

# Realiseer de volle potentie van uw software applicaties



Creëer een hoge mate van acceptatie voor verandering via een digitale adoptie oplossing. Door medewerkers op het juiste moment, in het werkproces te ondersteunen, haalt u de maximale waarde uit uw digitaliseringsprojecten. Met tts performance suite zorgt u voor een optimale digitale adoptie.

Wat is Performance Support?	3
tts performance suite	5
Wat zijn de features van de tts performance suite?	6
Eindgebruikerstoegang- QuickAccess	7
Eindgebruikerstoegang- WebAccess	8
Wat zijn de voordelen van de tts performance suite?	9
tts performance suite voor uw organisatie?	11

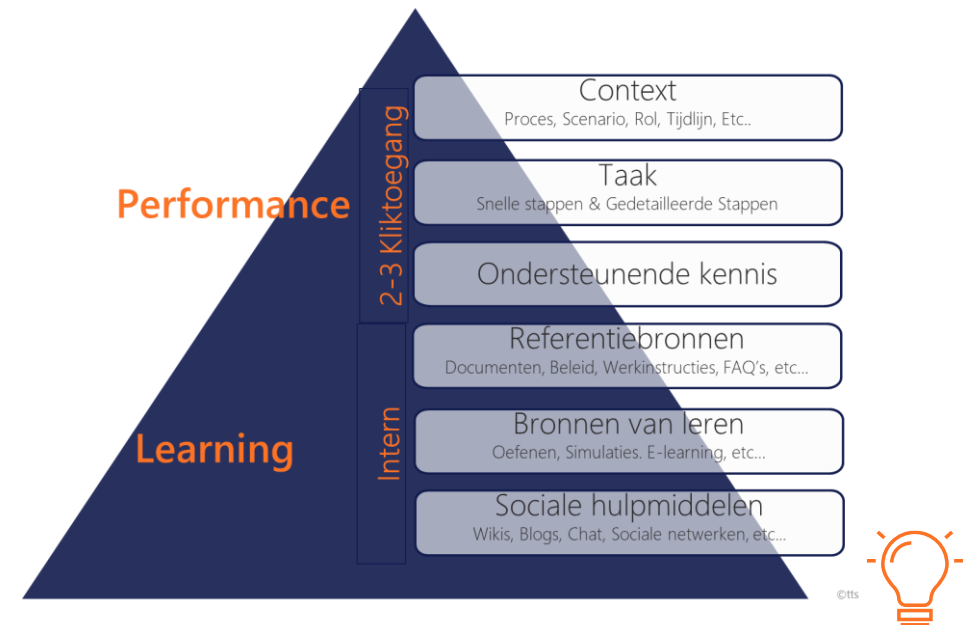
# Wat is Performance Support

Performance Support zal de komende jaren een belangrijk thema worden. Maar wat houdt Performance Support eigenlijk in?

De kern van Performance Support is ondersteuning, die een medewerker helpt op het moment van toepassing ("moment of apply") om het werk zo efficiënt en zo foutloos mogelijk uit te voeren. De concrete hulpmiddelen en methoden kunnen hier zeer verschillend zijn en vooral afhangen van de context en de rol van de werknemer. De behoeften van een verkoopmedewerker die met de nieuwe ERP software moet werken, zijn niet identiek aan die van een buitendienstmedewerker, die zijn planning in moet zien.

