Accelerating Business Transformation with WalkMe

UNIVERSITÄT BERN

NOVO BUSINESS CONSULTANTS

Mission:
Vom Toolwechsel zum neuen Enablement-Modell



Bild: NASA · Mission Control Center, STS-41G · 1984 · Bild-ID 41G-90111

Die Universität Bern

2025 in Zahlen.

994 Mio. CHF

Gesamtbudget 2025

Davon wurden **377 Mio. CHF (38%)** als Drittmittel erfolgreich eingeworben.

19'741 Studierende

Herbstsemester 2025

Sind an der Universität Bern immatrikuliert.

8'204 Mitarbeitende

5'338 Vollzeitstellen

Beschäftigte Personen per Jahresende 2025.

8 Fakultäten

Dezentrale Struktur

Rund **150 Institute** sowie **10 inter- und transdisziplinäre** strategische Zentren.

Quelle: UniBE_Jahresbericht_2025_DE_ger.pdf

SAP@UniBE: Neue Systeme, Abläufe und Lernwege.

Einführung von SAP S/4HANA – aus einer Nicht-SAP-Landschaft.

Rund 1’000 User **Über 150 Institute**

Eine stark dezentrale Organisation:

- unterschiedliche Bedürfnissen und Voraussetzungen.
- mit SAP: Veränderungen bei Prozessen, Rollen und der täglichen Arbeit.

Ziele des Teilprojekts Schulung:

- Anwendende auf ihre neuen Aufgaben vorbereiten
- digital orts- und zeitunabhängiges Lernen
- nach Projektende noch verfügbar

Der ursprüngliche Plan war klar

Klassisches SAP-Enablement-Projekt mit bekanntem Zielbild.



Wechsel von Train the Trainer nach Train the Author

Dezember 2025: Der Wendepunkt

Mitten im Projekt Neuausrichtung des Enablement-Vorgehens.

BISHER

SAP Enable Now

Bekanntes Tool - bekannte Methodik

NEU

WalkMe DAP + Learning Arc

Neue Plattform - frühe Produktreife

Dez.

Strategische Entscheidung Kanton Bern

Mär.

Autorenschulungen geplant

Alles ändert sich gleichzeitig

Nicht eine Veränderung, sondern parallele Bewegungen unter Zeitdruck.

1 Neues Produkt

Learning Arc als frühe strategische Lösung

2 Neue Plattform

WalkMe auf der Kanton-Bern-Plattform

3 Neue Methodik

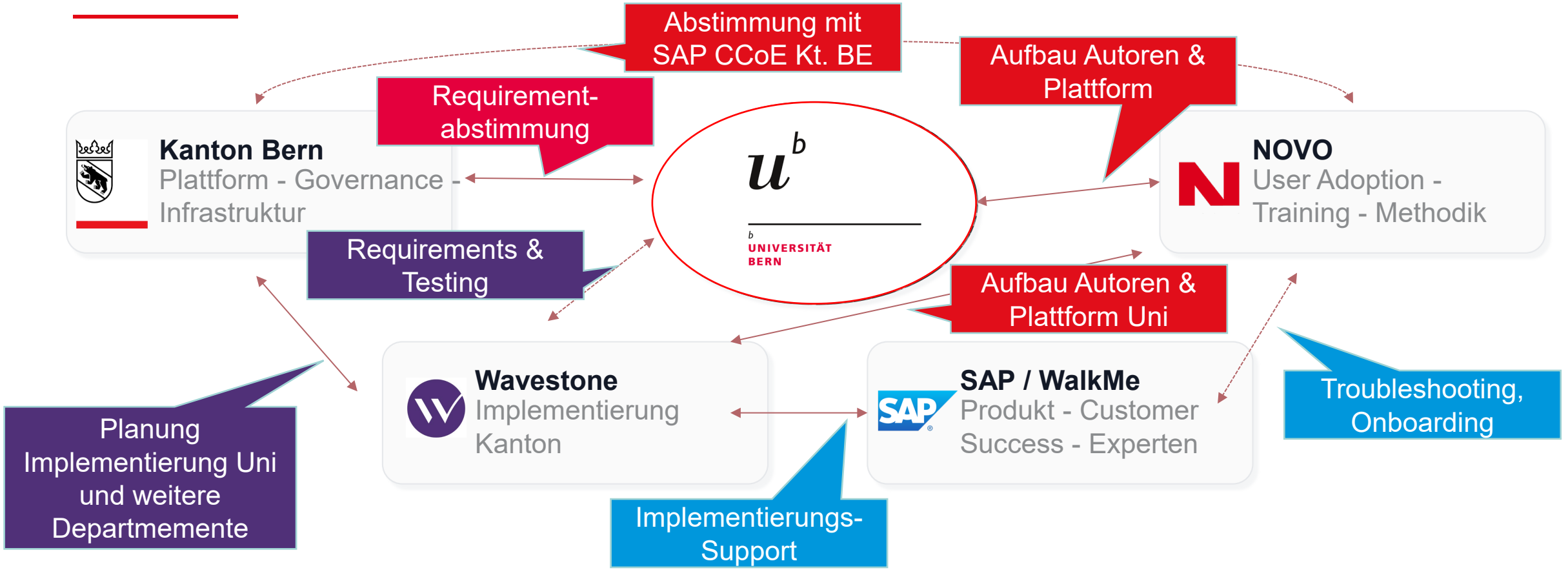
Enablement Design und Content-Produktion neu denken

