



September 2008

Software-Anwender im „Global Village“

Sieben Herausforderungen für globale Unternehmen – mit Performance Support zum schnellen ROI –

Inhaltsverzeichnis

Übersicht	1
Automation	3
Simulation	3
Navigation	4
Collaboration	4
Evaluation	5
Localization	5
Zusammenfassung	6
Über datango	6

Übersicht

Die meisten Unternehmen sind sich heute der Tatsache bewusst, dass die Endnutzer bei der Implementierung von Software-Applikationen meistens nicht hinreichend berücksichtigt werden. Jedoch stellt gerade die Nutzerakzeptanz einen der wichtigsten Schlüsselfaktoren für den Erfolg des gesamten Implementierungsprojekts dar. Kann der Anwender nicht effizient mit einer Applikation umgehen, leidet seine gesamte Leistung darunter. Speziell große internationale Unternehmen stehen oft zusätzlich vor der Herausforderung, Endanwender mit verschiedenen Muttersprachen unterstützen zu müssen. Projekt-Ziele wie z.B. Abgabefristen, schnelle Amortisierung oder Gewinnerzielung können aufgrund der enormen Herausforderung häufig nicht erreicht werden.

Deswegen setzen sich erfolgreiche Unternehmen bei Software-Implementierungsprojekten zunehmend die Nutzerakzeptanz zum primären Ziel und konzentrieren sich auf eine anwenderfokussierte Vorgehensweise. Um dies zu erreichen, nutzen zahlreiche dieser Unternehmen die datango performance suite (dps), die alle Schulungsmaterialien und andere Dokumentationen automatisch erstellt, indem der Prozess in der Originalapplikation aufgezeichnet wird. Die durch eine einmalige Aufzeichnung generierten Dokumentationen und Simulationen stehen den Nutzern jederzeit zur Verfügung – für eine erste Schulung, weitergehende Qualifizierungen oder eine kontinuierliche Bewertung der Lernfortschritte. Schulungs- und Supportkosten können somit signifikant gesenkt werden ebenso wie die Kosten für den gesamten Lebenszyklus der Original-Applikation. Die Durchführung eines Software-Projekts wird dadurch erheblich erleichtert und eine effektivere Nutzung von bestehenden oder neuen Applikationen sowie ein schneller Return-on-Investment (ROI) ermöglicht.

Während das Konzept der anwenderfreundlichen Vorgehensweise von Unternehmen in der Regel akzeptiert wird, wird dem Aspekt der Content Erstellung durch Autoren und Key User oft zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt: Der oft sehr zeitkritische Prozess von der Erstellung der Lerninhalte durch einige wenige Autoren bis hin zu deren Bereitstellung unterliegt komplexen Anforderungen.

Welche Anforderungen sind das?

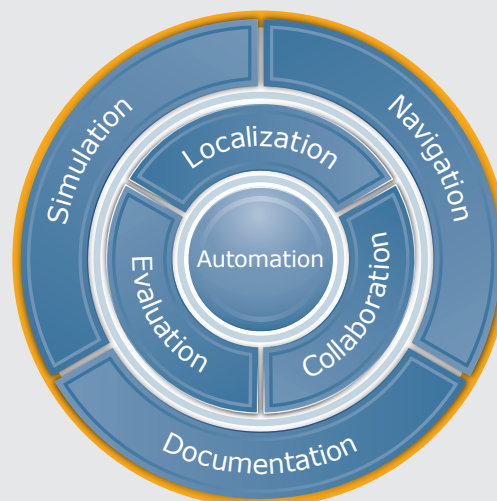
Die meisten Großunternehmen, aber auch immer mehr mittelständische Firmen, sind heutzutage international tätig. Etwa die Hälfte aller datango Kunden sind bereits Global Player, deren Mitarbeiter weltweit an unterschiedlichen Standorten arbeiten. Ein Software-Projekt unterliegt somit folgenden Anforderungen:

- Der Lerninhalt muss in mehr als einer Sprache bereitgestellt werden.
- Die Erstellung der Inhalte durch Key User und Autoren in dezentral organisierten Teams muss koordiniert werden.
- Das Know-How von Fachleuten soll ohne hohen Zeit- und Kostenaufwand ins Projekt eingebunden werden.
- Der Lernfortschritt der Anwender soll regelmäßig überprüft werden.
- Es muss nachvollziehbar sein, ob die Implementierung der Software erfolgreich war.

