



# ***LIVECONTEXT***<sup>®</sup>

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, 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 anzubieten. Darüber hinaus bietet LIVECONTEXT für das Ausfüllen von Eingabefeldern vordefinierte Textbausteine, die per Drag & Drop eingefügt werden können. So können beispielsweise bei der Erfassung von Kundendaten Tippfehler vermieden und die Datenqualität deutlich verbessert werden.

**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 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 technologiegestützte 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 zu 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.
- **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.

**Lead bearbeiten**  
Neuer Lead Hilfe zu dieser Seite

**Lead bearbeiten**

**Lead Information** = Erforderliche Informationen

Lead-Inhaber  
 Vorname: Herr  
 Nachname:   
 Firma:   
 Titel:   
 Branche: -- Keine --  
 Jahresumsatz:   
 Mitarbeiterzahl:   
 Lead-Quelle: -- Keine --

Lead-Status: **Offen**  
 Telefon:   
 Mobiltelefon:   
 Fax:   
 E-Mail:   
 Website:   
 -- Keine --

**Adressinformationen**

Straße:   
 Postleitzahl:   
 Stadt:   
 Land:

**Beschreibungsinformationen**

Beschreibung:

**Optional**

Mithilfe einer aktiven Zuordnungsregel zuweisen

**LIVECONTEXT**

**Aktuelles Element**

**Aktuelles Fenster**

Das richtige Erfassen eines Leads bzw. einer Verkaufschance ist die Grundlage für die gesamte vertriebliche Bearbeitung eines Kunden.

[Lead erfassen](#)  
Eine Bildschirmaufzeichnung der Funktionsweise des Prozesses

[Tipps und Tricks](#)  
Kniffe und Zeitspartipps zur Lead erfassung

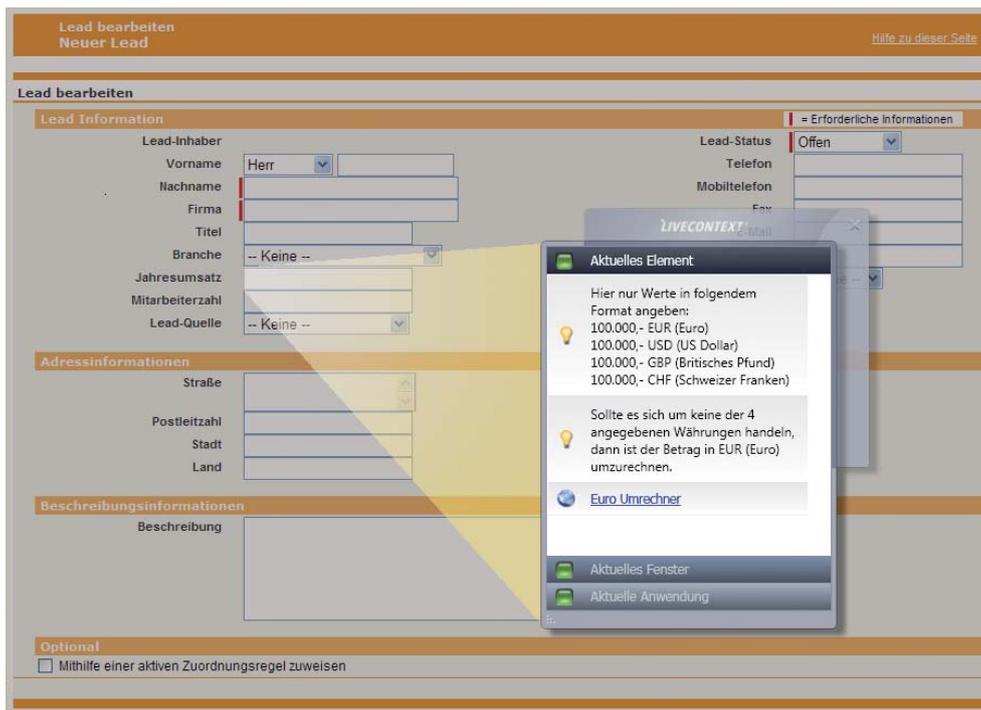
[Testen Sie Ihr Wissen](#)  
Zwei kurze Übungen zum Ausfüllen

**Aktuelle Anwendung**

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

Die so erstellten Hilfestellungen werden an Jeden, der über einen LIVECONTEXT Client in seiner Arbeitsumgebung verfügt, verteilt.

Der LIVECONTEXT Client legt sich dabei wie eine Glasscheibe über den Desktop eines Benutzers. Dabei überwacht er, in welcher Anwendung der Benutzer gerade arbeitet. Das LIVECONTEXT Icon, das an jeder beliebigen Stelle des Bildschirms platziert werden kann, zeigt an, ob Informationen für eine Anwendung hinterlegt sind.



