

Electronic Performance Support:  
effectieve en efficiënte training van medewerkers

# Academy



Capgemini 

## Electronic Performance Support

Verbeter prestaties van uw eindgebruikers, en verhoog de kwaliteit en het aanpassingsvermogen van uw bedrijfsprocessen.

## Flexibiliteit voor optimale bedrijfsvoering

Veranderingen in de markt blijven in onverminderd tempo doorgaan. Dit stelt hoge eisen aan de flexibiliteit van bedrijven, en vergt een snelle time-to-market van nieuwe diensten en producten. Om snel concrete aanpassingen van bedrijfsprocessen en ondersteunende ICT te realiseren, worden 'Agile' ontwikkelmethodes gebruikt. Ook klanten stellen steeds hogere eisen aan de kwaliteit van producten en diensten, en aan de snelheid waarmee deze geleverd kunnen worden. Hiervoor is het belangrijk dat de applicatie de juiste data bevat. Flexibiliteit geldt ook voor de 'workforce', die steeds meer presteert met hetzelfde of zelfs een kleiner aantal mensen.

## Flexibele workforce

Deze trends hebben consequenties voor gebruikers van bedrijfsapplicaties. Instromende medewerkers moeten zo snel mogelijk aan de slag. Dat geldt ook voor bestaande medewerkers als de processen en applicaties veranderen, of wanneer zij een nieuwe rol gaan vervullen. Door medewerkers op de werkplek van de juiste informatie of instructie te voorzien, worden fouten bij het uitvoeren van het werk zoveel mogelijk voorkomen. Daarbij is er een nieuwe generatie medewerkers die gewend is om snel digitale informatie op te zoeken, en te delen. Zo blijft waardevolle kennis behouden bij uitstroom van medewerkers.

## Passende training en ondersteuning

Dit alles leidt tot een andere behoefte aan training en ondersteuning van eindgebruikers van bedrijfsapplicaties; meer gericht op het individu, op het moment dat er ook werkelijk behoefte aan is. Trainingen worden waar mogelijk via e-learning verzorgd, zodat een medewerker deze op elk gewenst moment kan volgen en ook herhalen. Trainingsmaterialen en documentatie zijn elektronisch en op maat beschikbaar, gerelateerd aan de activiteit die de medewerker op dat moment uitvoert. Zij kunnen snel worden aangepast aan een gewijzigde situatie.

## Een integrale aanpak, ondersteund door een EPSS

Een integrale aanpak van training en ondersteuning, ondersteund door een Electronic Performance Support System (EPSS), biedt dé oplossing voor de geschetste ontwikkelingen en veranderende trainingsbehoefte.

Een EPSS levert, just-in-time, precies die training, informatie of hulp om gebruikers van een bedrijfsapplicatie optimaal te laten presteren. Het verenigt diverse soorten materialen in één geïntegreerde tool: e-learning modules, contextafhankelijke hulpinformatie en instructies, en een gesimuleerde, levensechte trainingsomgeving die altijd beschikbaar is. Deze materialen kunnen snel worden ontwikkeld en aangepast.





Met deze onderdelen worden flexibele leerpaden ingericht, precies op maat voor de (nieuwe) medewerker. Een goede e-learning kan een klassikale training aanvullen, of zelfs vervangen. Voor de training worden dezelfde bronmaterialen gebruikt als bij ondersteuning op de werkvloer. Zo doen medewerkers al tijdens de training ervaring op met de tools die ze later nodig hebben om hun werk beter te doen. Op de werkvloer kan een medewerker met enkele muisklikken informatie of instructie opvragen. Deze informatie kan ook automatisch worden getoond als een medewerker een bepaalde taak uitvoert, bijvoorbeeld in geval van een wijziging in de applicatie. Het systeem kijkt voortdurend mee met de gebruiker, en geeft tips als er potentieel onjuiste of onlogische data wordt ingevoerd. Medewerkers kunnen feedback geven op beschikbare documentatie, maar ook zelf kennis vastleggen. Analyse van gebruik van de leermiddelen levert input voor verdere verbetering en uitbouw van training en ondersteuning.

