

SAP Concur 

# SAP Concur Fusion Exchange





SAP Concur 

# Change Management bei der Einführung einer Cloud-Lösung

Eva Beiner  
Director, BearingPoint

PUBLIC

**BearingPoint**<sup>®</sup>

THE BEST RUN 

# Agenda

## Change Management bei der Einführung einer Cloud-Lösung

- „Sicherheitsunterweisung“ für die Reise
- Reiseziele
  - Open your Mind - Was müssen die Nutzer anders denken?
  - Direkt ins Herz - Warum wird die Einführung so emotional?
  - Von der Hand in den Mund - Wie schult man ohne Testsystem?
  - Wir sind nicht allein - Warum ist Concur nicht irgendeine Cloud Lösung?
- Wieder zu Hause – ein kurzes Resümee

# Reiseführer für ihre Change Reise.

Eine kurze Anleitung für ihre Antworten.

- **Open your Mind - Was müssen die Nutzer anders denken?**
  - Wie nutzen wir die Denkmuster der Beteiligten
  - Brauchen wir mehr als technische Trainings?

- **Wir sind nicht allein - Warum ist Concur nicht irgendeine Cloud Lösung?**
  - Wie gehe ich mit Konflikten im Reiseverlauf um?
  - Wie deeskaliere ich emotionale Reisende?



- **Direkt ins Herz - Warum wird die Einführung so emotional?**
  - Ist Reisen immer noch aufregend oder nur noch anstrengend?
  - Wie viel Betreuung braucht der Reisende?

- **Von der Hand in den Mund - Wie schult man ohne Testsystem?**
  - Können bei einer Cloudlösung die Training industrialisiert werden?

# Open your Mind - Was müssen die Nutzer anders denken?

## Flashlights und Umsetzungsbeispiel

Open your Mind - Was müssen die Nutzer anders denken?

*Verantwortung übernehmen*

*Amst vor Kontrollverlust*

*Schulung aufwändig?*

„Wer kann am Ende das neue Tool nutzen?“

„Welche neuen Verantwortlichkeiten und Pflichten ergeben sich nach Einführung?“

„Wer muss eingebunden werden?“

„Wie stelle ich sicher, dass eine Cloud-Lösung MEINEN Bedarfen entspricht?“

„Ich mache mir Sorgen über die Datensicherheit und Systemstabilität.“

*Prozesse leiten uns...*

*Mitarbeiter Pflege*

*Support für das System?*

*Überwachung*

*Warum muss ich aktiv werden?*

*Wichtige Tätigkeiten*

*Transaktionskosten übernehmen?*

*Kosten & Nutzen Faktor*

„Welche Abteilungen sind beteiligt?“

„Mache ich mich damit abhängig von externen Dienstleistern?“

„Wer sorgt für Updates und Wartung auf dem System?“

„Sicherlich trage ich das Funktionsrisiko.“

„Ist die Implementation kompliziert?“

„Kann ich das überhaupt bedienen?“

BearingPoint.

Open your Mind - Was müssen die Nutzer anders denken?

Die BearingPoint Persona Workshop

*Tätigkeit / Rollen*

*Hobbys / Interessen*

**Persona-Anzahl**

To Do: Festlegung, wie viele Personas erstellt werden sollen

Resultat: Festgelegte Anzahl an zu definierenden Personas, Eingrenzung der Gruppen

**Definition von Kategorien**

To Do: Festlegung relevanter persönlicher und beruflicher Kategorien

Resultat: Definierte Kategorien wie z.B. Ausbildung, Alter, Betriebszugehörigkeit, etc.

**Erstellung der Personas**

To Do: Erstellung der jeweiligen Personas anhand eines vorgegebenen Templates

Resultat: Definierte Personas, die eine Gruppe von Mitarbeitern fiktional repräsentiert und deren Charakteristika aufweist

**Handlungsfelder**

To Do: Erarbeitung von Bedarfen pro Persona

Resultat: Handlungsempfehlungen, Maßnahmen

BearingPoint.

# Direkt ins Herz - Warum wird die Einführung so emotional?

## Flashlights und Umsetzungsbeispiel

**Direkt ins Herz - Warum wird die Einführung so emotional?**

Speech bubbles:

- "Ich habe das Gefühl, Kontrolle zu verlieren!"
- "Ich möchte das alles nicht!"
- "Ich arbeite schon die letzten 10 Jahre so. Wieso sollte ich das jetzt ändern?"
- "Wo bleibt das Erleben, wenn alles bloß digital stattfindet?"
- "Die Reise ist schon anstrengend genug, da möchte ich eine optimale Lösung für mich finden!"
- "Anderes Land, andere Sprache, andere Kultur - Wie soll ich mich da zurecht finden?"
- "Und wenn ich dann am Flughafen ankomme, wie geht es weiter?"
- "Es wird auch mit Anbetern vor Ort zusammengearbeitet. Sind die wirklich zuverlässig?"
- "Wie gehe ich damit um, wenn vor Ort etwas passiert?"

