



Training und Online-Support der Documentum-Nutzer bei der Schering AG



Das Unternehmen

Das 1851 in Berlin gegründete, weltweit erfolgreiche Pharmaunternehmen entwickelt Arzneimittel von hohem medizinischen Wert und maßgeschneiderte Therapien, um Menschen mit lebensbedrohenden Krankheiten neue Perspektiven zu geben. Mit innovativen Präparaten ist Schering Marktführer in ausgewählten Spezialmärkten. Über 130 Tochter- und Beteiligungsgesellschaften betreuen weltweit Kunden aus unmittelbarer Nähe unter Berücksichtigung lokaler Marktbedingungen und Bedürfnisse. Mit ihrem Leitbild „Verantwortungsvolles, nachhaltiges Wirtschaften ist unser klares Ziel.“ verfolgt die Schering AG den Gedanken des Sustainable Development.

Projekt:

Documentum

User: 3.000

Module:

Dokumentation, Demo, Übung, Praxis

Fokus:

Umstellung auf eine neue, web-basierte Documentum-Version

eLearning by doing, eine wirksame Lösung von datango

Die Aufgabe

Die Umstellung auf die neue, webbasierte Version von Documentum war für die Nutzer mit tief greifenden Veränderungen verbunden: Statt mit Windows übten die Anwender nun Funktionen innerhalb der Browserumgebung aus. Die webbasierte Bedienoberfläche des Documentum-Systems und die veränderte Navigationsstruktur war den Nutzern unbekannt. Hinzu kam, dass sich bei den täglichen Arbeitsabläufen durch sich ändernde Funktionalitäten laufend Umstellungen bei der Handhabung des Systems ergaben.

Die bei Schering für Training und Support zuständige Abteilung stand vor der Herausforderung, für 3.000 Nutzer den direkten Übergang von dem alten auf das neue System zu organisieren. Die Anwender mussten zur sofortigen Nutzung der Web-Applikationen befähigt werden.

Aufgrund des engen Einführungszeitraumes von nicht einmal zwei Wochen und der hohen Anzahl der Nutzer kam die traditionelle Art der Präsenzschiulung mit rund 10 Teilnehmern pro Veranstaltung nicht in Frage. Man beschränkte das Training auf halbtägige Auditorium-Veranstaltungen. Hinzu kam, dass viele Nutzer aus aller Welt an den Veranstaltungen nicht teilnehmen konnten. Aus wirtschaftlichen Gründen lohnte eine Auditorium-Veranstaltung nur an Standorten mit einer relevanten Nutzeranzahl.

Die Lösung

Für die Unterstützung konkreter Arbeitssituationen der Mitarbeiter wurde bisher ein hochqualifiziertes Bedienungshandbuch eingesetzt. Dieser „Quick Reference Guide“ wurde durch ein elektronisches Hilfesystem abgelöst. Da das Documentum-System eine starke Anpassung an die betrieblichen Abläufe bei Schering erfahren hatte, schied das herstellerepezifische Hilfesystem hierfür aus. Oberstes Ziel bei Training und Support war die Vermeidung einer hohen Anzahl von Supportanfragen unmittelbar nach der Systemumstellung.

Auf Basis dieser Anforderungen konzipierte die datango AG zusammen mit Schering ein spezielles Hilfesystem, das mit der Software und ihren Prozessen aufs Engste verknüpft war.



Dokumentation und Vereinheitlichung bei der IKB

Mit Hilfe der Softwarelösung von datango konnten Fachexperten der Schering AG verschiedene Unterstützungsformen für den gesamten Lebenszyklus von Documentum erstellen. Zum Beispiel nahm der datango producer zur effektiven Erstellung der Trainingsunterlagen bereits vorhandene Abläufe in der Web-Applikation Documentum auf. Das Ergebnis war eine für Schering spezifische Printdokumentation für das Training.

Auf Basis dieser Lerneinheit wurden auch drei verschiedene Schulungs-Modi für die Erstellung eines interaktiven Online-Hilfe-Systems eingesetzt. Im Übungsmodus entstand eine Simulation der webbasierten Documentum-Applikation, die den Nutzer realitätsnah an das neue System heranführte. Dabei wurden während der Übergangsphase Lernmodule eingesetzt. Der Praxis-Modus generierte eine interaktive Online-Hilfe, welche die Abläufe in dem Documentum-System für die wichtigsten Dialoge erläuterte. Der Benutzer konnte bei seiner Arbeit sofort und direkt auf Erklärungen zugreifen, für die Erklärung komplexer Prozesse stand ein Demo-Modus zur Verfügung. Die Gesamtlösung verband so Demonstration, Bedienung und Schulung, in die sich textbasierte Hilfe und applikationsbezogenes Lernangebot ebenbürtig integrierten.

Die einfache Einbindung in Documentum erwies sich als sehr vorteilhaft. Die Integration beschränkte sich so auf die Einbindung eines Hyperlinks in die vorhandene Kontexterkenntnis des Systems. Es wurde immer nur diejenige Lerneinheit aufgerufen, die ein Nutzer zur Bewältigung seiner Aufgabe benötigt. Schering profitierte aber auch von der flexiblen Erstellung und Pflege des Contents. Der Produktionsprozess von datango ermöglichte eine vom HTML Layout unabhängige Positionierung der Lernelemente, was einen herausragenden Vorteil bedeutete. Bisher konnten Unterlagen erst am Ende des Einführungsprozesses erstellt werden, da sich die Applikation noch ständig veränderte. Mit datango hingegen konnte die Schering AG zunächst ein Grobgerüst an Content erstellen, das dann eine leichte Aktualisierung der Lerninhalte ermöglichte. Die Erstellung der Unterlagen wurde aus dem kritischen Pfad der Projektumsetzung herausgelöst und nunmehr als paralleler Prozess realisiert. Veraltete und überarbeitete Module wurden einfach per Mausklick ausgetauscht, die spätere Pflege vereinfachte sich beträchtlich.

Das Ergebnis

Für die Schering AG ergaben sich durch diese „bedarfsorientierte Just-in-Time Schulung“ erhebliche Einsparungen. Die bisherigen Handbücher „Quick Reference Guide“ zum Stückpreis von 30 Euro pro Exemplar für 3.000 Anwender konnten ersetzt werden, dazu entfielen noch die Kosten für Neudruck und Verteilung der Handbücher, die mit jedem neuen Release anfallen. Es trat eine Produktivitätssteigerung der Mitarbeiter ein, die auch mit der erwünschten mittelfristigen Reduktion der Help Desk Anfragen einherging.



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 55 0 | 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