



Training und Online-Support der Anwender von SAP Travelmanagement bei der T-Com



Das Unternehmen

Die T-Com, ein Unternehmensbereich der Deutschen Telekom, stellte vor zwei Jahren das komplette Reisebuchungs- und Abrechnungssystem auf das elektronische SAP Travelmanagement um. 140.000 Mitarbeiter mussten in kürzester Zeit in der Anwendung geschult werden, um eine reibungslose Umstellung auf das neue System sicherzustellen.

Die T-Com ist mit rund 41,7 Millionen Schmalbandanschlüssen und rund 7,7 Millionen Breitbandanschlüssen einer der größten Festnetzanbieter Europas. T-Com betreut in Deutschland Privatkunden und kleine Unternehmen. Neben Deutschland ist man auch in Ungarn, Mazedonien, Montenegro, Kroatien und in der Slowakei vertreten. Im ersten bis einschließlich dritten Quartal 2005 erzielte die T-Com einen Umsatz von rund 19,5 Milliarden Euro.

Projekt: SAP Travelmanagement

Users: 140.000

Module: Dokumentation, Demo, Übung, Praxis, Navigation

Fokus: Umstellung von Papier auf elektronisches Travelmanagement

SAP Travelmanagement bei der T-Com, eLearning für 140.000 Mitarbeiter mit datango

Die Aufgabe

Aus wirtschaftlichen Gründen erfolgte bei der T-Com im Jahr 2004 für die Reisebuchungen und Reisekostenabrechnungen eine Umstellung von Papier auf einen elektronischen Prozess. Mit Hilfe des SAP Travelmanagement sollten die Mitarbeiter zukünftig ihre Reisekosten selbst abrechnen und in einem zweiten Schritt über das SAP Travelmanagement diese Reisen auch selbst buchen.

Die bei der T-Com für Human Resources – IT zuständige Abteilung stand damit vor einer großen Herausforderung: 140.000 Mitarbeiter mussten in kürzester Zeit lernen, den Abrechnungsprozess für ihre Dienstreisen selbst durchzuführen. Basis dafür waren die schon bekannten Inhalte der Konzernreiserichtlinie.

Die Lösung

Um zum einen eine hohe Mitarbeiterzufriedenheit und starke Nutzung des SAP Travelmanagement zu erreichen, auf der anderen Seite aber auch eine geringere Fehlereingabequote zu erzielen, wurde ein Tool notwendig, das auf konkrete Fragestellungen eine schnelle Antwort liefert.

Auf der Suche nach einer individuell zu gestaltenden, kontextsensitiven Online-Hilfe nahm die T-Com im Oktober 2004 Kontakt zu datango auf. Bereits Anfang 2005 fiel die Entscheidung für die Online-Hilfe von der datango AG und im März wurde diese erstmalig live geschaltet.

Das Online-Hilfesystem von datango ist eng mit dem SAP Travelmanagement verknüpft und bietet eine kontextsensitive, interaktive Hilfe im Livesystem. Der datango Assistent ist direkt in der jeweiligen Applikation abrufbar und unterstützt den Anwender sofort: Er wird schrittweise durch die Aufgabe geleitet, bis sie fertig bearbeitet ist. Als ob ein Mitarbeiter aus dem Service Center für den Anwender persönlich zur Verfügung stünde. Spezielle Regelungen oder Richtlinien, die zum Beispiel steuerliche Fragen bei der Reisekostenabrechnung betreffen, werden dabei Just-in-time genau im richtigen Moment vermittelt.

Als Kuppelprodukt bei der Erstellung dieses Hilfesystems werden Materialien für Training und Support produziert. Texte und Screenshots werden von datango automatisch während des Aufzeichnens der Online Touren generiert, dadurch entsteht kein gesonderter Aufwand.



Training und Online-Support der Anwender von SAP Travelmanagement bei der T-Com

Eine wichtige Rolle bei der Entscheidung für datango spielte die Möglichkeit, neue Prozessschritte sofort mit einer Unterstützung versehen zu können. So steigt die Prozessqualität für den Anwender über den gesamten Lebenszyklus der Anwendung erheblich. Wird zum Beispiel am Vormittag eine Änderung in der Reisekostenabrechnung verabschiedet, kann der damit zu verändernde Prozessschritt bereits innerhalb einer Stunde mit datango unterstützt und schon wenig später in das Travelmanagementsystem integriert werden. Nachmittags greifen die Anwender dann schon direkt im System auf die Unterstützung zu und können den Prozess ohne Fehler bearbeiten.

Das Ergebnis

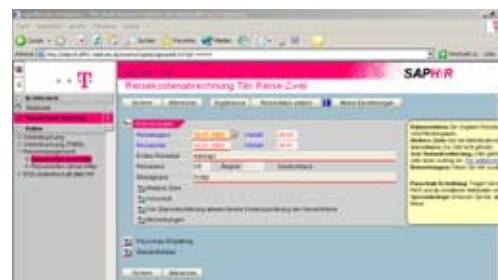
Durch eine statistische Auswertung und den Vergleich der Ergebnisse vor und nach der Einführung der datango Online-Hilfe, konnte eine stark angestiegene freiwillige Nutzung des SAP Travelmanagement auf einen Wert von über 80 Prozent festgestellt werden. Seit Oktober 2005 ist die Abrechnung (online) die grundsätzliche Methode zur Reisekostenabrechnung bei der T-Com. Excel-Sheets werden nur noch in Ausnahmefällen verwendet.

Die Zukunft

Die T-Com untersucht innerhalb des Unternehmens die Möglichkeiten, weitere Funktionalitäten in das vorhandene Portal zu integrieren und denkt dabei vor allem an die Reisebuchung.

Günter Müller,
Executive Vice President HR IT Management T-Com Zentrale:

"Wir waren aufgrund unserer Betriebsvereinbarung auf das freiwillige Mitwirken der über 100.000 Nutzer im hochkomplexen Bereich der Reisekostenabrechnung unter ESS angewiesen. Der Einsatz von datango hat uns hierbei, flankierend zu anderen Maßnahmen, entscheidend nach vorne gebracht!"



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.

Ihr direkter Kontakt zu datango:

datango AG | Schönhauser Allee 10-11 | 10119 Berlin | Fon: +49 30 443 550 | Fax: +49 30 443 55 222
datango AG | Daimlerstraße 15 | 41564 Kaarst | Fon: +49.2131.661 92 0 | Fax: +49.2131.661 92 39

info@datango.de | www.datango.de