



tts
knowledge
matters.

Turn Knowledge into Workplace Performance

tts knowledge matters.

Agenda

1. Introductie
2. Business issues bij software implementaties of upgrades
3. tts oplossing



Veranderingen

Problemen vanuit bedrijfsperspectief



- Veranderingsprocessen gaan steeds sneller
- Hoge kosten voor opleiding en ondersteuning van medewerkers
- Inhuur van dure krachten om kennis tekort op te vangen en continuïteit te waarborgen.
- Fouten hebben een effect op de kwaliteit van producten en diensten en leiden tot klachten van klanten en extra tijd om ontstane problemen op te lossen.

> BEDRIJFS RISICO EN STIJGENDE KOSTEN

Veranderingen

Problemen vanuit het perspectief van de medewerker



- Marc, een medewerker van het bedrijf, voelt zich alleen gelaten omdat hij de veranderingen niet bij kan houden.
- Training helpt wel, maar terug op de werkplek is het toch anders of is hij meer dan de helft vergeten.
- Hij is van mening dat het lastig is om de juiste documentatie te vinden. Dit kost hem veel tijd met zoeken en navragen.
- En als hij de documentatie vindt, blijkt het vaak te gaan om verouderd materiaal.

> FRUSTRATIE

Wat te doen als je informatie mist?

Marc heeft problemen met het uitvoeren van een van de werkprocessen.

Hoe denk je dat hij de oplossing vindt?

Marc kan...



Een collega
vragen



Helpdesk bellen



Zoeken op het
internet



De oude
documentatie
gebruiken



Trial and error,
met risico voor
onherstelbare
schade

Actuele Business issues vragen om een 'Agile' leer oplossing?



Exponentiële groei van functionele vragen



Toename van het verlies van tijd door zoeken



Afname van de productiviteit-curve



Te grote afhankelijkheid van key users



Groeiend aantal ontevreden gebruikers



Overbelaste support afdeling



Uitdaging #1

VERSNELLEN van implementatieprocessen en het verhogen van productiviteit



Uitdaging#2

REDUCEREN support kosten (HOW-TO).



Uitdaging#3

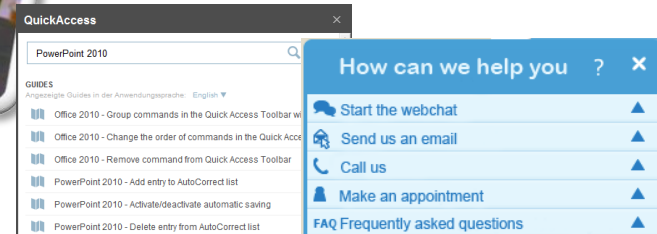
CONSOLIDEREN van kennis, en het vasthouden en meenemen van medewerkers.



Waarom performance support en hoe werkt het?

tts knowledge matters.

De wereld is veranderd...

