

SAP PRODUCTIVITY PAK DE RWD

UNA SOLUCIÓN AL PROBLEMA DEL RENDIMIENTO

Una Solución al Problema del Rendimiento

La misión de SAP Productivity Pak es maximizar el rendimiento del personal y, en consecuencia, los resultados de su organización.

SAP Productivity Pak aporta soluciones a la pérdida de conocimientos organizativos acumulados, al reto de capacitar a una plantilla muy diversificada y a la utilización de aplicaciones técnicas complejas:

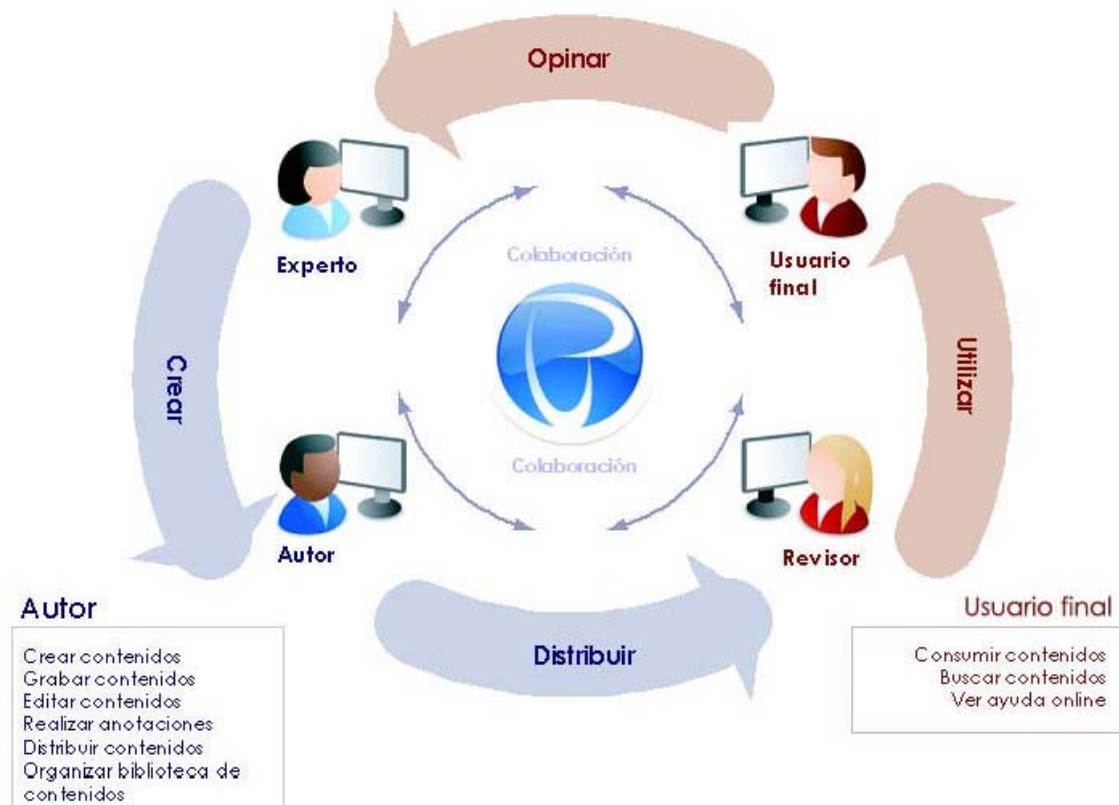
- Suministrando herramientas para capturar el conocimiento
- Facilitando la obtención de conocimiento
- Preparando a su personal para el cambio y animando a los usuarios a compartir conocimientos

Visión general del producto

Las tecnologías de soporte del rendimiento que se utilizan hoy día solamente abordan parcialmente la cuestión de la maximización del rendimiento de la plantilla. Las herramientas actuales pueden hacer llegar la información al usuario, pero no son capaces de fomentar o facilitar la búsqueda activa de esos conocimientos por parte del usuario. En consecuencia, las organizaciones desperdician una oportunidad clave de capturar información vital compartida entre los trabajadores, información que actualmente reside en post-its, que se intercambia frente al dispensador de agua potable o se transmite por encima de separadores de cubículos. ¿Qué ocurriría si en vez de esto los usuarios compartieran esta información online y, lo que es más importante, dispusieran de un modo fácil de proporcionar feedback sobre contenidos que permitieran beneficiar a todo el personal? Es precisamente este círculo completo, este ciclo de vida del conocimiento, lo que constituye la aportación principal de SAP Productivity Pak.