Diese Anforderungen führen zwangsläufig zu der Frage, wie die Effizienz der Inhaltserstellung und des Electronic Performance Support gesteigert werden kann. Die Antwort hierauf muss sich an folgenden Aspekten orientieren:

- Leichte und schnelle Erstellung eines hohen Volumens an Lerninhalten in benutzerfreundlicher Qualität
- Reibungslose Übertragung des Inhalts in verschiedene Sprachen
- Schnelle Einbindung von Software-Änderungen in alle Lernmaterialien
- Unterstützung der Autoren bei der Erstellung von Lerninhalten
- Single-Source-Verfahren für alle Arten von Lerninhalten: ein Projekt → viele Output-Formate

datango hat sieben Szenarien identifiziert, die üblicherweise bei Implementierungsprojekten auftreten. Abhängig von den spezifischen Anforderungen im jeweiligen Unternehmen sind diese Szenarien unterschiedlich stark ausgeprägt:



Die sieben Szenarien von datango

Automation



Die Erstellung von Lerninhalten im Rahmen eines Software-Rollouts ist in der Regel sehr zeitkritisch. In kürzester Zeit müssen viele Lernmaterialien in hoher Qualität und für verschiedene Anwendungsprozesse erstellt werden. Die Materialien werden meist in verschiedenen Sprachen benötigt, der Lerninhalt muss immer aktuell sein und an Änderungen in der Software angepasst werden können. Durch die Automatisierung der Inhaltserstellung können Zeit und Ressourcen gespart werden.

Ein Prozess muss nicht mehr manuell in fünf verschiedenen Sprachen aufgenommen werden, denn die Sequenz des aufgenommenen Prozesses ist bereits aus der Aufnahme der ersten Sprache bekannt. Insbesondere wenn Inhalte in verschiedenen Sprachen benötigt werden und die Key User, Autoren sowie Fachleute die anderen Sprachen nicht ausreichend beherrschen, stellt die Automatisierung eine simple Lösung zur effizienten Lerninhaltserstellung dar.

Und warum sollte man den kompletten Prozess nochmals aufnehmen, wenn sich nur wenige Screens und Buttons geändert haben? Ein Aufnahmeprozess, der den Inhalt automatisch aktualisiert und bei dem der Autor nur in entscheidungsrelevanten Situationen aktiv werden muss, verringert den Zeitaufwand für das Projekt erheblich.

Die Automatisierung unterstützt durch eine effiziente und schnelle Lerninhaltserstellung in hoher Qualität und verschiedenen Sprachen den Rollout-Prozess.

Automation - WAZ Media Group:



„Die mit datango entwickelte Online-Hilfe ist unerlässlich, da sie den Aufwand für den Support der Benutzer und die Behebung von Fehleingaben minimiert.“

(Hein-Frieder Pfalz, Leiter der Verwaltungssysteme im Geschäftsbereich IVO der WAZ Mediengruppe)

Die WAZ Mediengruppe mit Hauptsitz in Essen ist eines der bedeutendsten europäischen Medienunternehmen. Im Frühjahr 2006 stellte die WAZ Mediengruppe ihren bisher papiergestützten Reisekosten-, Planungs-, Buchungs- und Abrechnungsprozess auf ein neues, automatisiertes System um. Die Mitarbeiter mussten sich innerhalb kürzester Zeit mit den Funktionalitäten, der Bedienoberfläche und der Navigation der neuen Anwendung vertraut machen. Die Funktion des Re-Recordings ermöglicht es dabei, dass Dokumentation und Training ohne großen Aufwand stets aktuell gehalten werden. Durch die ausführliche Nutzung der zur Verfügung gestellten Module konnten Fehleingaben stark reduziert und Beeinträchtigungen im Ablauf vermieden werden. Auch der Aufwand für die Autoren konnte durch die automatisierte Erstellung ausführlicher und dennoch übersichtlicher Anwenderdokumentationen um ein Vielfaches reduziert werden.

Documentation



Selbst im Zeitalter von E-Learning, Software-Simulationen und Electronic Performance Support Systemen (EPSS) legen viele Unternehmen immer noch Wert auf klassische Dokumentationen, die zum Beispiel Prozesse als Teil des Implementierungs-Zyklus dokumentieren oder als ausgedrucktes Handbuch am Arbeitsplatz verwendet werden können.

Die dps erzeugt im Single-Source-Verfahren automatisch Prozess-Dokumentationen in verschiedenen Formaten. Alle Änderungen in der Original-Applikation werden automatisch in sämtliche Dokumentationen übertragen.