The screenshot shows a web application interface for editing a lead. The main form is titled 'Lead bearbeiten' and has a sub-header 'Neuer Lead'. It is divided into several sections: 'Lead Information', 'Adressinformationen', 'Beschreibungsinformationen', and 'Optional'. The 'Lead Information' section includes fields for 'Lead-Inhaber' (Vorname, Nachname, Firma, Titel), 'Branche', 'Jahresumsatz', 'Mitarbeiterzahl', and 'Lead-Quelle'. The 'Adressinformationen' section includes 'Straße', 'Postleitzahl', 'Stadt', and 'Land'. The 'Beschreibungsinformationen' section has a 'Beschreibung' text area. The 'Optional' section has a checkbox for 'Mithilfe einer aktiven Zuordnungsregel zuweisen'. A 'LIVECONTEXT' tooltip is overlaid on the form, displaying the title 'Aktuelles Element' and a list of supported currencies: '100.000.- EUR (Euro)', '100.000.- USD (US Dollar)', '100.000.- GBP (Britisches Pfund)', and '100.000.- CHF (Schweizer Franken)'. It also includes a note about defaulting to EUR and a link to 'Euro Umrechner'. At the bottom of the tooltip, it shows 'Aktuelles Fenster' and 'Aktuelle Anwendung'.

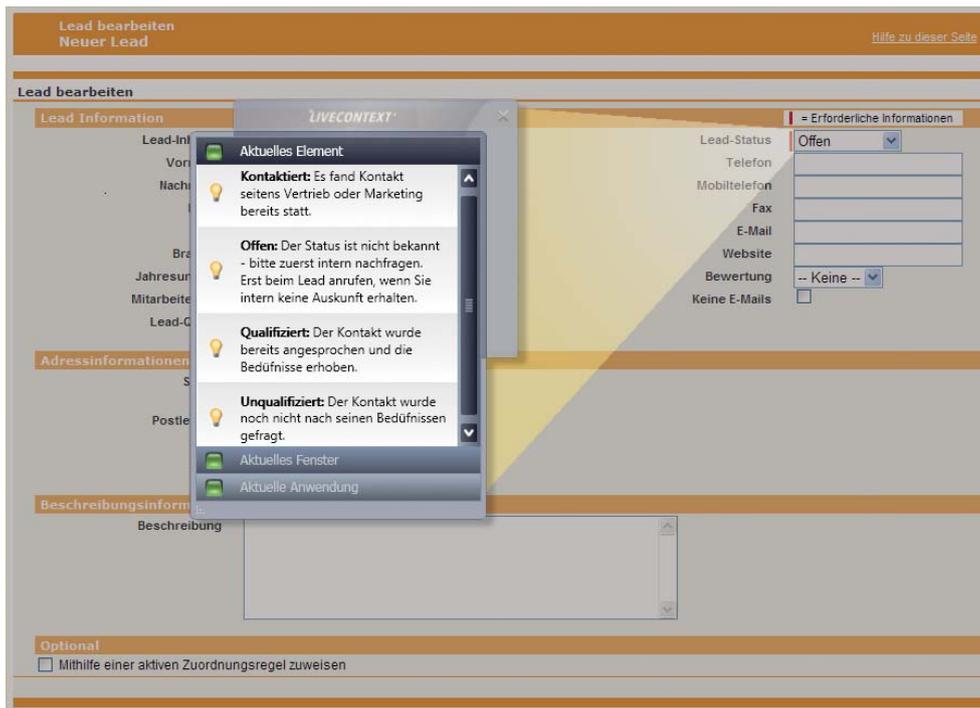
Beispiel: Richtlinien für die Erfassung von Daten

Erfahren Sie auf unserer Website [www.im-c.de](http://www.im-c.de) mehr über Funktionalitäten und Vorteile unserer Produkte oder senden Sie Ihre Fragen an [info@im-c.de](mailto:info@im-c.de)



## 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 z.B. Microsoft und SAP, aber auch eine Vielzahl von unternehmensspezifischen Individualentwicklungen – werden dabei problemlos unterstützt.



Erläuterungen der Auswahlmöglichkeiten in Drop-Down-Feldern

## 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 Content and Community Platform 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

### Australien

imc information multimedia communication AG  
Suite 2.01, Level 2, 32 Walker Street  
North Sydney, NSW 2060/Australien  
Tel. +61 2 8197 9058  
Fax +61 2 8197 9051  
info@im-c.com.au, www.im-c.com

### 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