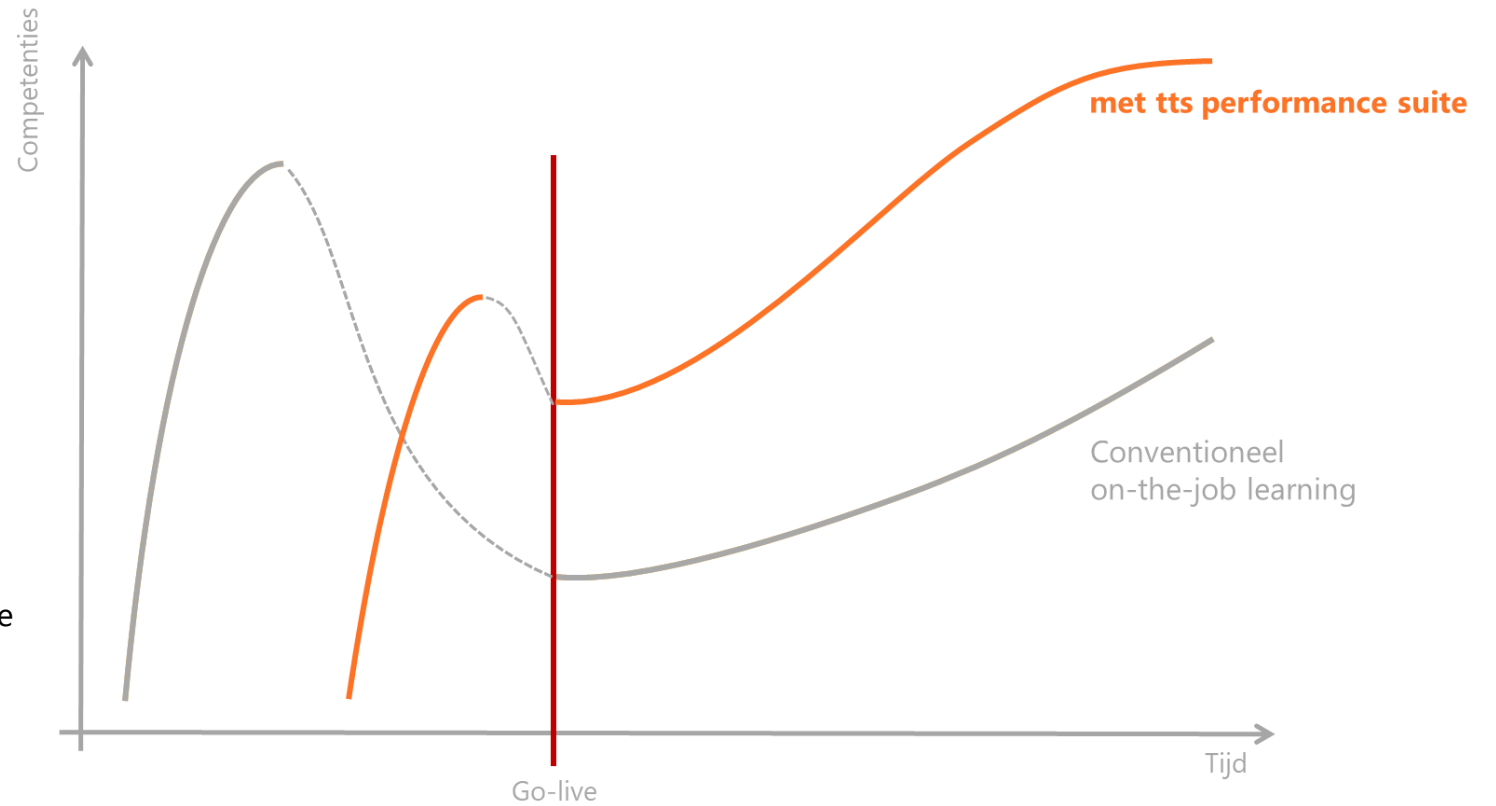
Een modern Performance Support systeem stelt werknemers in staat om precies op het moment dat zij het nodig hebben, op maat gesneden informatie te ontvangen, zoals procesinformatie, gebruikersinstructies, micro-learnings, oefeningen of ook links naar wiki's en andere bronnen van informatie.

Traditionele trainingen of e-learning zijn de eerste aanzet om snel kennis op te doen. Maar zonder aanvullende ondersteuning is het grootste deel van de overgebrachte kennis vergeten tegen de tijd dat het in de praktijk wordt gebracht.



Door inzet van Performance Support kan de duur van trainingen aanzienlijk worden verkort door met name te concentreren op de kritische taken. Details worden aangeboden op het moment van behoefte, direct in de praktijk. Wanneer de medewerker behoefte heeft aan meer informatie, dan wordt meer gedetailleerde informatie, micro-learnings of zelfs procesinformatie en werkinstructies aangeboden.

