



Softwareumstellung auf SAP4.6c und Softwareschulung in IMAge mit datango



Das Unternehmen

SPAR wurde 1954 in Österreich gegründet und ist ein bis heute rein österreichisches Unternehmen. Das Kerngeschäft der SPAR Österreichische Warenhandels-AG ist der Groß- und Einzelhandel mit Lebensmitteln und übrigen Waren des täglichen Bedarfs. Mit mehr als 34.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist SPAR heute Österreichs größter privater Arbeitgeber. 1990 gründete SPAR Österreich die Auslandsgesellschaft Austria SPAR International AG und ist dadurch jetzt auch in Norditalien, Slowenien, Ungarn, Tschechien und Kroatien tätig.

Projekt: Retail Service 2

User:

130 Enduser im Großhandel
Tausende Enduser im Einzelhandel

Autoren: 1-7

Fokus:

- Software-Umstellung im Großhandel auf SAP 4.6c
- Software-Schulungen im Einzelhandel in IMAge

Software-Umstellungen und Schulungen im Groß- und Einzelhandel bei SPAR Österreich

Die Aufgabe

Im Jahr 2000 wurde bei SPAR Österreich entschieden, das Enterprise Resource Planning (ERP) im Großhandel vom System BS 2000 auf SAP 4.6c umzustellen. Für diese weitgreifenden Veränderungen mussten aus Sicht der IT- und der Fachabteilungen nicht nur sinnvolle Parameter festgelegt werden, die dies ermöglichten, sondern auch die Software-Schulung für die betroffenen Mitarbeiter vorbereitet werden. Im Einzelhandel waren außerdem ab 2006 Software-Schulungen in IMAge geplant, einem Outlet-Warenwirtschaftsprogramm.

Von der Umstellung im Großhandel würden 130 Endnutzer aus der Hauptzentrale und den sechs Regionalzentralen betroffen sein, von der Software-Schulung im Einzelhandel Tausende von Mitarbeitern aus den 700 Konzernfilialen und ca. 50 Intersparbetrieben. Der Einsatz eines E-Learning und Electronic Performance Support Tools erschien zwingend notwendig, um die Mitarbeiter beim Erlernen und der Nutzung von SAP 4.6c und IMAge zu unterstützen, Fehleingaben zu minimieren und die Helpdeskanfragen weitmöglich zu reduzieren. Bei der Anschaffung des Tools sollte außerdem die Möglichkeit einer automatisierten mehrsprachigen Erstellung von Hilfen berücksichtigt werden, um sie mittelfristig auch in den Auslandsgesellschaften der Austria SPAR International AG nutzen zu können. Die Einbettung der Hilfen in eine Lernplattform und das Angebot von verschiedenen Lernmöglichkeiten waren ebenfalls wesentliche Erfordernisse bei der Anschaffung des passenden Tools.

Die Lösung

SPAR Österreich entschied sich 2006 für den Erwerb einer Konzernlizenz der datango Software, da das Produkt alle Erfordernisse von SPAR erfüllen konnte:

- Die datango Modi sowie die datango Dokumentation bieten verschiedene Lernmöglichkeiten für unterschiedliche Lernpräferenzen der Endanwender.
- Die datango library stellt eine Plattform dar, in der alle Lerneinheiten und -dokumente für die Enduser zur Verfügung gestellt werden.
- Die Re-Recording Funktion von datango ermöglicht es SPAR Österreich mittelfristig, erstellte Lerninhalte direkt und ohne erneute Aufzeichnung in rund 40 Fremdsprachen zu übertragen.

Präsenzs Schulungen und der zusätzliche Einsatz von datango sollten die erste große Systemumstellung im Großhandelsbereich sichern. Auch bei den IMAge-Schulungen im Einzelhandel soll datango den Endusern die Umstellung erleichtern.



Softwareumstellung auf SAP4.6c und Softwareschulung in IMAge mit datango

Zunächst arbeiteten sieben Autoren aus den Bereichen Finanzwesen, Reklamation und Einkaufsorganisation in dem Projekt „Retail Service 2“, das die Systemumstellung im Großhandel betraf. Bald wurde das Autorenteam auf einen Hauptverantwortlichen, den Autor Alfred Renoldner reduziert, der einen Großteil der 150 produzierten Lerneinheiten erstellte. Renoldner ist bei SPAR Österreich für die Schulung der Key User zuständig. Mit dem datango Autorentool wurden die Lerneinheiten aufgezeichnet und den 130 Endusern in der datango library als Demo, Übung und Dokumentation zur Verfügung gestellt. Auch der Praxismodus von datango wird den Endusern als interaktive und kontextsensitive Hilfe parallel zum SAP Live-System angeboten. Durch das Singlesource-Prinzip von datango konnten die Lernmodi und die Dokumentation von den Autoren in einem einzigen Aufzeichnungsprozess erstellt werden.

Die 130 Enduser aus den Bereichen Rechnungswesen, Warenwirtschaft und Reklamation des Großhandels erhielten Präsenzs Schulungen in einem SAP-Test-System. Die Schulungen wurden in der Hauptzentrale und in den sechs Regionalzentralen nacheinander durchgeführt und durch automatisch erstellte Schulungsunterlagen von datango unterstützt. Den Endusern wurde in den Schulungen vermittelt, wie sie die datango library und die datango Modi nutzen können.

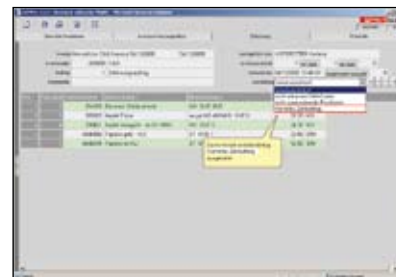
Das Ergebnis

Laut Renoldner verlief die Systemumstellung im Großhandel problemlos: „Es war die richtige Entscheidung, dass wir das datango Tool bei der Software-Umstellung eingesetzt haben. Ich kann mir nicht vorstellen, wie dieser Prozess hätte sonst so reibungslos ablaufen können. Die Enduser wendeten sich zwar anfänglich immer noch aus Gewohnheit an den Helpdesk, um sich bei Problemen helfen zu lassen. Indem man sie jedoch im ersten Schritt auf die datango Unterstützung in der library verweist, klären sich die meisten Fragen von selbst. Nur noch ein Fünftel der Anfragenden melden sich wegen des Problems erneut beim Helpdesk.“

Parallel zu dem Projekt im Großhandel wurden ab 2008 auch für den Einzelhandel Software-Schulungen in IMAge vorbereitet, von denen mittelfristig tausende Mitarbeiter betroffen sind. Bisher wurden 20 Lerneinheiten für den Bereich Warenwirtschaft, Personalwesen und die Filialverwaltung erstellt, die demnächst in den 700 Filialen von SPAR Österreich erfolgreich im Einsatz sind. In der Folge werden IMAge und die Lerneinheiten auch den selbständigen SPAR-Kaufleuten angeboten.

Die Zukunft

Im Einzelhandel plant SPAR Österreich weitere Lerneinheiten für IMAge. Für 2009 ist außerdem der Einsatz des datango Navigationsmodus im Großhandel angestrebt. Langfristig soll überprüft werden, inwiefern die bisher erstellten Lerneinheiten auch in den Auslandsgesellschaften von SPAR nutzbar sind und mit der Re-Recording-Funktion von datango in die entsprechende Landessprache übertragen werden können.



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.