4 Neue Arbeitsweise

Autor:innen und Stakeholder schnell befähigen

Niemand konnte das allein lösen

Erfolg durch ein funktionierendes Transformation-Team.



Partnerschaft war wichtiger als Technologie.

Early Adopter Reality

Frühe Produktreife erforderte direkten Austausch zwischen allen Beteiligten.

Was neu war

- frühe Produktreife
- fehlende Best Practices
- intensive SAP-Expert:innen-Abstimmung
- laufende Produktentwicklung

Was es möglich machte

- Management Attention
- direkter Zugang zu Expert:innen
- kurze Eskalationswege
- gemeinsame Problemlösung

Nicht jedes Problem war sofort lösbar.
Aber jedes Problem bekam die notwendige Aufmerksamkeit.

User Adoption Aufbau in der laufenden Mission

Befähigung beginnt bei Aufgaben, Prozessen und Rollen.

Prozesse und Rollen klären	Lerninhalte mit dem aktuellen Projektstand verbinden.
Trainingsbedarf analysieren	Wer braucht welches Wissen für seine Aufgaben?
Autor:innen setzen um	Toolwissen mit Methodik mit Inhalts-Produktion verbinden.

Der Stolperstein: Die Prozesse änderten sich laufend.

Berater-Experience: wo das Tool alleine nicht reicht

Gemeinsame Regeln und Hilfsmittel für die Inhalts-Produktion.

Playbooks und GPTs

Methodik und Unterstützung



Masterliste

Überblick über die Lerninhalte

Autoren-Guidelines

Gemeinsame Standards



Produktionswerkstatt

Gemeinsam Inhalte erarbeiten

Pflege und Weiterentwicklung von Anfang an mitdenken.

Was am Ende zählt

Handlungsfähigkeit trotz Komplexität anstelle einer perfekten Technologie.

✓ Autor:innen befähigt

Schulungen termin-gerecht vorbereitet

✓ Migration gestartet

Neues Vorgehen in Bewegung gebracht

✓ Learning Arc in Anwendung

Erste produktive Nutzung aufgebaut

✓ Know-how aufgebaut

Basis für weitere Organisationen geschaffen

Über den Go-live hinaus denken

Wiederverwendung und Weiterentwicklung des Enablements.

Wiederverwendbare Inhalte

Materialien in kleinen Bausteinen für mehrere Kontexte nutzen.

Perspektive mit AI

Individuellere Unterstützung am Point of Need

Strategischer Nutzen braucht auch eine tragfähige Governance.

Wir haben nicht nur ein neues Tool eingeführt.

Gemeinsam haben wir Veränderung unter Unsicherheit erfolgreich gestaltet.



«Houston, haben Sie noch Fragen?»

Q&A



Die Referenten

Kunde und Berater.



Claude Johner

Leiter Finanzsysteme
Universität Bern



Thomas Schneider

Senior Consultant
NOVO Business Consultants AG