Performance Support is mede gebaseerd op het kwalificatiemodel van Bob Mosher en Conrad Gottfredson, dat gebaseerd is op het verwerven van kennis gedurende de 5 moments of need™. De vijf momenten van leerbehoefte zijn: (1) Wanneer je iets voor de eerste keer leert, (2) wanneer je meer wilt leren, (3) wanneer je probeert toe te passen en/of te onthouden, (4) wanneer er iets fout gaat en (5) wanneer er zaken veranderen.



# tts performance suite

Creëer een hoge mate van acceptatie voor verandering via een digitale adoptie oplossing. Door medewerkers op het juiste moment, in het werkproces te ondersteunen, haalt u de maximale waarde uit uw digitaliseringsprojecten. Met tts performance suite zorgt u voor een optimale digitale adoptie.

- **Corporate Learning**

U bundelt uw volledige knowhow en stelt die ter beschikking van elke werknemer, naargelang van zijn/haar behoeften. Dit wordt aangeboden in de vorm van leermodules. Zo legt u de basis voor een wendbare leercultuur in het hele bedrijf, die wordt gekenmerkt door de bereidheid om op eigen verantwoordelijkheid te leren en die zich blijft ontwikkelen.

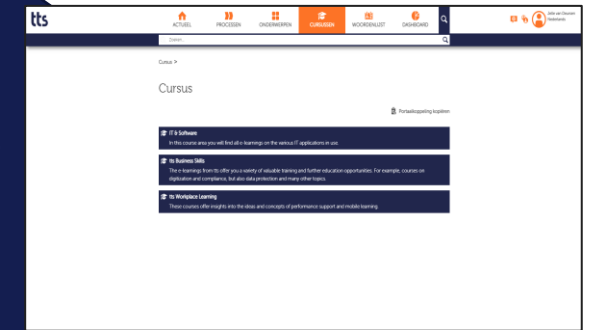
- **Technology Guidance**

U biedt uw werknemers precies de ondersteuning die ze nodig hebben voor een specifieke taak terwijl ze werken - in elke software. Dit versnelt de onboarding en helpt gebruikers om het potentieel van nieuwe technologieën met succes te benutten.

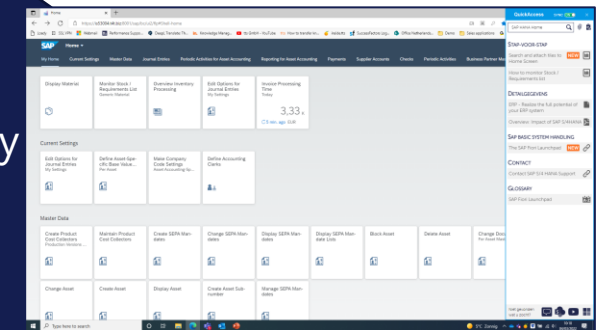
- **Business Guidance**

Met behulp van rolgebaseerde content filters kunnen medewerkers snel en gemakkelijk precies die informatie vinden die voor hun werk relevant is – bijvoorbeeld documentatie, nieuwe regelgeving of gewijzigde bedrijfsprocessen. Op die manier wordt snelle oriëntatie en precieze ondersteuning voor beslissingen geboden. Het zorgt dat medewerkers procescompliant werken in het hele bedrijf.

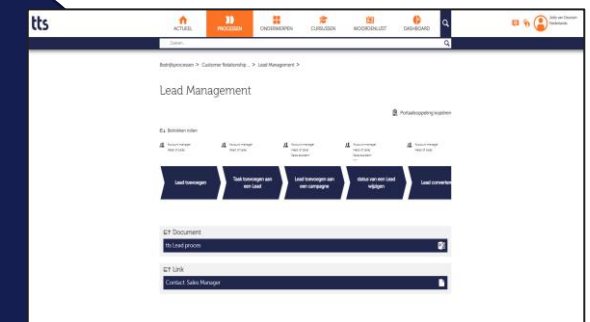
Corporate Learning



Technology Guidance



Business Guidance



# Wat zijn de features van de tts performance suite?

## Zes componenten in een oogopslag

- **Producer**

Met deze auteurstool kunt u in een handomdraai content van hoog niveau creëren op IT- en non-IT-gebied. Snelle IT-opname in alle desktop- en webapplicaties en een uitgekiend templatingconcept maken het mogelijk.