Documentation - Stadtparkasse München



„datango ist bei uns ein fest etabliertes und breit genutztes ‚strategisches‘ Tool zur Erstellung und Veröffentlichung von (Schulungs-)Unterlagen.“ (Günter Weigl, Teilprojektleiter TP5 - „Endanwenderschulung und Cut-Over“ im Migrationsprojekt zur Sparkassen Informatik (SI))

Die Stadtparkasse München (SSKM) ist die größte Sparkasse in Bayern. Bevor sie am 22. Oktober 2007 zur Sparkassen Informatik (SI) migrierte, war sie Eigenanwender. Von der Umstellung waren 2.600 End-User betroffen, denn alle Kernbankanwendungen der SSKM sowie eine Reihe weiterer Systeme wurden durch OSPlus, die Gesamtbanklösung der SI, ersetzt. Die Stadtparkasse München nutzt den Dokumentationsmodus sowie die Funktionalitäten zu deren Veröffentlichung über die Library von datango, um das von der SI bereitgestellte Bildungsangebot von Schulungen über Fachgespräche bis hin zum SI-eigenen eLearning für OSPlus zu ergänzen. Mit Hilfe von datango wurden in kurzer Zeit weit über 1.000 Seiten Schulungsunterlagen erstellt und als Kursunterlagen in Papierform veröffentlicht. Zusätzlich sind diese Unterlagen in Dateiform jederzeit für alle Anwender aktuell und online in der datango Library abgelegt. Library und Dokumente werden umfassend genutzt.

Simulation



Die beste Möglichkeit für Anwender, den Umgang mit einer neuen Applikation zu trainieren und zu verbessern, ist das Üben der jeweiligen Prozesse in einer simulierten Umgebung, ohne Angst vor Fehleingaben oder Auswirkungen auf das Echtssystem haben zu müssen. Die Simulation kann auch für die Bewertung von Lernfortschritten verwendet werden, bevor die Nutzer die geschäftskritischen Prozesse im Live-System durchführen.

Sie stellt für jede Phase im Applikations-Lebenszyklus ein geeignetes Tool zur Weiterqualifizierung und Schulung der Mitarbeiter dar.

Simulation - MAN AG



„Der Rollout unserer B2B Plattform konnte durch E-Learning stark beschleunigt werden. Mit datango als zuverlässigen und kompetenten Partner konnten wir Weiterentwicklungen im Betrieb mit geringem Schulungsaufwand einführen. 80 Prozent der Anwenderfragen können damit beantwortet werden.“ (Jürgen Busse, Analytiker E-Business-Solutions, MAN Roland Druckmaschinen AG)

Die MAN AG verfügt über eine zentrale Plattform für eProcurement, über die alle Gesellschaften des MAN Konzerns Waren beziehen können. Die große Herausforderung für die MAN Roland Druckmaschinen AG als Tochtergesellschaft der MAN AG bestand darin, die Plattform effizient in den Arbeitsalltag eines jeden Mitarbeiters zu integrieren. Über 3.000 Mitarbeiter an den verschiedenen Standorten mussten für den Umgang mit dem neuen System geschult werden. Die Anwender können die Prozesse auf der Plattform entweder in Form eines Films betrachten, Gelerntes üben, ihr Wissen testen oder auch direkt aus der Anwendung heraus die datango Schritt-für-Schritt-Hilfe hinzuziehen.

Navigation



Benötigt ein Anwender Hilfe bei der Nutzung der Applikation, sollte er diese idealerweise ohne Zeitverzögerung direkt im Live-System erhalten. Klassische EPSS-Verfahren bieten kontextbezogene Hilfe auf Objektebene in der Echtanwendung (z.B. durch Tastendruck oder in einem Eingabefeld). Die datango Navigation bringt dieses Konzept auf die nächsthöhere Ebene:

Zusätzlich zur Hilfe in der Objektebene führt die Navigation den Anwender im kritischen Prozess durch die Screens, Masken und Dialoge zum Ziel – abhängig von der Interaktion des Anwenders im Prozess oder der Applikation.

Der Anwender erhält detaillierte Anweisungen, welchen Schritt er als nächstes ausführen soll. Seine Eingaben können auf Plausibilität geprüft und automatisierte Schritte (Klicksequenzen) in die Navigation eingefügt werden – ein Vorgang, der Zeit spart und redundante Schritte umgeht.