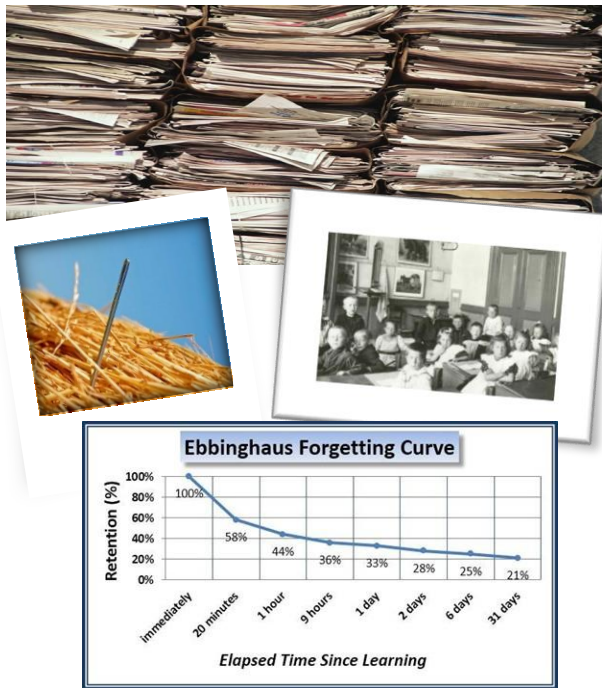


- 1980

2000

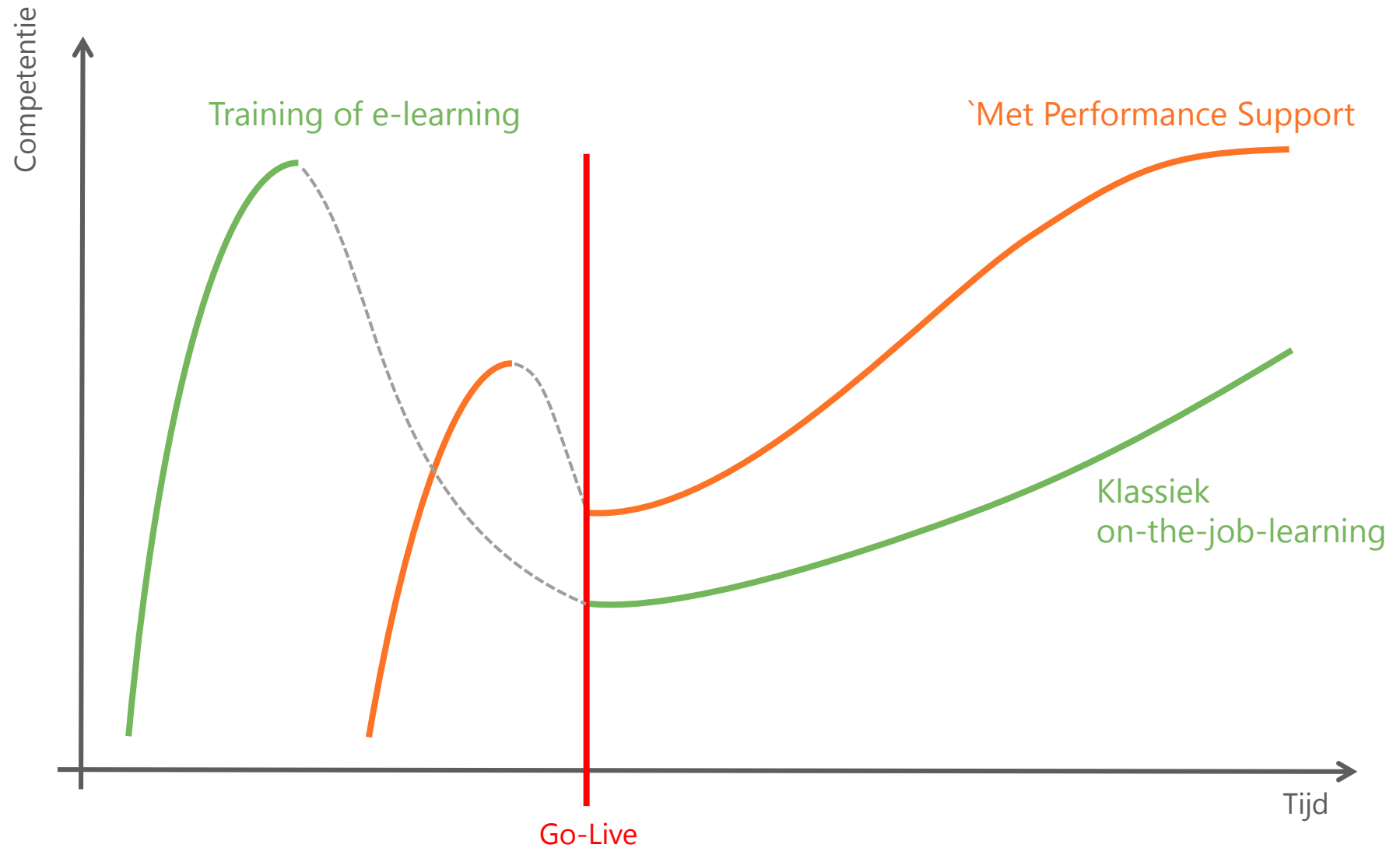
2016

... maar niet de wereld van Leren en Ontwikkelen

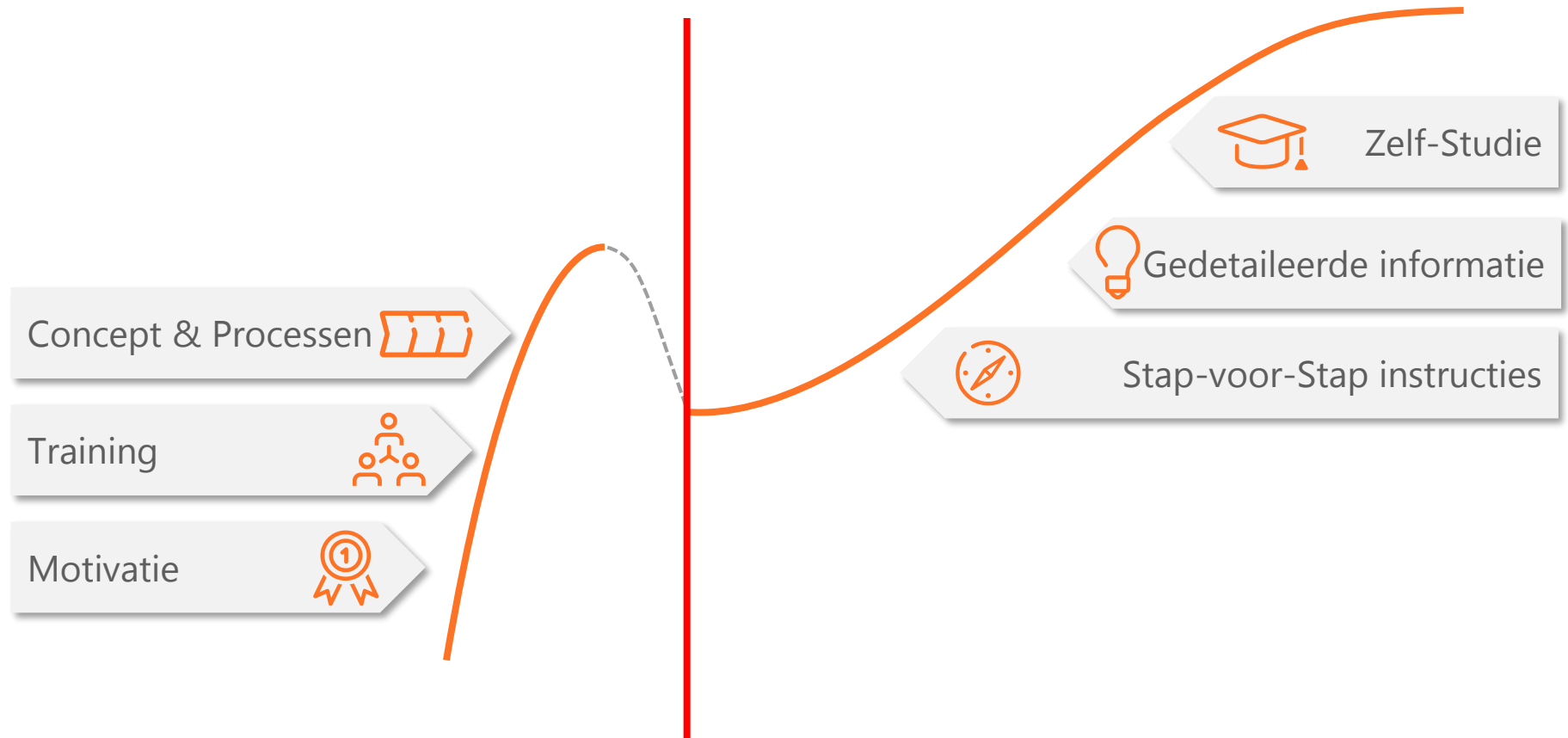


- Klassikale training is nog steeds de dominante aanpak voor IT implementaties.
- E-Learning wordt vaak eenmalig gebruikt voor systeem implementaties – Na implementatie is de consistentie met processen/systeem verloren.
- Leren vindt plaats weg van het werk en uit de context.
- 80% van de aangereikte kennis gaat binnen 2 weken verloren.