¿Qué resultados principales pueden esperar las organizaciones de la utilización de SAP Productivity Pak?

- La capacidad de gestionar a escala de toda la empresa las necesidades variables de las diferentes unidades de negocio y centros.
- Una plantilla más inteligente, eficiente y más productiva
- Una herramienta que valora a su personal y respeta su tiempo automatizando tareas



SAP Productivity Pak de RWD ofrece más Capacidad a su Personal y a su Empresa.

Capacitando a sus autores

SAP Productivity Pak automatiza el proceso de creación de materiales de soporte al rendimiento requeridos por sus usuarios para llevar a cabo su trabajo con eficiencia. Para la ayuda online y procedimientos de formación, los autores sencillamente graban las aplicaciones requeridas y transfieren esta información a la web para su rápida diseminación. Para producir información conceptual y exámenes de evaluación, los autores utilizan el editor eLearning incrustado para crear cursos eLearning. Los procedimientos y cursos publicados pueden organizarse automáticamente en función de roles, procesos, áreas de negocio u otras designaciones.

Capacitando al usuario final

Sus usuarios finales necesitan información a nivel de tarea que sea precisa, relevante y oportuna. Además, precisan un acceso rápido a todo el repositorio de conocimiento que contenga toda la información necesaria para asegurar el éxito en su rol. SAP Productivity Pak no sólo proporciona ayuda online contextual, sino que también proporciona al usuario un completo sistema electrónico de soporte al rendimiento (EPSS) que le permite acceder a procedimientos y cursos. Además, SAP Productivity Pak proporciona al usuario un modo fácil de compartir sus propios consejos y trucos con autores y otros usuarios.

Capacitando a su empresa

Los autores que pierdan menos tiempo realizando tareas repetitivas dispondrán de más tiempo para crear y proporcionar contenido a sus clientes. Los usuarios que encuentren la información apropiada al ejecutar sus tareas y estén en posición de compartir sus conocimientos acumulados serán capaces de completar sus tareas con mayor rapidez y podrán preparar a nuevos trabajadores más fácilmente. Estos dos segmentos de su plantilla contribuirán más a los resultados de su empresa.

Completando el Ciclo de Vida de Excelencia

Para una plantilla diversificada que precisa adquirir y compartir conocimientos para trabajar en condiciones óptimas, SAP Productivity Pak es una solución integrada de creación de contenidos y colaboración centrada en el rendimiento del usuario. Completando el ciclo de vida del conocimiento, SAP Productivity Pak acelera la creación de contenidos, posibilita una robusta gestión de contenidos y capacita al usuario para la participación activa con el objetivo de compartir el conocimiento acumulado.

¿Qué le aporta SAP Productivity Pak? Pensemos en su personal y en las fases principales de la adquisición, el almacenamiento y la extracción de conocimiento. Entre ellos tiene a autores, administradores de proyectos y usuarios implicados en las siguientes fases principales:

1. [Crear](#)
2. [Gestionar](#)
3. [Publicar](#)
4. [Compartir](#)

Para cada una de estas fases, SAP Productivity Pak proporciona funcionalidad y funciones específicas.

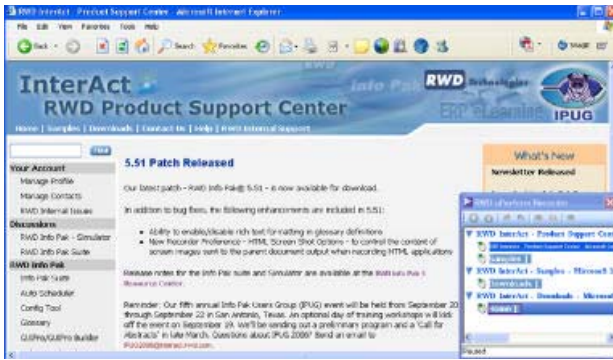
CREAR

Desde la interfaz de SAP Productivity Pak el autor inicia una sesión de grabación para capturar sus acciones en una aplicación de Microsoft Windows (por ejemplo, SAP, Oracle, navegadores web u otras aplicaciones Windows de 32 bits). La persona que se encarga de grabar observa las acciones del autor a medida que hace clic en botones o introduce datos en los campos. Durante la grabación, se visualiza una vista previa de las acciones grabadas.