Sticky notes:

- Tageskarte pro Standort?
- Bedienbar - Leit
- Prozess-erschließung
- Flugangst
- Versteckte Ersparnisse

BearingPoint.

**Direkt ins Herz - Warum wird die Einführung so emotional?**

Die BearingPoint Ambassador Konzept

Sticky notes:

- Rückkanal (andere Fragen)
- Key User
- Verfügbarkeit
- Wertschätzung
- persönl. Ansprache

Step 1: **Persona Workshop**

- To Do: Klassifizierung der Stakeholder in Gruppen, Identifizierung v. Botschaftern
- Resultat: Stakeholdergruppen, Potenzielle Change-Botschafter pro Gruppe

Step 2: **Ambassador-Schulung**

- To Do: Klärung der Rolle, Definition der Aufgaben und Verantwortlichkeiten
- Resultat: Einheitliches Rollenverständnis, Einheitlich Nutzung der Werkzeuge, First Aid Kit

Step 3: **Begleitung**

- To Do: Abstimmungsmeetings, Bereitstellung von Tools (z.B. One Pager für Kommunikation)
- Resultat: Erfahrungsaustausch, Qualitätssicherung, Ambassador-Community

Step 4: **„Being an Ambassador“**

- To Do: Sprachrohr / Regelkommunikation, Mittler der Veränderung
- Resultat: Change Multiplikator, Akzeptanz der Veränderung, Wissenstransfer

Step 5: **Follow-up**

- To Do: Umsetzung der Veränderung auch nach Projektabschluss, Ansprechpartner
- Resultat: Nachhaltige Sicherung der Veränderung, Zugriff auf Projektergebnisse

BearingPoint.

# Von der Hand in den Mund - Wie schult man ohne Testsystem?

## Flashlights und Umsetzungsbeispiel

Von der Hand in den Mund - Wie schult man ohne Testsystem?

