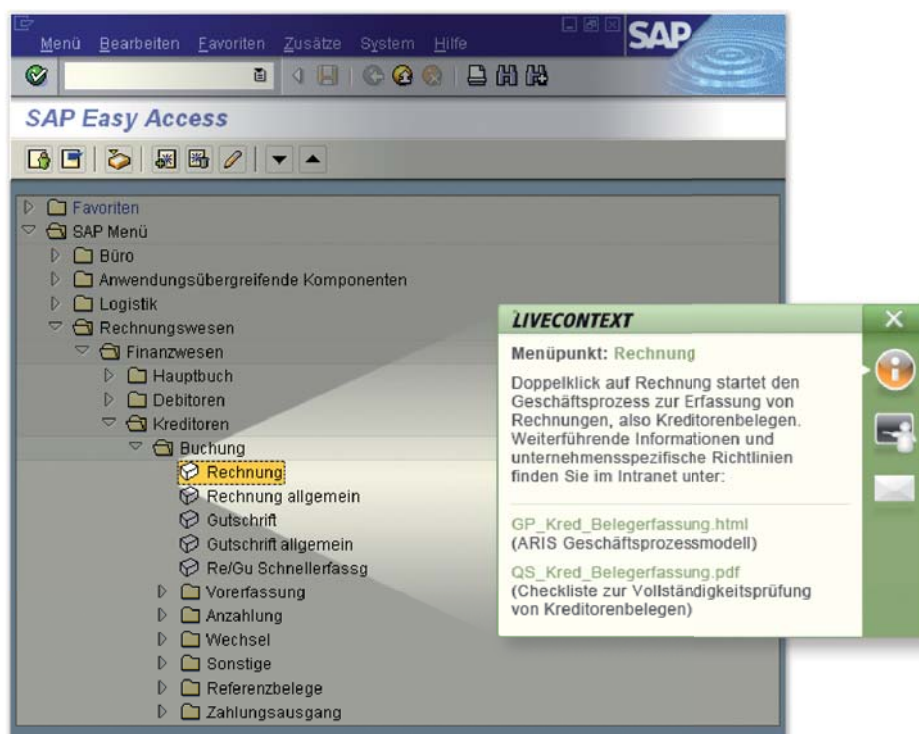
- **Arbeitsplatzintegriertes Lernen:** Der Wechsel vom Arbeitsplatz in ferne Schulungsräume oder andere Lernanwendungen entfällt.
- **Prozessnahe Information:** Hinweise können direkt dort aufgerufen werden, wo sie gebraucht werden, also in der Software selbst und dort, wo die Frage entsteht.
- **Fokussierte Wissensvermittlung:** Mitarbeiter entscheiden selbst über den notwendigen Umfang und die Intensität der Wissensvermittlung. Unnötige Vorratshaltung von Lernobjekten wird dadurch vermieden.
- **Mehr Anwenderorientierung:** Die Anwender einer Software stehen im Mittelpunkt von LIVECONTEXT. Sie bekommen vom EPS-System die Unterstützung, die sie benötigen. Ihre Anregungen, Anforderungen und Bedürfnisse sind Teil des Wissenspools, auf dem das EPS-System basiert.



Wie funktioniert LIVECONTEXT?

Um Endanwendern Informationen und Lerninhalte kontextsensitiv zur Verfügung stellen zu können, analysiert LIVECONTEXT in einem ersten Schritt die zu unterstützende Anwendung und identifiziert dabei sämtliche Elemente wie Fenster, Funktionsmenüs oder Eingabefelder.