- **Curator**

Met het onderdeel curatie en beheer wijst u elke content toe aan de juiste context en, indien nodig, ook aan een rol. Zo wordt bedrijfsbrede kennis omgezet in doelgroeprelevante informatie, die bovendien gestructureerd kan worden op basis van wensen.

- **WebAccess**

Het kennisportaal voor snelle toegang tot relevante informatie. Alle inhoud wordt gestructureerd weergegeven per proces, onderwerp en/of cursus. Bovendien zorgen rolgebaseerde content filters voor kwalitatieve informatie boven kwantiteit.



- **QuickAccess**

De digitale assistent biedt werknemers contextuele ondersteuning op het moment dat ze die nodig hebben via één toegangspunt - van concrete gebruikershulp tot ondersteuning bij taken in het bedrijfsproces. U kunt alle inhoud integreren, ook externe bronnen en bestaande content.

- **Creator**

De tool voor snelle en eenvoudige contentcreatie. Hiermee is het mogelijk om snel een instructie te maken door inhoudelijke deskundigen zonder specifieke kennis van de auteurtool. De creator is geschikt voor IT als niet-IT stap-voor-stap instructies.

- **Analytics**

Het dashboard voor de evaluatie van het gebruikersgedrag laat u in één oogopslag zien hoe content in de praktijk gebruik wordt. Zo is waardevolle informatie beschikbaar om leerinhoud aan te vullen en voortdurend te optimaliseren.

# Eindgebruikerstoegang- QuickAccess

De QuickAccess is ontworpen om als digitale assistent onmiddellijke contextuele hulp te bieden voor elke Windows- of webapplicatie. Hierdoor kan een werknemer om hulp "vragen" door eenvoudig op het "sinaasappel" pictogram in de Windows-toolbar te klikken. QuickAccess start en bepaalt vervolgens automatisch de context van de applicatie die de medewerker gebruikt en levert relevante inhoud op basis van contextidentificaties binnen de applicatie.

De gebruiker heeft hier toegang tot een variatie aan contextgevoelige ondersteuning. Zo krijgen werknemers precies de ondersteuning die ze nodig hebben voor een specifieke taak terwijl ze werken - in elke software. Dit versnelt de onboarding en helpt gebruikers om het potentieel van nieuwe technologieën met succes te benutten.

De QuickAccess voldoet volledig aan de principes van effectieve Performance Support. Het is:

