



Online-Support und Schulungsdokumente für Anwender im SAP und MS Office Sharepoint Umfeld

# Heraeus

## Das Unternehmen

Der Edelmetall- und Technologiekonzern Heraeus mit Sitz in Hanau ist ein weltweit tätiges Familienunternehmen mit über 155jähriger Tradition. Die Geschäftsfelder umfassen die Bereiche Edelmetalle, Sensoren, Dental- und Medizinprodukte, Quarzglas und Speziallichtquellen. Mit einem Produktumsatz von 3 Mrd. € und einem Edelmetall-Handelsumsatz von 9 Mrd. € sowie weltweit mehr als 11.000 Mitarbeitern in über 100 Gesellschaften hat Heraeus eine führende Position auf seinen globalen Absatzmärkten.

**Projekt:** Unterstützung der Mitarbeiter im Umgang mit SAP und MS Office Sharepoint Server (MOSS)

**Ziel:** Automatisierung der Lerninhaltserstellung und Generierung einer Unterstützung im Live-System

**Lerninhalte:** ca. 400

**Modi:** Demo, Übung, Test, Praxis, Dokumentation

**Ausgebildete Autoren:** ca. 60

**Potenzielle Nutzer:** 5.000

## Zielgerichtete und direkte Unterstützung von SAP-Anwendern

### Die Aufgabe

Um Markt- und Technologieführer zu bleiben, ist für Heraeus die Unterstützung der Geschäftsprozesse durch effiziente Software-Lösungen wie SAP und MS Office Sharepoint (MOSS) unerlässlich. Folglich müssen die Anwender eine ebenso effiziente Unterstützung für den Umgang mit diesen Applikationen erhalten.

Als Form der Unterstützung entschied sich Heraeus für den Einsatz einer Software, die Lerninhalte und Schulungsunterlagen zu SAP und MOSS schnell, effektiv und in hoher Qualität generieren soll. Somit sollte zum einen die manuelle Erstellung der Schulungsunterlagen automatisiert werden, zum anderen wollte Heraeus den Anwendern die Möglichkeit geben, ihre Applikations-Kenntnisse selbstständig zu vertiefen und auf eine Soforthilfe im Live-System zugreifen zu können. Die Software sollte sowohl von den Autoren als auch von den Anwendern leicht zu bedienen sein und die Möglichkeit bieten, Lerninhalte aus dem Live-System heraus abzurufen.

### Die Lösung

Die Entscheidung für einen Anbieter beschreibt das Projekt-Team von Heraeus folgendermaßen: „Nach einer Präsentation des Produkts wurde mit den beteiligten Firmen ein 1-tägiger Workshop durchgeführt. Aus Gründen der einfachen Bedienbarkeit, Stabilität der Software und der Möglichkeit der Integration in das SAP Umfeld entschied sich das Team [...] im Mai 2007 für das Produkt von datango.“

Der datango producer generiert aus einer einzigen Aufnahme heraus automatisch die Modi Demo, Praxis, Test und Übung, die SAP und MOSS Prozesse sehr detailgetreu und realistisch simulieren. In der Simulationsumgebung können die Anwender ihren Umgang mit den Applikationen üben und testen, ohne Angst vor Fehleingaben haben zu müssen.

Auch die Dokumentationen werden automatisch erzeugt; sie können in verschiedenen Formaten wie MS Word, Power Point oder HTML wiedergegeben werden. Im produktiven Umfeld von SAP haben die Anwender die Möglichkeit, jederzeit eine kontextsensitive Hilfe in Anspruch zu nehmen. Die Soforthilfe ist zeitnah, zielgerichtet und vermeidet Frustration und Zeitverluste durch langes Suchen.

Derzeit profitieren vom Einsatz des datango producers Anwender in den Bereichen Edelmetalle, Quarzglas, Speziallichtquellen in der Heraeus Holding und beim hausinternen IT-Dienstleister Heraeus Infosystems GmbH.



## Online-Support und Schulungsdokumente für Anwender im SAP und MS Office Sharepoint Umfeld

### Das Ergebnis

Die Projektleiter bewerten das Ergebnis sehr positiv: Der Zeitaufwand für die Erstellung der Schulungsunterlagen ist durch die Automatisierung um ein Vielfaches verringert worden. Außerdem können nun alle Lerninhalte übersichtlicher verwaltet und schneller aktualisiert werden. Die Anwender sind durch die Übungsmöglichkeiten und die Soforthilfe merkbar sicherer im Umgang mit den Applikationen als vorher, wodurch die Nutzerakzeptanz gestiegen ist und Fehleingaben deutlich reduziert wurden.

Auch die Umstellung auf Windows Vista wurde mit dem datango producer erfolgreich gemeistert, ein Ablagekonzept der Lerneinheiten auf einem WEB Server erarbeitet und die Autorenrichtlinien in Zusammenarbeit mit datango definiert und erstellt.

Für die Heraeus Holding wurden weitere Lizenzen erworben, die eine Aufzeichnung aller Applikationen erlauben.

### Die Zukunft

Heraeus plant, das neue Release von datango zu verwenden und die Nutzung des datango producers auszubauen. Geprüft werden soll, ob es möglich ist, das Prozessmodell des ARIS Toolsets mit den im datango producer erstellten Lerneinheiten zu verbinden.

### Kommentar von Reinhard Schmidt, Projektleiter der Heraeus Infosystems GmbH

„Unter anderem ist mir besonders die unkomplizierte und unbürokratische Zusammenarbeit mit datango aufgefallen. Die Wege sind kurz und man erhält schnell eine freundliche, kompetente Antwort.“

### datango AG

*Der 1999 gegründete Berliner Software-Hersteller datango bietet eine durchgängige mehrsprachige Software-Lösung – von der Erstellung bis zur Distribution von individuellen Lerneinheiten – die als komplettes Online-Hilfe-System die Wirtschaftlichkeit der eingeführten Applikationen nachhaltig und messbar steigert. Die datango performance suite dps sichert so die Akzeptanz und Nutzung der Endanwender bei der Einführung und dem Betrieb von Software-Applikationen.*

*Zu den Kunden der datango AG zählen u. a. Bosch, Bayer Schering Pharma, e.on und SPAR.*