Vorbereitung en ondersteuning bij verandering



Holistische aanpak naar competentie



Eindgebruikers toegang

Stap-voor Stap Instructies
Guides, Quick Reference Cards,...



Gedetailleerde Informatie
Data Sheets, Procedures,...



Zelf-Studie Materiaal
WBTs, Documentatie, Oefeningen,...



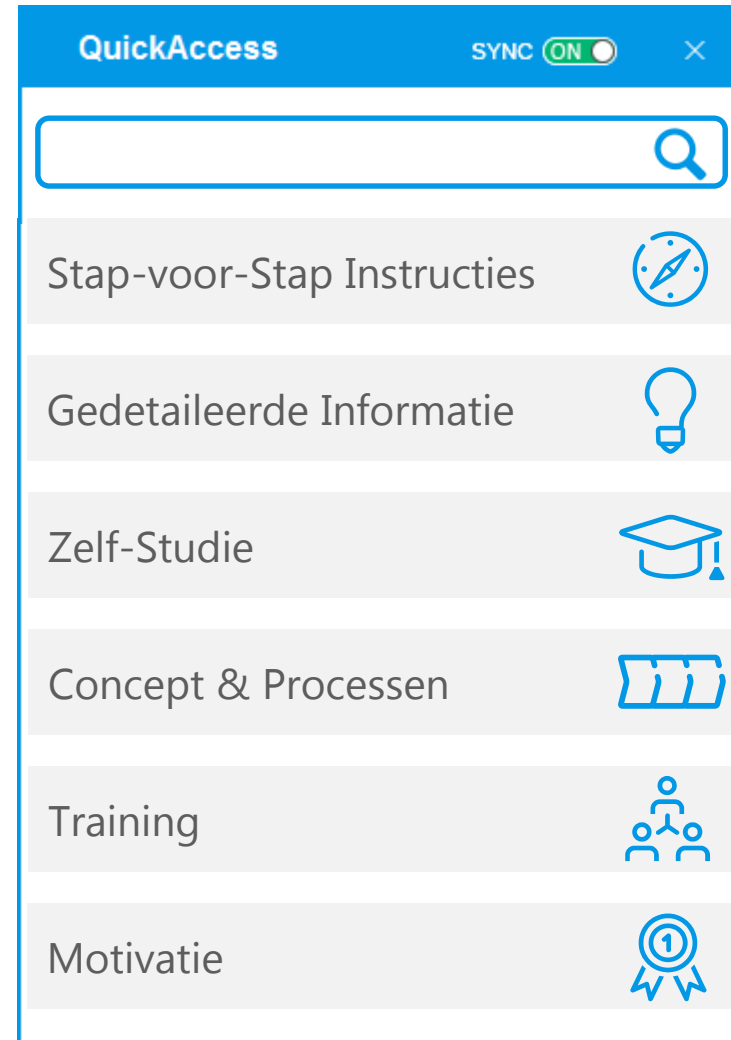
Concept & Processen
Proces Overzicht, voorschriften,...