Una vez completada la sesión de grabación inicial, SAP Productivity Pak proporciona al autor un completo entorno de edición que le permite editar el contenido como simulación o como documento. El equipo de creación puede modificar el modelo estándar suministrado para controlar el formato y el diseño del contenido, o bien puede crear nuevos modelos personalizados para incorporar requerimientos de negocio específicos. Como opciones de edición dispone insertar, copiar y pegar pasos, pantallas y notas. Las ediciones efectuadas a una vista se aplican automáticamente a la otra vista según sea necesario.

Grabe aplicaciones basadas en web y de Windows, así como aplicaciones empresariales.

Capture selecciones de menú, entradas de datos y clics de ratón.

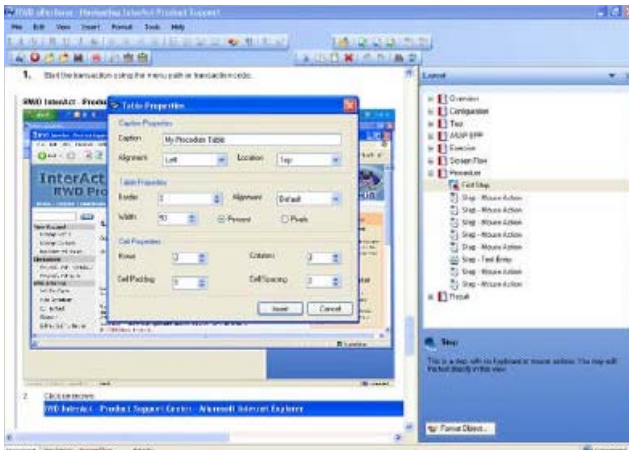


Además de las vistas de documento y de simulación, el autor también puede visualizar diagramas gráficos de flujo. El diagrama muestra el flujo de procedimientos correspondiente al documento actual. A medida que el autor modifica los pasos y pantallas en la vista de simulación o de documento, el diagrama de flujo se actualiza automáticamente para reflejar el flujo de procedimientos.

Durante la fase de edición, el autor tiene acceso a la función de glosario para visualizar un diccionario de términos y definiciones gestionado por el servidor SAP Productivity Pak. El autor hace clic en un botón para insertar automáticamente la definición preferida de cada término en el documento. Estas definiciones preferidas son definiciones adaptadas al contexto del documento actual. El autor también puede enviar una nueva definición sugerida. El administrador del proyecto revisa la sugerencia de definición y, si la aprueba, ésta se convierte en una nueva definición disponible para otros autores.

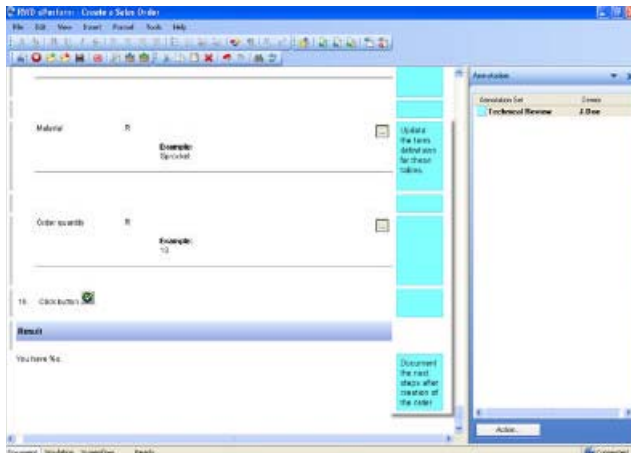
Beneficiarse de una robusta funcionalidad de edición para insertar y editar pasos, notas, tablas y tooltips.

Cree sus propios modelos para personalizar contenidos.



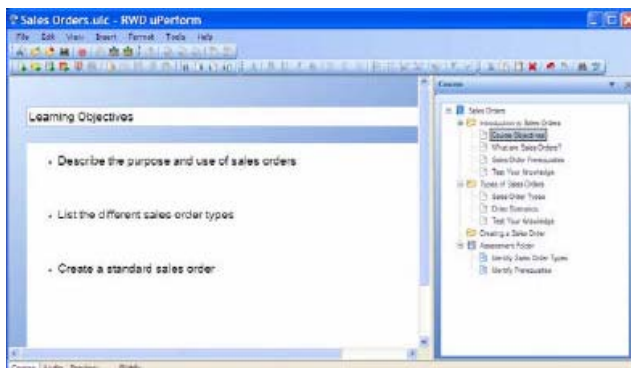
Como parte del proceso de creación, los revisores pueden añadir comentarios del autor. Los comentarios se visualizan como anotaciones coloreadas superpuestas al contenido y son invisibles al usuario.

