



Software-Schulungen für Mitarbeiter der Schweizerischen Eidgenossenschaft



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Die Institution

Unter dem Begriff „Schweizerische Eidgenossenschaft“ werden sämtliche Bundesbehörden der Schweiz zusammengefasst. Die Behörden sind in sieben Departemente mit jeweils einem eigenen Minister/In unterteilt und diese wiederum in einzelne Verwaltungseinheiten (insgesamt ca. 80 Bundesämter mit mehr als 30.000 Vollzeitstellen). Die Software-Lösung von datango wird in verschiedenen Bereichen eingesetzt, hauptsächlich aber in der eidgenössischen Finanzverwaltung, dem Kompetenzzentrum für das gesamte Finanz- und Rechnungswesen des schweizerischen Bundes. Der Finanzverwaltung obliegt u.a. die Verantwortung für die Organisation des bundesweiten Zahlungsverkehrs. Konkret äußert sich dies in der Unterstützung der Departemente und Verwaltungseinheiten bei der Finanzplanung und Budgetierung, der Rechnungsführung, der internen Leistungsverrechnung, und der Rechnungslegung.

Projekt: Erstellung von E-Learning-Sequenzen zu SAP R/3, Business Warehouse und eigenentwickelten Applikationen

Module: Demo, Übung, Dokumentationen, Quiz

Fokus:

Ersatz der bisherigen Schulungs-Umgebung durch die Einführung eines neuen Trainings-Konzepts mittels Simulationssystemen und Reduktion des kostenintensiven Klassenraumtrainings; einheitliche Anwender-Dokumentation der Grundlagen und Prozesse im Finanz- und Rechnungswesen.

Aufbau einer effizienten Schulungsumgebung für Anwender von SAP und anderen Applikationen

Die Aufgabe

Die Schweizerische Eidgenossenschaft setzt zur Unterstützung ihrer Prozesse SAP R/3, Business Warehouse, Internet-Portallösungen und Eigenentwicklungen ein. Bislang wurden die Mitarbeiter in reinen Präsenztrainings im Umgang mit den Applikationen geschult. Mit der zunehmenden Komplexität gestaltete sich jedoch auch die Erstellung der SAP-Schulungsumgebung immer schwieriger. Vor diesem Hintergrund entstand die Idee, Software-Simulationen einzusetzen. Der Umgang mit komplexen Applikationen ist einfacher zu erlernen, wenn die Mitarbeiter zu Beginn in einer Simulation der Applikation üben können, ohne Angst vor Fehlengaben haben zu müssen. Die Präsenztrainings sollten damit zeitlich reduziert und durch die Simulationen sinnvoll ergänzt werden.

Die Lösung

Nach dem Vergleich verschiedener Anbieter entschied sich die Schweizerische Eidgenossenschaft im Februar 2008 für die Software-Lösung von datango, denn die datango performance suite bot das, worauf das Schulungsteam großen Wert legte: Trennung zwischen Demo- und Übungsmodus, automatische Generierung von Schulungsdokumenten, die ohne großen Aufwand an interne Anforderungen wie beispielsweise Corporate Design angepasst werden können und die ständige Verfügbarkeit der Lerninhalte an jedem Arbeitsplatz.

Das neue Schulungskonzept mit der Bezeichnung „Begleitetes Arbeiten“ sieht vor, dass die Mitarbeiter in einem ersten Präsenztraining eine Basisschulung zu den jeweiligen Applikationen erhalten. Am Ende des Trainings werden sie mit Hausaufgaben versorgt, die sie im zweiten Schritt in der Simulationsumgebung selbständig erledigen müssen. Dort wird zunächst im Demo-Modus das Grundverständnis zu den Zusammenhängen der einzelnen Prozesse geschult. Im Übungs-Modus legen sie schließlich selbst Hand an und üben die Arbeitsvorgänge. „Der Demo-Modus dient der Beantwortung der Fragen ‚Was macht man warum?‘ und vermittelt das WAS-Wissen, der Übungs-Modus soll dem Endanwender klar zeigen, wo er konkret mit der Maus hinzuklicken hat und vermittelt somit das WIE-Wissen“, so Walter Jäggi. Ein Quiz fragt das erlernte Wissen letztendlich ab. Danach kommen alle Schulungsteilnehmer wieder zusammen und vertiefen das Erlernte gemeinsam. Fragen, die während der Hausaufgaben entstanden sind, können nun zusammen mit erfahrenen Anwendern geklärt werden.



Software-Schulungen für Mitarbeiter der Schweizerischen Eidgenossenschaft

Die Schweizerische Eidgenossenschaft setzt jedoch nicht nur die E-Learning-Sequenzen ein, sondern macht auch Gebrauch von der automatischen Erstellung von Schulungsunterlagen in MS Word und der Übersetzung der Lerninhalte in die französische Sprache. Die Schweizerische Eidgenossenschaft nutzt zudem die Möglichkeit, die Schulungsunterlagen mit wenig Aufwand an interne Anforderungen manuell anzupassen und sie zu Anwendungshandbüchern weiterzuentwickeln.

Das Ergebnis

Das Konzept „Begleitetes Arbeiten“ wurde von den Mitarbeitern sehr gut angenommen und „hätte ohne die datango performance suite nicht funktioniert“, resümiert Walter Jäggi. Insgesamt wurden mehr als 70 Autoren ausgebildet, die Lerninhalte für Mitarbeiter aus den Bereichen Logistik, Bauten und Gebäudeunterhalt, Informationsmanagement, Human Resources, Zivildienst, Zoll und Finanzen erstellen. Binnen des ersten Jahres wurden beispielsweise allein im Finanzbereich 250 Lerneinheiten generiert und mehr als 3.000 Anwender geschult. Von dem neuen Schulungskonzept profitieren sowohl das Schulungsteam als auch die Endanwender, denn das Erstellen der Trainingsumgebung ist um ein Vielfaches vereinfacht worden, und die Anwender fühlen sich sicherer im Umgang mit den Applikationen. Dies trägt wesentlich dazu bei, dass die Schweizerische Eidgenossenschaft ihre IT Prozesse beschleunigen konnte und Ausgaben für Schulungen und Schulungssysteme drastisch reduziert werden konnten.

Die Zukunft

Für die Zukunft ist geplant, mehr Lerneinheiten zu erstellen und weitere Anwender mit diesem Konzept zu schulen. Das Konzept wird so weiter entwickelt, dass der Anteil an Präsenztrainings weiter reduziert wird. Im Gegenzug nimmt die Gewichtung der Eigenarbeit zu: Aufgrund eines erhöhten Schwierigkeitsgrads der Quizzes müssen die Endanwender diese künftig öfter durchlaufen. Durch die Wiederholung prägt sich bei ihnen der Umgang mit den Applikationen noch besser ein. Darüber hinaus wird die Nutzung des Navigationsmodus für die Unterstützung der Nutzer in der Liveumgebung in Erwägung gezogen. In Abklärung befindet sich derzeit auch die Integration der Lerneinheiten entweder in bereits bestehende E-Learning-Plattformen wie SAP WBT oder Olé (im Scorm-Format möglich) oder die Nutzung weiterer Funktionen aus der datango performance suite wie ‚learning manager‘ oder ‚learning reporter‘.

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.