„Eine Vielzahl an Anwendern zu schulen ist unmöglich!“

„Im Produktivsystem testen und schulen erzeugt Datenchaos.“

„Über welche Kanäle versorge ich die Anwender mit Information?“

„Wie stelle ich Nachhaltigkeit für Training und Knowhow sicher?“

„Meine Mitarbeiter sind laufend unterwegs. On-site Training ist undenkbar.“

„Wie gestalte ich eine Pilotphase?“

„Ich benötige problembezogene Anwenderunterstützung“

„Ein Produktivsystem steht mir sehr spät zur Verfügung.“

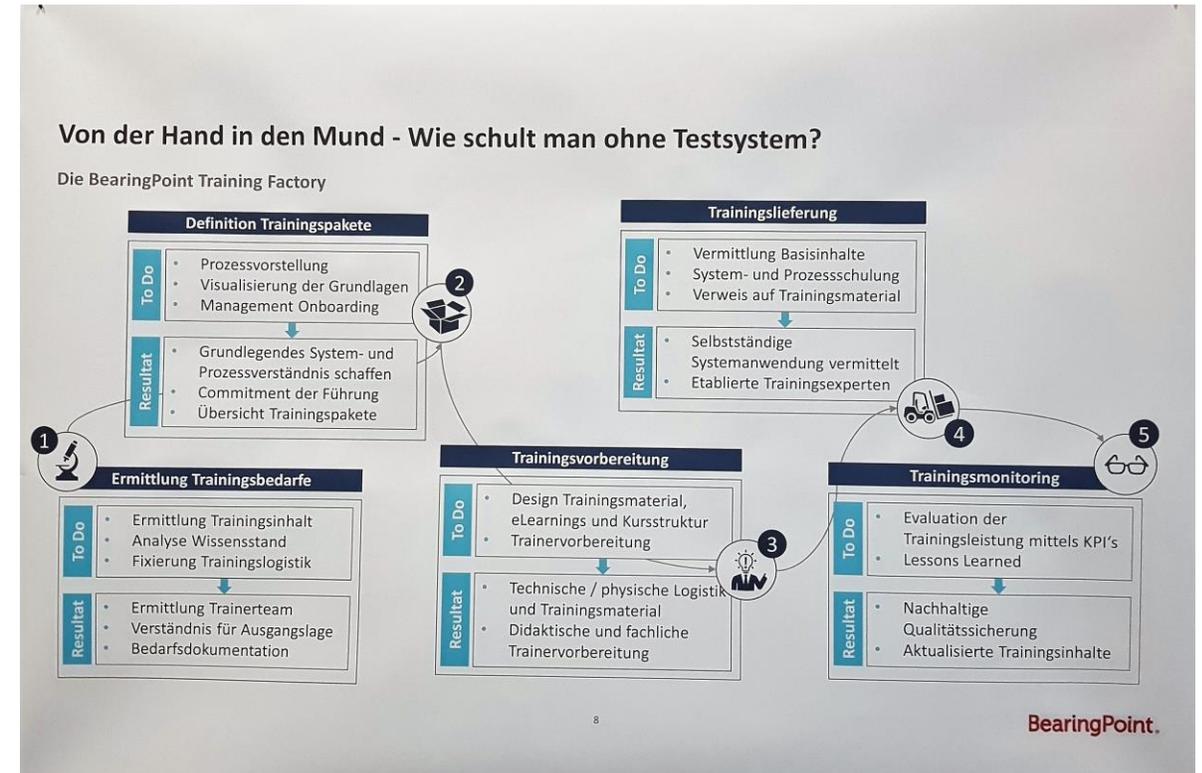
„Wie erhebe ich die Trainingsbedarfe?“

„Welche Herausforderungen stellen sich an die Trainer?“

„Wann ist die Oberfläche des Produktivsystems fertig?“

„Was bedeutet das für die Schulungslogistik?“

BearingPoint.



# Wir sind nicht allein - Warum ist Concur nicht irgendeine Cloud Lösung?

## Flashlights und Umsetzungsbeispiel

Wir sind nicht allein - Warum ist Concur nicht irgendeine Cloud Lösung?

“Das ist doch wieder nur irgendein Tool, das niemanden hilft!”

“Wie kann ein Tool denn alle Vorgaben erfüllen?”

“Wieso kann ich nicht einfach einen Ansprechpartner haben, zu dem ich einfach gehen und mit dem ich sprechen kann?”

“Sind wirklich alle Fälle abgedeckt?”

“So ein Tool schränkt mich doch sichere ein!”

“Diese ganzen Tools sind doch viel zu kompliziert für unsere älteren Mitarbeiter!”

“Können denn auch wirklich alle Sonderwünsche durch so ein Tool abgedeckt werden!”

“Kann ich das nicht jetzt schon über eine normale Buchungsplattform machen?”

“Ich möchte mit einer realen Person sprechen!”

“Wieso können sich die Reisenden nicht einfach an die Prozesse halten?”

“Habe ich am Ende nicht mehr Arbeit als vorher?”

BearingPoint.

Wir sind nicht allein - Warum ist Concur nicht irgendeine Cloud Lösung?

Die BearingPoint Self Defence Training

**1 Rollenklärung**

To Do

- Klärung der Aufgaben, Erwartungen
- Rollenspiel

Resultat

- Einheitliches Rollenverständnis
- Verständnis der Rolle „Live und in Farbe“

**2 Adressatengerechte Kommunikation**

To Do

- Gewaltfreie Kommunikation
- Umgang mit Sprache
- Redewendungen

Resultat

- Umgang mit negativen Feedback / Provokationen
- Gesprächsleitfaden
- „Do’s & Don’ts“

**3 Stressbewältigung**

To Do

- Atemübungen, Progressive Muskelrelaxation
- Übung „Perspektivwechsel“

Resultat

- „First Aid Kit“ für schwierige Situationen

**4 Support des Supports**

To Do

- Klärung offener Fragen
- Bereitstellung von Kontakten

Resultat

- SharePoint für relevante Unterlagen

**5 Support Community**

To Do

- Teambuilding
- Regelmäßiger Austausch

Resultat

- „Wir-Gefühl“ / „You never walk alone“
- Einheitliches Bild des Teams

BearingPoint.

# Rückblick auf ihre Change Reise.

Eine kurze Zusammenfassung Ihrer Fragen.

## ■ Open your Mind - Was müssen die Nutzer anders denken?

- Nutzung von Design Thinking Personas zur Stakeholderanalyse
- Berücksichtigung der besonderen Anforderungen von Reiseabteilungen in der Einführung (z.B. Kurse zum Konfliktmanagement)

## ■ Wir sind nicht allein - Warum ist Concur nicht irgendeine Cloud Lösung?

- Nutzung von Gesprächsleitfäden und Redevorlagen
- Berücksichtigung der besonderen Anforderungen von Reiseabteilungen in der Einführung (z.B. Kurse zum Konfliktmanagement)



## ■ Direkt ins Herz - Warum wird die Einführung so emotional?

- Intensivste Einbindung von Assistenzen für die Motivation und das implizite Wissensmanagement in Richtung der Führungskräfte
- Nutzung von (filmischen) Story Telling Möglichkeiten in der Kommunikation

## ■ Von der Hand in den Mund - Wie schult man ohne Testsystem?

- Nutzung von standardisierten Trainingsstrukturen
- Starke Modularisierung der Schulungen und der Unterlagen

# Vielen Dank.

Kontakt:

**BearingPoint**

**Eva Beiner**  
Director

[eva.beiner@bearingpoint.com](mailto:eva.beiner@bearingpoint.com)

Kontakt:

**SAP Concur**

**Susanne Welsch-Lehmann**  
Senior Director Marketing EMEA MEE

[Susanne.welsch-lehmann@sap.com](mailto:Susanne.welsch-lehmann@sap.com)