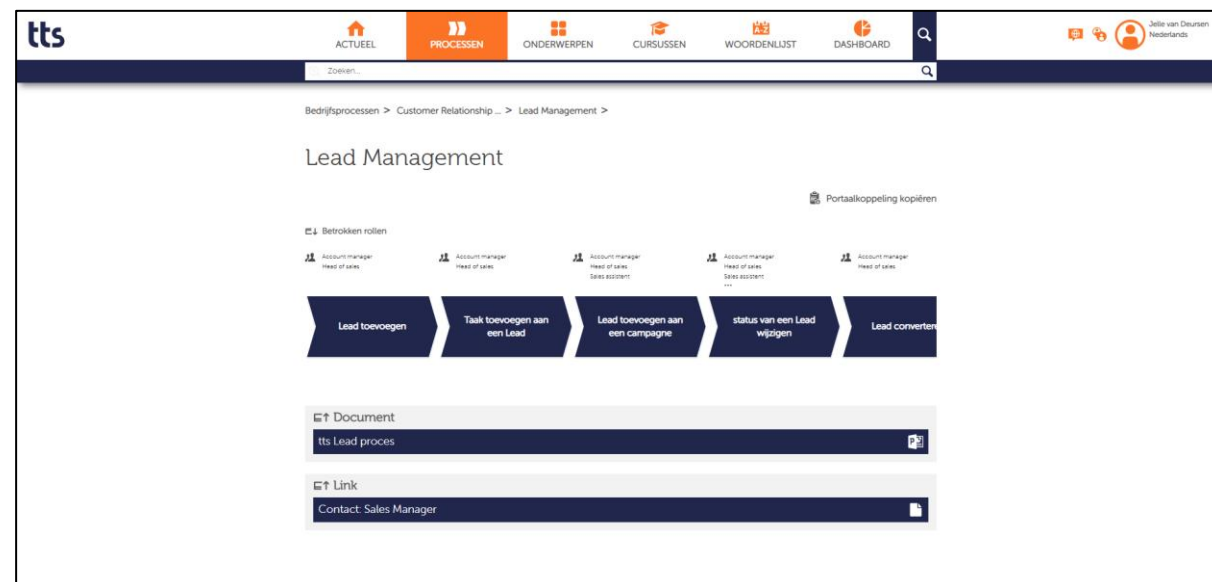
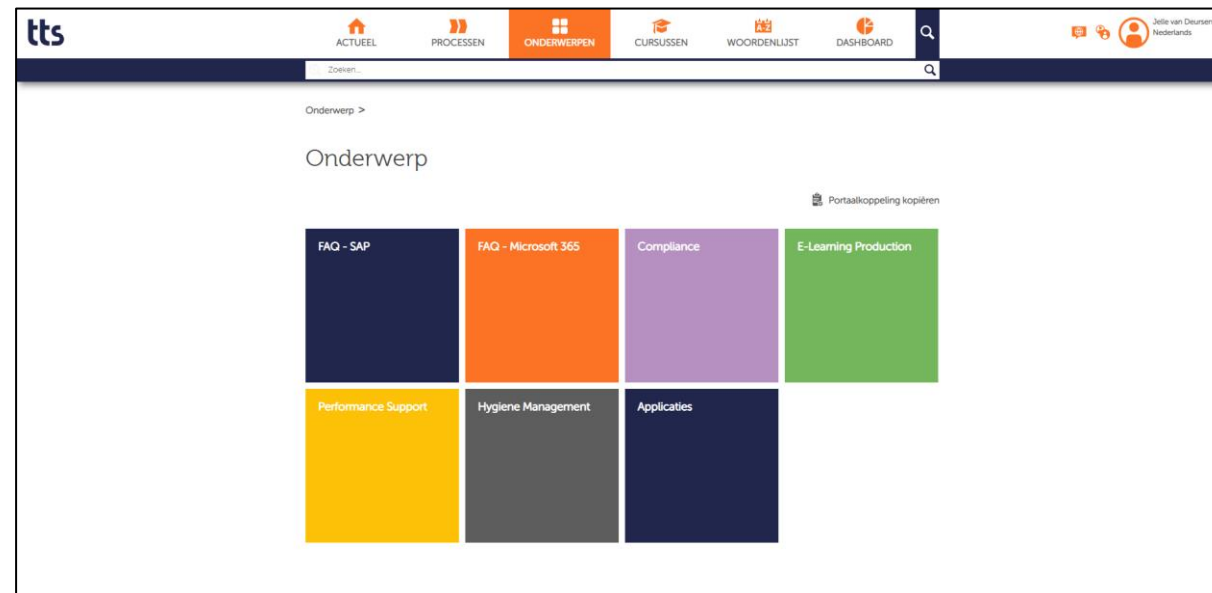
- In context
- Just enough
- Just-in-time



# Eindgebruikerstoegang- WebAccess

De WebAccess is een portaal waar de gebruiker, naast de QuickAccess toegang heeft tot alle relevante informatie. Alle content wordt in de WebAccess weergegeven op een gestructureerde manier gebaseerd op nieuws, processen, onderwerpen en cursussen. Hier kunnen ook rol-gebaseerde content filters worden ingezet, zodat de iedere werknemer toegang heeft tot de informatie die voor hem of haar relevant is. Via de WebAccess heeft de gebruiker de mogelijkheid om informatie te benaderen wanneer hij of hij niet direct in de context van het werkproces zit. In het geval een organisatie al een LMS heeft worden de cursussen natuurlijk zichtbaar gemaakt in het bestaande LMS.

