



## Erstellung von Dokumentationen und E-Learning-Sequenzen leicht gemacht



### Das Unternehmen

Die swb AG stellt mit ihren Tochtergesellschaften und Beteiligungen eines der größten Unternehmen in Bremen dar. Das traditionsreiche Haus wurde vor über 150 Jahren gegründet und agiert nun als Lieferant und Produzent in den Geschäftsfeldern Strom, Erdgas, Trinkwasser, Wärme, Entsorgung und technische Dienstleistungen. Der Energieversorger beschäftigt derzeit rund 2.400 Mitarbeiter und unterstützt in einer Klimapartnerschaft die Bremer Landesregierung bei ihrem Bemühen, den CO<sup>2</sup>-Ausstoß im Land bis 2020 um 40 Prozent gegenüber 1990 zu senken.



**Projekt:** Unterstützung der Mitarbeiter im Umgang mit SAP ERP 6.4 Module MM, CO, PM, SD, PS, Easy DMS

**Autoren:** 7

**Lerninhalte:** ca. 100

**Module:** Demo-, Übung-, Test-, Praxis-Modus, Navigation, Dokumentation, ABAP- Baustein

**Fokus:** Erstellung von Schulungsunterlagen und Prozessdokumentationen für 250 Enduser als Refresh-Möglichkeit und zum Selbststudium

## Fit im Umgang mit SAP

### Die Herausforderung

Zur Unterstützung unterschiedlicher Unternehmensprozesse setzen die Stadtwerke Bremen AG (swb AG) in ihrem Betrieb SAP ein. Da die Applikation immer weiter entwickelt wird, steht das Unternehmen vor der Herausforderung, die Endanwender stets auf dem aktuellsten Stand zu halten und sie mit den Änderungen so vertraut zu machen, dass ein reibungsloser Ablauf gewährleistet wird. Diese Trainings wurden über einen langen Zeitraum in Form von Präsenzschulungen abgehalten. Aufgrund der Fülle an Informationen und Häufigkeit der Änderungen wurde jedoch deutlich, dass die Präsenztrainings als alleiniges Lernmedium nicht mehr ausreichten. Für die Endanwender wurde es immer schwieriger, alle Änderungen aufzunehmen, zu behalten und im Alleingang im Arbeitsalltag umzusetzen.

Daher suchte die swb AG nach einer effizienteren und nachhaltigeren Gestaltung der Lernprozesse. Unter anderem sollten Schulungsunterlagen und eine Unterstützung im Live-System als neue Lernmedien zur Verfügung gestellt werden. Da die SAP AG zu dem damaligen Zeitpunkt eng mit einem Unternehmen zusammen arbeitete, das ein Tool zur Erstellung dieser Medien entwickelte, fiel die Entscheidung auf RWD. Bereits nach kurzer Zeit erwies sich jedoch die Generierung der Lerneinheiten mit diesem Tool aus der Sicht der Autoren bei der swb AG als nicht praktikabel. Die swb AG begab sich daher auf die Suche nach einem anderen Tool.

### Die Lösung

Bereits nach kurzer Suche stieß das Unternehmen auf die datango performance suite (dps) der datango AG. Die dps überzeugte u.a. durch eine gute Integration in das SAP-System sowie die einfache Erstellung von Schulungsunterlagen, Dokumentationen und E-Learning-Sequenzen. Die Single-Source-Technologie bietet den Autoren die Möglichkeit, alle Lerninhalte durch nur eine einzige Aufnahme zu generieren. Bei Release-Wechseln von SAP oder sonstigen Änderungen in der Applikation können alle Aufzeichnungen durch die praktische Rerecording-Funktion schnell und unkompliziert aktualisiert werden - somit stehen den Anwendern stets zeitnah die aktuellsten Lernmedien zur Verfügung.