Cree juegos de anotaciones para capturar comentarios del revisor.



Los autores también pueden utilizar SAP Productivity Pak para crear y entregar rápidamente cursos de eLearning que incluyen información conceptual, gráficos, audio, popups y exámenes de autoevaluación. Ampliando los procedimientos de SAP Productivity Pak con contenido de eLearning, los autores pueden suministrar al usuario final una rica y completa experiencia de aprendizaje.

Incorpore información conceptual, gráficos, audio y exámenes en el rico contenido de eLearning.



GESTIONAR

Además de la funcionalidad de creación de contenido, SAP Productivity Pak proporciona varias funciones de gestión de contenidos, incluida la creación de versiones y el flujo de trabajo. El administrador de proyectos suele ser responsable de la configuración de estas funciones.

Parte de la tarea del administrador consiste en crear cuentas para los autores de proyecto y otros administradores. Estas cuentas proporcionan a los miembros del proyecto el acceso requerido de lectura y escritura a los contenidos. Además, el administrador también puede, opcionalmente, crear cuentas de usuario final asignadas a un nombre para controlar el acceso al contenido y proporcionar una experiencia web personalizada. Como alternativa también es posible conceder al usuario acceso anónimo al contenido.

El administrador crea inicialmente la jerarquía de la biblioteca de contenidos, incluidas carpetas y subcarpetas. La biblioteca incorpora el concepto de contexto para permitir al administrador etiquetar el contenido en función de las necesidades de una determinada unidad de negocio, un rol, idioma o alguna clasificación parecida.

Utilice la gestión de versiones y el flujo de trabajo para canalizar y efectuar un seguimiento de los contenidos.

Organice la estructura de la biblioteca de contenidos en función de las necesidades del autor.



Los autores situados en otras unidades de negocio o ámbitos geográficos pueden reutilizar contenidos existentes para crear una nueva y única variante de un documento o curso con el fin de incorporar un nuevo contexto. Por ejemplo, una variante puede crearse para incorporar otro idioma. Por defecto, esta nueva variante de idioma tendría el mismo contenido (por ejemplo, pantallas, pasos y notas) que el contenido original. Sin embargo, el autor modificaría cada pantalla para reflejar así la interfaz en otro idioma y también modificaría los pasos y las notas para su visualización en un nuevo idioma. Si se lleva a cabo un cambio en el contenido original, los autores de esta variante recibirán automáticamente notificación del cambio y podrán revisar su propio contenido para ver si precisa de cualquier cambio.

Una vez los contenidos están listos para la protección, el autor puede visualizar una vista de tipo carpeta de la biblioteca de documentos entera. Cada carpeta representa un contexto específico aplicable al contenido.

El autor selecciona la carpeta correspondiente al contexto y hace clic en un botón para efectuar la protección del contenido para su revisión y aprobación. La función de gestión de versiones permite al autor retener un registro histórico del contenido.

Los flujos de trabajo internos de SAP Productivity Pak tienen en cuenta el contexto de los documentos de procedimiento y cursos. Así, por ejemplo, el contenido para el que se ha efectuado una protección en una carpeta de ventas puede ser revisado y aprobado por un autor y seguidamente transferido a un revisor para un control de calidad final. Cuando un autor deposita un nuevo documento en esta carpeta, el autor puede iniciar el flujo de trabajo de Ventas.

Diariamente, el servidor de SAP Productivity Pak también propaga nuevas definiciones de glosarios en documentos existentes en el sistema.