De WebAccess biedt de mogelijkheid voor medewerkers kennis te benaderen gekoppeld aan processen. Op elk niveau en elke stap kan content aangeboden worden in welke vorm dan ook. Via deze aanpak krijgt de medewerker een helder beeld van een specifiek proces.





# Wat zijn de voordelen van de tts Performance Suite?

Voordelen voor de gebruiker



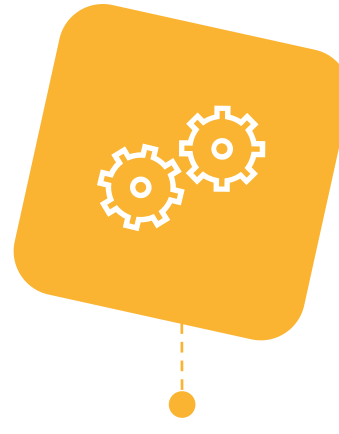
## Werkplek Support

Context gevoelige performance support direct in het werkproces



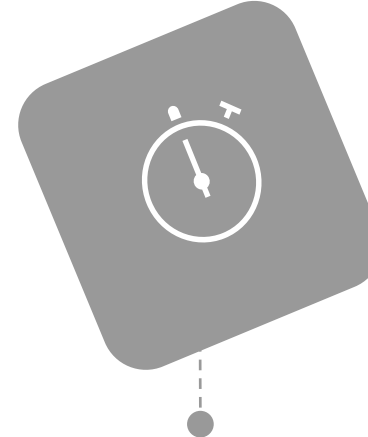
## Begeleiding

Intuïtieve begeleiding in alle Windows en Webapplicaties.



## Procesborging

Stimulering van proceskennis en inzicht hetgeen leidt tot prestatieverhoging.



## Tijdbesparend

Besparing van tijd in het zoeken naar de informatie.



## Gecentraliseerde kennis

Toegang tot alle product informatie en best practices.

## Voordelen voor de organisatie



### Besparing op ontwikkeling

Minimaliseer de uitgaven voor het maken en onderhouden van materiaal.



### Inzetten van bestaande kennis

Moeiteloze integratie en contextualiseren van bestaand materiaal.



### 35+ talen

Semi-automatische vertaling van IT-documentatie en -ondersteuning.



### Duurzaamheid

Ingebouwd, volwaardig documentbeheersysteem.



### Kostenbesparing

Vermindering van de kostenintensieve klassikale trainingen en support.

# tts performance suite voor uw organisatie?

tts performance suite biedt cross-applicatie support voor alle Windows en webapplicaties. Dit betekent dat onze oplossing breed toegepast kan worden in iedere context. Of u nu te maken heeft met een implementatie van een nieuwe applicatie, de onboarding van nieuwe medewerkers of een achterstand op het gebied van digitale vaardigheden binnen uw organisatie. tts performance suite biedt door middel van corporate learning, technology guidance en business guidance een allesomvattende oplossing. Aan de hand van een innovatief recordingsysteem kan content ontwikkeld worden voor iedere applicatie, snel en op basis van de eisen en wensen van de organisatie. Voor Microsoft 365 en Windows bieden wij standaard content met meer dan 1000 guides voor de meest veelvoorkomende functies.





In the Moment of Need.

**Bent u geïnteresseerd in meer informatie? Neem dan contact met ons op!**

## **Contact**

**Henk Arts**  
**Learning Solutions Director**  
**tts Nederland**  
**Telefoon: +31 6 27066504**

**Jelle van Deursen**  
**Business Development Consultant**  
**tts Nederland**  
**Telefoon +31 6 22561306**