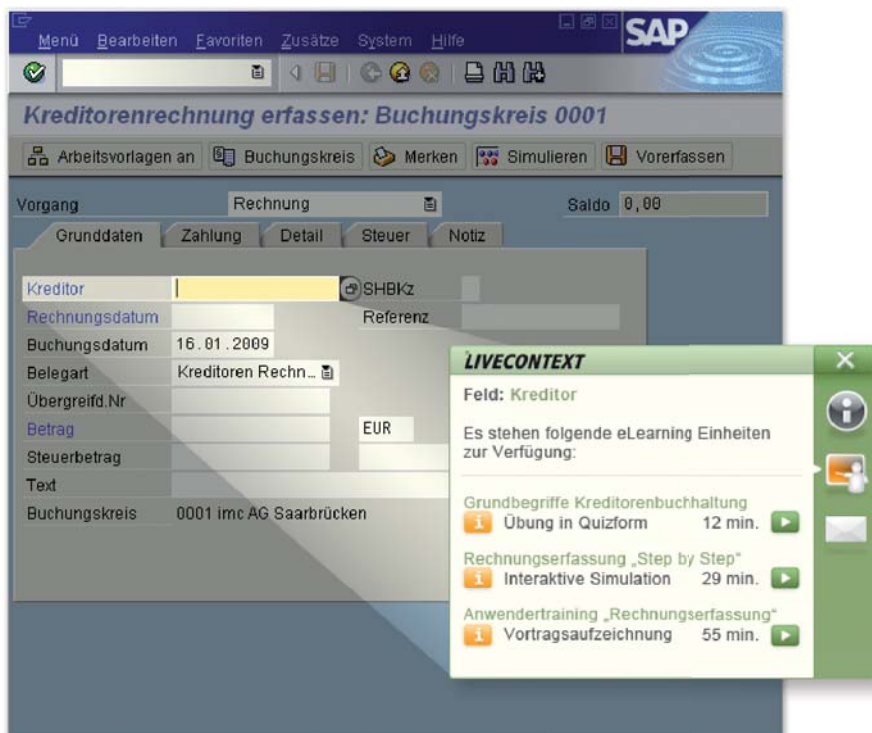
Mit Hilfe des LIVECONTEXT Designers können Trainer oder Key User entscheiden, welche Anwendungselemente mit Textinformationen oder eLearning-Inhalten hinterlegt werden sollen. Ebenso können Inhalte im Intra- oder Internet verlinkt werden, wie z.B. unternehmensspezifische Arbeitsanweisungen.



Textinformationen und Links auf Dokumente oder ins Intra- und Internet

Die so erstellten Hilfestellungen werden anschließend durch den LIVECONTEXT Server an jeden Endanwender automatisch verteilt, der über einen LIVECONTEXT Client in seiner Arbeitsumgebung verfügt.

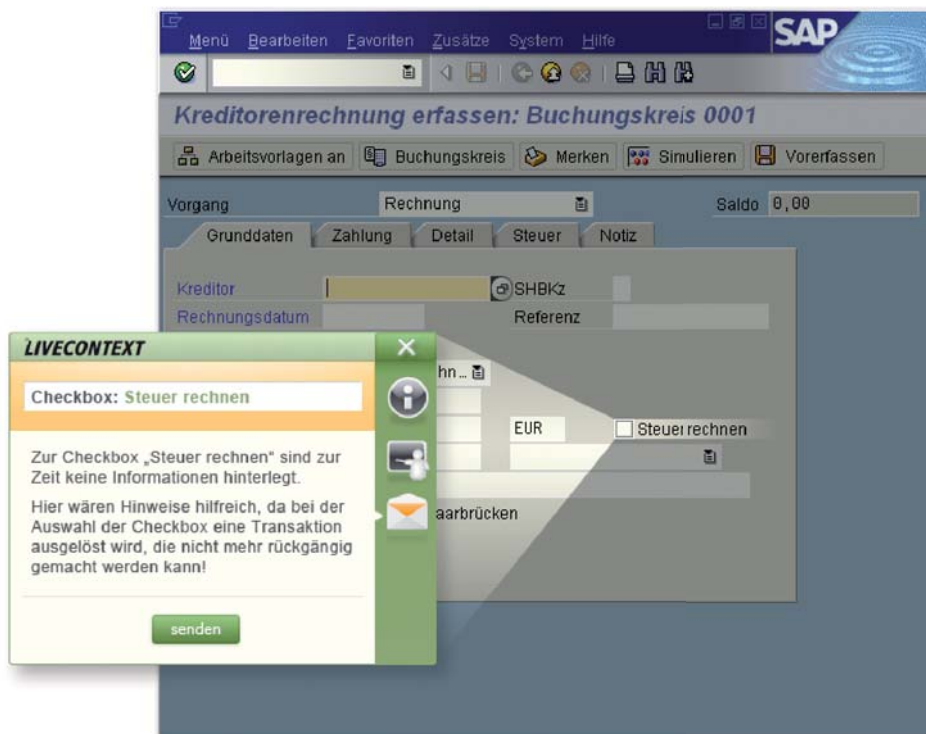
Der LIVECONTEXT Client legt sich dabei wie eine Glasscheibe über den Desktop eines Benutzers. Dabei überwacht er, in welcher Anwendung der Benutzer gerade arbeitet. Sobald Informationen für den Benutzer bereit stehen, zeigt dies das LIVECONTEXT Icon, das an einer beliebigen Stelle des Bildschirms platziert werden kann, mit Hilfe von Ampelfarben an. Sind keine Informationen in LIVECONTEXT für eine Anwendung hinterlegt, leuchtet das Icon Rot. Wird die Applikation unterstützt, aber sind für das ausgewählte Anwendungsobjekt, wie beispielsweise ein Eingabefeld, keine Informationen hinterlegt, wechselt das Icon auf Gelb. Ein grünes Icon zeigt an, dass Hilfestellungen oder eLearning Inhalte bereit stehen.