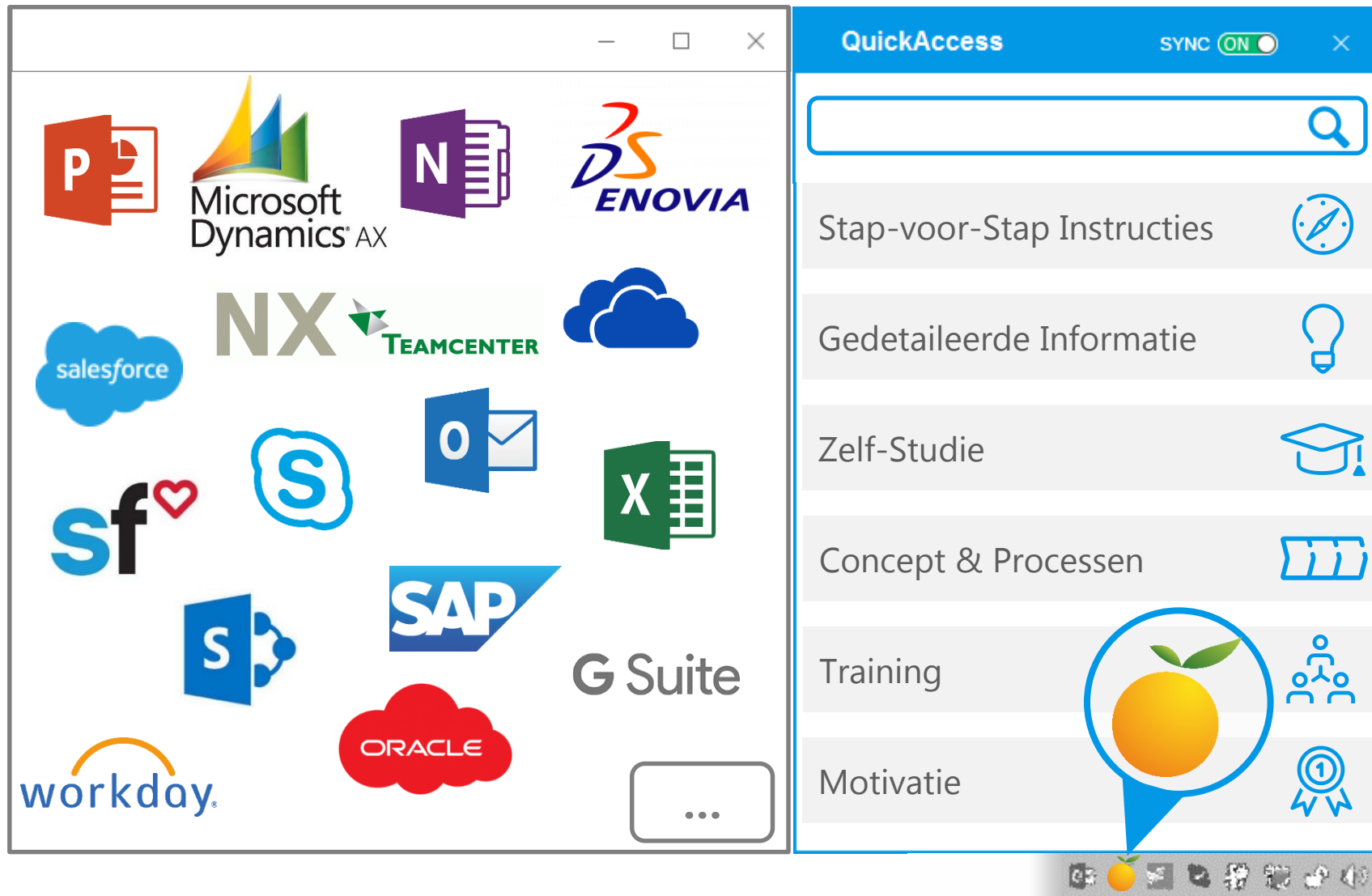
Training
Basis Cursussen, Richtlijnen,...

