



Pilotprojekt: Software-Dokumentation und Training im Rohstofflager von STIHL Inc. (USA)



Das Unternehmen

STIHL Inc. USA wurde 1974 in den USA als eine Tochtergesellschaft der STIHL AG gegründet. Das Unternehmen beschäftigt in den USA mittlerweile über 2.000 Mitarbeiter und exportiert in über 80 Länder weltweit.

STIHL steht als Synonym für Spitzentechnik im Produktbereich Outdoor-Power-Equipment.

Pilotprojekt:

„Training und Dokumentation im Rohstofflager“

Autoren: 2

Module: Dokumentation, Demo, Übung, Test und Praxis

Fokus:

Standardisierte Dokumentation und Training für SAP und das Transport Management System

SAP und das Transport Management System: Dokumentation und Training bei STIHL Inc. (USA)

Die Herausforderung

Der STIHL Inc. Produktions- und Bürokomplex in Virginia Beach erstreckt sich über eine Fläche von 93.000 Quadratmetern. Als Hauptsitz der US-amerikanischen Produktion sind hier die Koordination und Verwaltung der Unternehmenslogistik sowie das Materialmanagement von besonderer Bedeutung. Diese Bereiche sowie sämtliche Unternehmensprozesse werden mit SAP und dem Transport Management System (TMS) gemanagt und verwaltet.

Da rund 550 Mitarbeiter von STIHL Inc. mit diesen Anwendungen arbeiten, ist eine standardisierte und lückenlose Dokumentation der Prozesse unerlässlich. Das Ziel ist die optimale Nutzung durch alle Enduser – beginnend im Rohstofflager bis hin zu allen anderen Unternehmensbereichen.

Die Lösung

Überzeugt von den Funktionen der Software wie zum Beispiel der automatisierten Sprachkonvertierung, entschied sich STIHL Inc. im März 2007 für das Electronic Performance Support System (EPSS) von datango: Ohne den Aufnahmeprozess wiederholen zu müssen, lassen sich alle Lerneinheiten durch die Re-Recording-Funktion in rund 40 Sprachen konvertieren. Besonders für globale Unternehmen wie STIHL Inc. ist dies ein großer Vorteil, da dadurch jeder Mitarbeiter Software-Schulungen in seiner eigenen Muttersprache erhalten kann.

In dem sechsmonatigen Pilotprojekt „Training und Dokumentation im Rohstofflager“ testete STIHL Inc. die Effizienz der Erstellung von Lerneinheiten und Dokumentationen durch die datango Software. Für die Mitarbeiter wurden Lern-, Übungs- und Testeinheiten in einem simulierten Umfeld erstellt. Aufgrund der hohen Wachstumsrate der STIHL Inc., vielen Leiharbeitern und der zentralen Rolle des Rohstofflagers war der Bedarf an Dokumentation und Training besonders hoch. Sollte das Pilotprojekt erfolgreich verlaufen, würde der datango producer auch in den anderen Unternehmensbereichen eingesetzt werden.



Pilotprojekt: Software-Dokumentation und Training im Rohstofflager von STIHL Inc. (USA)

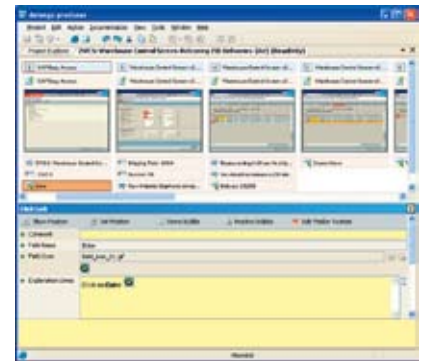
Das Ergebnis

Nach einer dreitägigen Schulung und einer weiteren Woche intensiver Unterstützung durch das datango Team waren die Mitarbeiter der IT-Abteilung in der Lage, eigenständig Lerneinheiten zu erstellen. In nur drei Monaten hatten im Rahmen dieses Pilotprojekts zwei Mitarbeiter der IT-Abteilung 140 Dokumentationen erstellt (80 für SAP und 60 für TMS) sowie Lerneinheiten für 50 Endanwender generiert. Die Anwender wurden mit den Dokumentationen und dem Demo-Modus Schritt für Schritt durch die Software-Applikationen geführt und konnten außerdem ihre erworbenen Kenntnisse in einer simulierten Umgebung üben und testen.

Das sechsmonatige Pilotprojekt überzeugte den SAP-Projektleiter VonLogan Brimhall von datango: „Die datango Software ermöglicht uns die Erstellung von standardisierten Dokumentationsunterlagen für das gesamte Unternehmen und für unsere komplette Software-Landschaft. Die automatische Sprachkonvertierung und der Navigationsmodus sind die Bestandteile, die dieses EPS-Produkt von anderen EPS-Produkten positiv absetzen“, erklärt VonLogan Brimhall. Durch Dokumentationen und Trainings waren die Endnutzer in der Lage, sämtliche Applikationen effizienter zu bedienen. Sie reagierten positiv auf das Lernangebot und nutzten intensiv die realistische Simulationsumgebung, in der sie ohne Angst vor Fehleingaben alle Prozesse erlernen konnten. Am Ende des Pilotprojekts verzeichnete STIHL Inc. eine hohe Nutzerakzeptanz, größere Sicherheit im Umgang mit der Software und eine höhere Produktivität.

Die Zukunft

Da das Pilotprojekt „Training und Dokumentation im Rohstofflager“ erfolgreich war, wird STIHL Inc. nun alle Lerneinheiten für SAP und TMS mit dem datango producer erstellen.



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.

© datango AG, db 01/09

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