Durch die intuitive Bedienbarkeit der dps reichte eine zweitägige Schulung aus, um die Autoren für den Umgang damit fit zu machen. Die Unterlagen wurden den Anwendern in einer Lernplattform im Intranet zur Verfügung gestellt. Haben sie die Präsenzschulung durchlaufen und treten im Nachhinein Fragen dazu auf, können die Enduser nun jederzeit auf die Unterlagen zugreifen, sich die vermittelten Schulungsinhalte besser einprägen oder sie auffrischen.

Ergänzt wurden die Dokumentationen durch Lerneinheiten im Demo-, Übungs-, Test- und Praxismodus. Diese Modi veranschaulichen bspw. anhand einer Video-Sequenz, wie bestimmte Transaktionen auszuführen sind und bieten dem Anwender die Möglichkeit, in seinem eigenen Lerntempo die Prozesse zu üben, die ihm noch schwer fallen.

Um auch eine Unterstützung im Live-System zur Verfügung zu stellen, hat sich die swb AG für die Navigation entschieden, die kontext-sensitiv Hilfestellung zu den Transaktionen liefert, in denen sich der Enduser gerade befindet.



## Erstellung von Dokumentationen und E-Learning-Sequenzen leicht gemacht

### Das Ergebnis

Inzwischen stehen den 250 Anwendern ca. 100 Lerneinheiten für den effizienten Umgang mit SAP zur Verfügung, während die sieben Autoren die Unterstützung anhand der dps weiter ausbauen. Es wurden erhebliche Einsparungen bei der Erstellung der Lerneinheiten deutlich.

Die dps unterstützt auch die Corporate Identity des Unternehmens, da die Schulungsunterlagen und Dokumentationen automatisch an das Corporate Design angepasst werden können. Zuvor hatte jeder Autor die Unterlagen im unterschiedlichen Stil erstellt.

Sollten dennoch Fragen zur dps auftauchen, steht ein Support zur Verfügung, mit dem sich das Projektteam der swb AG sehr zufrieden zeigt. „Die Kollegen vom datango Support reagieren auf jede Anfrage schnell und kompetent, so dass wir bereits nach kurzer Zeit auf jede Frage eine Antwort erhalten“, freut sich Thorsten Ahlers, SAP Systembetreuer der swb AG.

### Die Zukunft

Die swb AG plant in naher Zukunft ein bestehendes CRM-System durch ein SAP-Produkt zu ersetzen und wird auch bei diesem Projekt auf datango setzen. Denn auch hier gilt es, in möglichst kurzer Zeit viele neue Lerneinheiten und Schulungsunterlagen zu erstellen, um den Endanwendern den Umgang mit der neuen Applikation zu erleichtern.

### Zitat

*„datango ist einfach in der Handhabung und hat trotzdem umfangreiche Funktionen, um bei der Erstellung von Schulungs- und Anwenderdokumentation sehr effizient zu unterstützen.“*

*Thorsten Ahlers, SAP-Systembetreuer PM der swb AG*

### datango AG

*Die 1999 gegründete datango AG mit Hauptsitz in Berlin ist einer der Technologieführer für die Bereiche Navigation, Dokumentation, Prozessautomatisierung, E-Learning und Electronic Performance Support. Die datango performance suite unterstützt Unternehmen durch die gezielte Qualifizierung von Mitarbeitern beim schnellen Rollout und reibungslosen Betrieb von Enterprise-Applikationen. Die Software-Lösungen zeichnen sich aus durch die Navigationshilfe im Live-System, die automatische Erstellung von Dokumentations- und Schulungsunterlagen, Software-Simulationen und E-Learning-Sequenzen. So ermöglicht datango die Reduktion von Fehleingaben und Support-Kosten bei erhöhter Nutzerakzeptanz. Der Kundenstamm besteht aus mittelständischen und großen international renommierten Unternehmen wie Bosch, BayerSchering Pharma, UBS, SPAR, s. Oliver und Heraeus.*