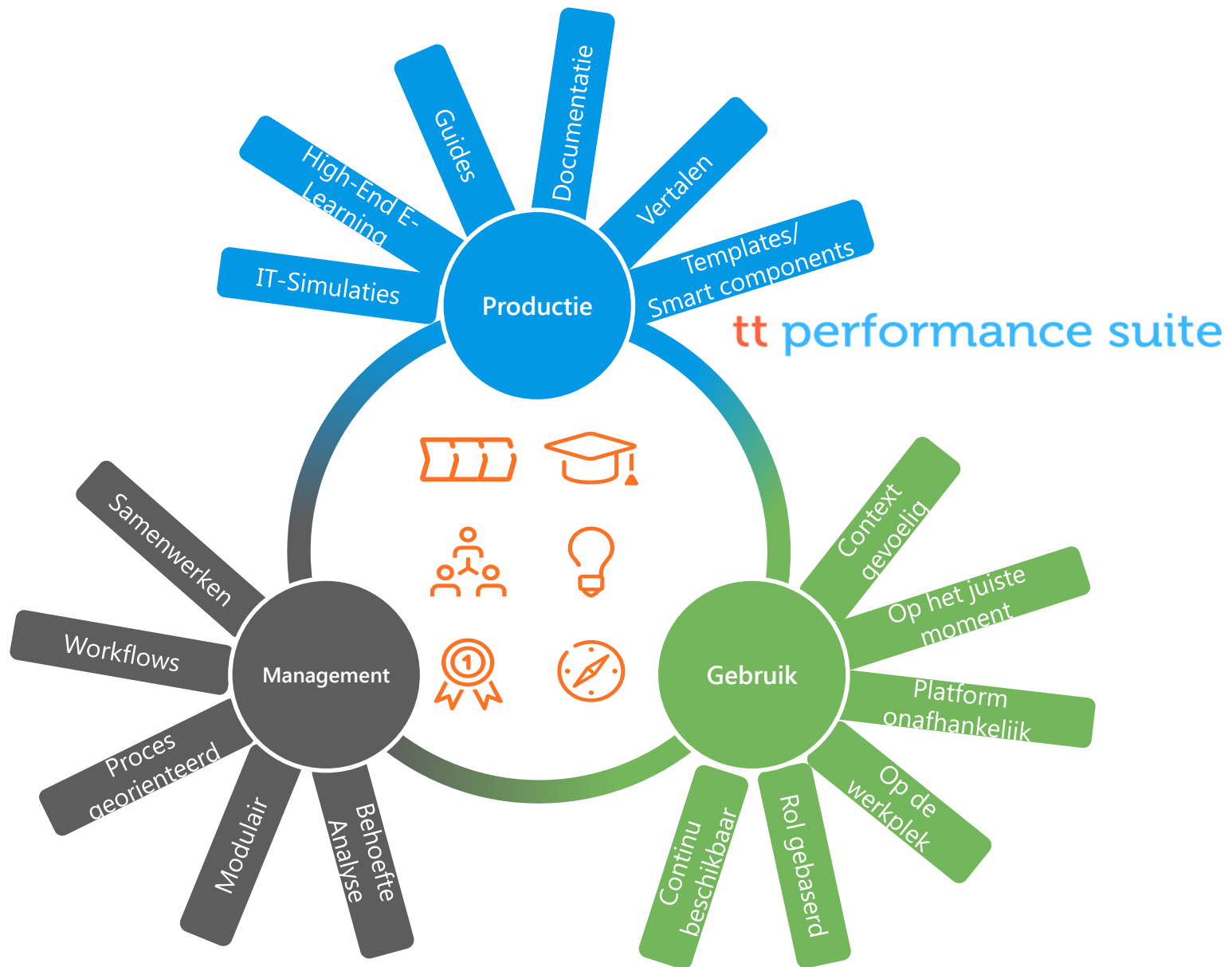


Motivatie
Project Marketing, Informatie, Trailer,...



Eindgebruikers toegang





Drie gezichtpunten – één technologie: tt performance suite

De gebruiker

- Een bron van waarheid voor alle content
- Contextuele help op het moment van behoefte