Zo leren medewerkers de applicaties op de juiste manier te gebruiken, ook bij de uitzonderingen op het gangbare proces. Ze zijn minder tijd kwijt met het zoeken naar informatie, en ook key-users en de helpdesk worden minder belast. Dit leidt tot hogere productiviteit, flexibiliteit, lagere kosten voor training en ondersteuning, en een optimale uitvoering van de bedrijfsprocessen.

## Hoe kan een EPSS u helpen?

Ontwikkelen	Trainen
<ul style="list-style-type: none"><li>• Genereren van simulaties en documentatie vanuit één opname van de applicatie</li><li>• Ontwikkeling van e-learning en assessments</li><li>• Integratie van bestaande documentatie</li><li>• Geautomatiseerde ondersteuning van vertaling</li><li>• Contentmanagement: versiebeheer en workflow</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Training in een gesimuleerde omgeving die altijd beschikbaar is</li><li>• Combinatie van proces- en applicatietrainingen</li><li>• Zelfstudie, naar eigen behoefte</li><li>• "At the moment of need"</li><li>• Elektronische toetsing van kennis en vaardigheden</li></ul>
Analyseren	Ondersteunen en informeren
<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoren van gebruik van leermiddelen</li><li>• Beoordelen van leermiddelen door gebruikers</li><li>• Analyseren waar kennisvervaging optreedt</li><li>• Bepalen waar extra training, begeleiding nodig is</li><li>• Voorstellen voor nieuwe materialen op basis van informatie over gebruik</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• "At the moment of need"</li><li>• Aanbieden van context relevante informatie en documentatie</li><li>• Begeleiding bij het uitvoeren van handelingen in de productieomgeving</li><li>• Hulp binnen de applicatie op scherm-, veld- en data-niveau</li><li>• Informeren over proces- en systeemwijzigingen en aanvullende training</li></ul>

**Eén bron:**  
E-learning  
Simulatie  
Document  
Notitie  
Assessment

## Hoe kunnen wij u helpen?

Capgemini Academy is gespecialiseerd in de invoering van Electronic Performance Support, met systemen van verschillende leveranciers. We helpen u graag bij de ontwikkeling van een strategie voor training en gebruikersondersteuning, maar ook bij de selectie van een EPSS, de inrichting van het systeem, het ontwikkelen van simulaties en andere documentatie, en de daadwerkelijke opleiding van medewerkers.

## Meer weten?

Wilt u meer weten over de mogelijkheden van een EPSS voor uw organisatie? Neem dan contact op met Capgemini Academy en vraag naar ons Digital Learning Office.

## Voor meer informatie:

### Capgemini Academy

Reykjavikplein 1

3543 KA Utrecht

Tel. 030 689 66 00

[academy@capgemini.com](mailto:academy@capgemini.com)

[academy.capgemini.nl](http://academy.capgemini.nl)

---

## Over Academy

De professionals van Capgemini Academy bieden IT'ers wat ze nodig hebben. Onze mensen hebben een scherp oog voor drijfveren, aandacht voor talent en besef van specifieke omstandigheden. Ze bewegen tot beweging. Programma's die hun oorsprong vinden in het dagelijks werk van onze zowel didactisch als inhoudelijk onderlegde trainers wakkeren het vuur aan. Praktijkverhalen die vertellen hoe je problemen met IT en de mensen eromheen nou écht oplost doen de rest.

Een instituut als het onze helpt mensen en organisaties iedere dag weer het beste uit zichzelf en elkaar te halen. Bereidt hen voor op het zelfbewust aangaan van de uitdagingen van morgen. Stimuleert leer- en nieuwsgierigheid. Opdat IT'ers en hun werkgever beter, langer en intensiever met elkaar vooruit kunnen. Tot wederzijds genoeg.

Capgemini Academy. We transform IT professionals

[academy.capgemini.nl](http://academy.capgemini.nl)