Nutzung vorhandener eLearning Inhalte für Applikationen, Geschäftsprozesse, Masken oder Eingabefelder

Sind für eine Bildschirmmaske oder ein Eingabefeld keine Informationen erhältlich oder existierende Hilfestellungen unverständlich bzw. fehlerhaft, kann der Anwender ein Ticket an den dafür zuständigen Trainer oder Key User schicken oder gleich Verbesserungsvorschläge selbst unterbreiten.

Die zuständigen Trainer oder Key User können dann die notwendigen Ergänzungen oder Verbesserungen für einzelne Applikationsobjekte mit Hilfe des LIVECONTEXT Designers einpflegen und über den LIVECONTEXT Server diese neuen Informationen an alle Endanwender veröffentlichen, ohne dabei bereits erstellte Hilfestellungen angreifen oder aktualisieren zu müssen. Diese inkrementelle Vorgehensweise ermöglicht es weiterhin, dass neue Komponenten oder Funktionen, um die Softwareanwendungen im Laufe der Zeit durch Updates oder Customizing Einstellungen häufig erweitert werden, nicht mehr von Grund auf neu mit kontextsensitiven Informationen ergänzt werden müssen.



Integriertes Ticketingsystem zur kontinuierlichen Verbesserung der hinterlegten, kontextsensitiven LIVECONTEXT Informationen durch Endanwender-Feedback

Wofür eignet sich LIVECONTEXT?

LIVECONTEXT unterstützt Anwender bei der Software Einführung, einem Releasewechsel oder einer Optimierung der aktuellen ERP-Landschaft. Gerade in der kritischen Post-Rollout-Phase eines Softwareprojektes ist LIVECONTEXT das Werkzeug, das eine hohe Nutzerakzeptanz gewährleistet. Gängige Windows- oder Browser-basierte IT-Systeme – also alle Standardsoftwaresysteme von Microsoft, SAP, IBM/Lotus infor oder proALPHA, aber auch eine Vielzahl von unternehmensspezifischen Individualentwicklungen – werden dabei problemlos unterstützt.

Erfahren Sie auf unserer Website www.im-c.de mehr über Funktionalitäten und Vorteile unserer Produkte oder senden Sie Ihre Fragen an info@im-c.de.

Über die IMC AG

Die IMC AG zählt zu den weltweit führenden Service- und Technologieanbietern für Advanced Learning und Content Solutions. Mit den Anwendungen und Dienstleistungen der IMC AG realisieren Unternehmen und öffentliche Organisationen jeglicher Größe effiziente Aus- und Weiterbildungsprozesse. Auch Bildungsanbieter und Hochschulen vertrauen auf die langjährige Erfahrung und auf die ausgereiften Technologien der IMC AG. Flexibilität, Integrationsfähigkeit, Kunden- und Prozessorientierung stehen bei der Entwicklung der IMC Produkte im Vordergrund. Mit dem Learning Management System CLIX, den Autorenlösungen LECTURNITY und POWERTRAINER, dem Electronic Performance Support System (EPSS) LIVECONTEXT sowie der Open Content Community SLIDESTAR verfügt die IMC über einen durchgängigen Lösungsansatz für ein umfassendes Bildungsmanagement.



Deutschland

Hauptsitz Saarbrücken

imc information multimedia communication AG
Altenkesseler Str. 17/D3
66115 Saarbrücken/Deutschland
Tel. +49 681 9476-0
Fax +49 681 9476-530
info@im-c.de, www.im-c.de

Großbritannien

IMC (UK) LEARNING LTD
Tubs Hill House, London Road
Sevenoaks, KENT TN13 1BL/Großbritannien
Tel. +44 1732 741888
Fax +44 1732 741500
info@im-c.co.uk, www.im-c.com

Österreich

imc information multimedia communication GmbH
Straßganger Str. 287
8053 Graz/Österreich
Tel. +43 316 253665-0
Fax +43 316 253665-99
info@im-c.at, www.im-c.at

Rumänien

IMC Information Multimedia Communication SRL
Str. Cristian, Nr. 21
550073 Sibiu/Rumänien
Tel. +40 369 102200
info@im-c.com, www.im-c.com

Schweiz

imc information multimedia communication AG
Industriestr. 50a
8304 Wallisellen/Schweiz
Tel. +41 44 877-3798
Fax +41 44 877-3701
info@im-c.ch, www.im-c.ch