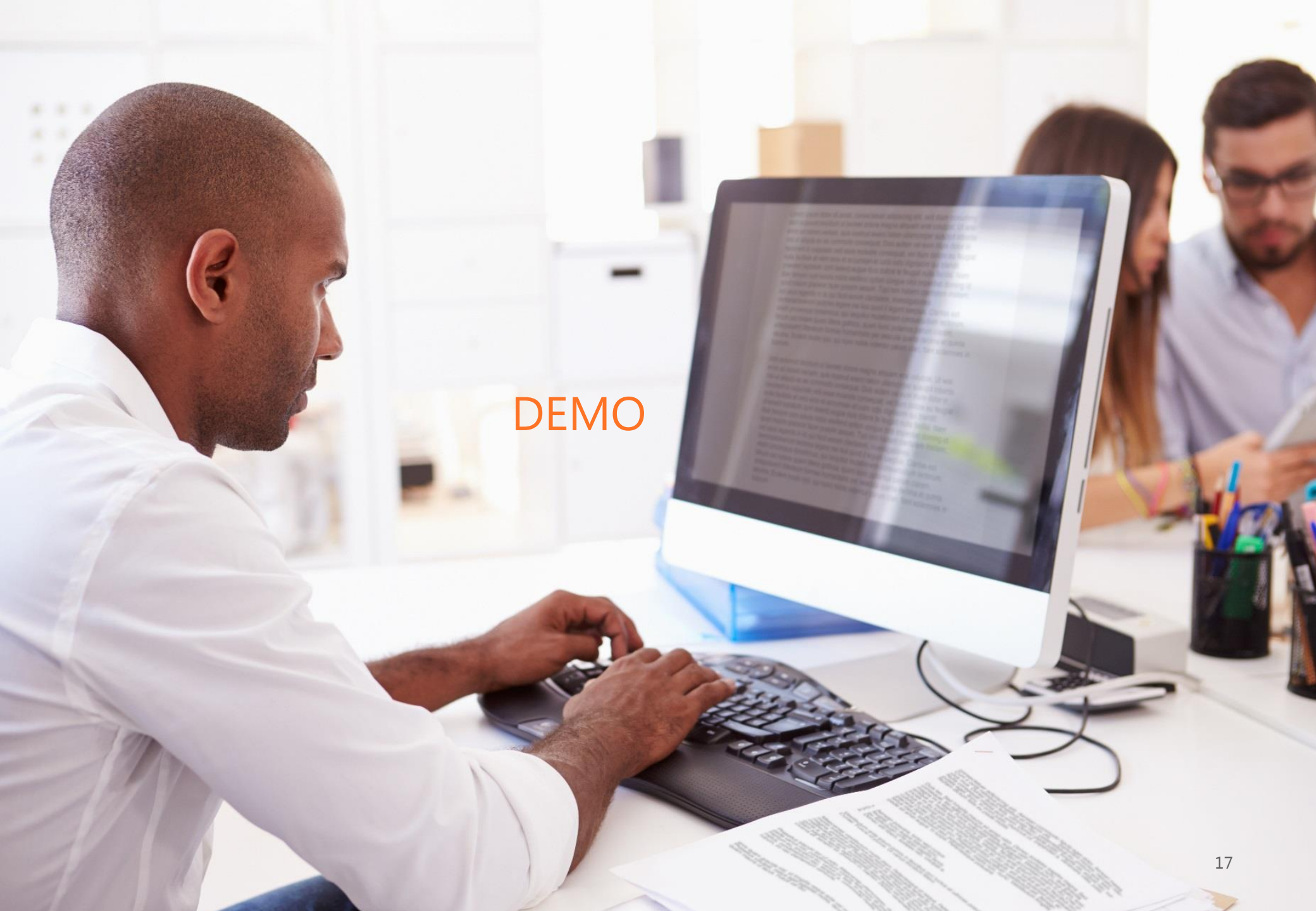
De auteur

- Efficiente productie en vertaling
- Meerdere output formaten met één opname

De organisatie

- Content compliancy (workflow)
- Eén digitale ingang naar alle content



A man with a shaved head, wearing a white long-sleeved shirt, is seated at a white desk in a bright office. He is looking at a large computer monitor and typing on a black keyboard. The monitor displays a document with two columns of text. In the background, two other people are visible, slightly out of focus. The overall atmosphere is professional and collaborative.

DEMO

A man in a grey suit and checkered shirt stands on a balcony, looking towards the camera with a slight smile. In the background, other people are visible, and the setting appears to be a modern building with large glass windows.

We hebben niet alleen de
visie...

ook de mensen

de kennis

en de tools.



Bedankt voor uw
aandacht!

Vragen en opmerkingen
zijn welkom😊

henk.arts@tt-s.com

+31 (0)6 27066504