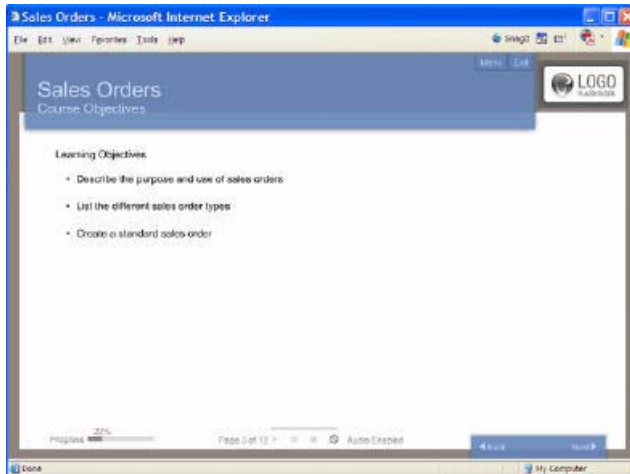
PUBLICAR

Uno de los pasos finales en el soporte del rendimiento es la tarea de publicar el contenido a los usuarios. El autor puede publicar localmente contenidos a una amplia variedad de tipos y

formatos para la previsualización y el control de calidad final de los materiales. Los autores pueden seleccionar entre varios tipos, como instrucciones de trabajo, ficha guía, simulación o curso, y entre formatos como PDF, HTML o Flash.

El administrador gestiona la cola de publicación del servidor para producir varios elementos de contenido de los tipos y formatos requeridos. La producción se ejecuta diariamente en horas de baja actividad.

Publique contenidos de eLearning, documentos y simulación como soporte para formación en régimen de autoaprendizaje o en aula y un sistema de ayuda online.



COMPARTIR

Al compartir con el usuario final se incorporan tres funciones básicas: soporte de formación online (incluida la ayuda just-in-time), personalización y colaboración y feedback sobre contenido publicado.

SAP Productivity Pak produce automáticamente un sitio web de sistema de soporte de formación electrónico (EPSS) organizado sobre la base de la jerarquía especificada en su proyecto. Este sitio web proporciona acceso a documentos, simulaciones, cursos de eLearning y otros contenidos.

Toda la información contenida en este sitio Web está íntegramente indexada. De esta forma se asegura que el usuario encuentre el contenido requerido, se trate de instrucciones de trabajo, una simulación o un curso.

El vínculo de ayuda más directo y efectivo es el que conecta una tarea de una aplicación concreta al documento de ayuda relevante. Utilizando RWD Help Launchpad o RWD OmniHelp conjuntamente con SAP Productivity Pak, el usuario final puede recibir ayuda contextual de SAP o de otras aplicaciones de Microsoft Windows o basadas en web. La ayuda visualizada está directamente relacionada con la tarea que el usuario intenta ejecutar en la aplicación. El contenido de la ayuda se muestra en una ventana fijada en primer plano para permitir al usuario consultar su ayuda de procedimiento y seguir trabajando simultáneamente en sus ventanas de aplicación.

Además del sitio web y de la ayuda just in time, SAP Productivity Pak proporciona funciones de personalización, feedback y colaboración.

Los usuarios con cuentas en SAP Productivity Pak pueden personalizar su acceso a los contenidos en función de su ubicación y rol. Los usuarios pueden ver actualizaciones relativas a todos sus grupos de tareas y al contenido por el que se han interesado, y además pueden suscribirse a información específica de tareas o a todo un proceso empresarial. Estas suscripciones pueden enviarse por correo electrónico o presentarse en la página de inicio personalizada. Los favoritos del usuario, es decir, las tareas frecuentemente utilizadas, también se presentan en la página de inicio del usuario.

Un vínculo de feedback con cada elemento de contenido del sitio web permite al usuario comunicarse directamente con el autor de los contenidos. Este feedback puede producirse en tiempo real y puede conservarse para su posterior utilización en actualizaciones o revisiones de contenidos. Asimismo el usuario puede ver comentarios hechos por otros usuarios, identificando así rápidamente la información obsoleta. Cuando el usuario solicita ayuda obtiene consejos y trucos, así como información sobre precauciones que deben tomarse o problemas potenciales que pueden surgir al ejecutar una tarea particular.

El feedback y la colaboración permiten al usuario convertirse en parte vital de la creación de un centro de excelencia, completando el ciclo de información que va del autor al usuario y viceversa. Todo el contenido relacionado con una tarea está disponible por medio de un vínculo contextual y esta información está sujeta a constante mejora por parte de toda la comunidad.

Proporcione soporte del rendimiento a sus usuarios desde un navegador web.
Obtenga feedback de los usuarios y capture conocimientos colectivos.