Die Kombination aus Objekt- und Prozesshilfe, auf die in jeder Applikation und zu jeder Zeit zugegriffen werden kann, ist die für den Nutzer effektivste Form der Hilfe. Die Anwender werden im wahrsten Sinne des Wortes „On the Job“ geschult, wodurch die Kosten für Präsenzs Schulungen und den User Help Desk um ein Vielfaches reduziert werden. Darüber hinaus können bei den Navigationen Daten gesammelt werden, die Aufschluss darüber geben, an welchen Stellen der Applikation, die Anwender die meisten Schwierigkeiten haben. Dies ist eine wertvolle Information zur Optimierung der Geschäftsprozesse und zur Weiterentwicklung der Echtanwendung. Die Navigation unterstützt die Anwender bis auf Felderebene und führt sie durch die Live-Applikation, wodurch Fehleingaben minimiert und die Benutzerakzeptanz deutlich erhöht werden.

Navigation - T-Com

„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!“ (Günter Müller, Executive Vice President HR IT Management T-Com Zentrale)

Aus wirtschaftlichen Gründen erfolgte bei der T-Com im Jahr 2004 für die Reisebuchungen und Reisekostenabrechnungen eine Umstellung von Papier auf einen elektronischen Prozess. 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. Eine wichtige Rolle bei der Entscheidung für datango spielte die Möglichkeit, neue Prozessschritte sofort mit einer Unterstützung versehen zu können. Das Online-Hilfesystem von datango ist eng mit dem SAP Travelmanagement verknüpft und bietet eine kontextsensitive, interaktive Hilfe im Live-System. 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.

Collaboration



Die Zusammenarbeit in einer Firma ist nicht nur für das Tagesgeschäft von großer Bedeutung, sondern auch für die Erstellung und die Administration des Lerninhalts. Je mehr Inhalte erstellt werden, Autoren daran beteiligt sind und Endanwender geschult werden müssen, desto wichtiger ist eine gute Organisation der Zusammenarbeit.

Die Autoren benötigen eine zentrale Plattform für den von ihnen erstellten Inhalt, auf der sie sich jederzeit mühelos untereinander austauschen können – egal ob sie im selben Büro sitzen oder weltweit verteilt in unterschiedlichen Zeitzonen. Das Workflow-Management sollte die Autoren, Projektmanager und alle weiteren Projektmitglieder in ihrer Zusammenarbeit unterstützen, so dass jeder zu jeder Zeit über den Status des Projektes informiert ist.

Auch die Lernenden spielen bei einer workflow-gestützten Zusammenarbeit eine wichtige Rolle: Durch die direkte Zuordnung von Lerninhalten an die Anwender kann sicher gestellt werden, dass der jeweilige Inhalt nur dem Nutzer zur Verfügung steht, für den er relevant ist. Das Feedback der Endnutzer wiederum hilft den Autoren, den Inhalt zu verbessern und zu pflegen.

Die Unterstützung der Autoren durch den Collaborator ist ein Hauptfaktor für eine erfolgreiche Projektdurchführung – und dies nicht nur bei internationalen Großprojekten.

Collaboration

Collaboration wird für Autoren und Lerner ein immer wichtiger Erfolgsfaktor bei Rolloutprojekten. datango hat die Bedürfnisse seiner Kunden Ernst genommen, denn eine steigende Zahl an Kunden wünschte sich ein Tool, das ihr Autorenteam bei der Organisation von immer komplexer werdenden Arbeitsabläufen in immer größer werdenden Projekten unterstützt.

datango entwickelte deswegen den datango collaborator, der mit der dps 2009 von datango eingeführt wird. Er ist eine Serverlösung, die die Stärken einer serverbasierten Collaborationsplattform mit Simplizität und einfacher Bedienbarkeit kombiniert. Zahlreiche datango Kunden planen die Nutzung des datango Collaborators in zukünftigen Projekten. Dieser macht es nicht nur einfacher, die Zusammenarbeit der Autoren bei der gemeinsamen Entwicklung von Content zu planen und zu koordinieren. Vielmehr wird auch die Veröffentlichung der Lerninhalte für spezifische Nutzergruppen erleichtert, ihre Lernfortschritte können nachverfolgt und zurück gemeldet werden.

Evaluation



Die Bewertung des qualitativen und quantitativen Erfolgs eines Software-Implementierungsprojekts ist unerlässlich. Der Erfolg wird sich jedoch nur dann einstellen, wenn die Anwender es gelernt haben, ohne Probleme mit der Echtanwendung umzugehen. Jedes Mal, wenn ein Anwender die Navigation, Simulation, ein Quiz oder anderes Lernmaterial nutzt, können Informationen über diese Interaktion gesammelt und evaluiert werden.

Die Evaluation beschränkt sich jedoch nicht nur auf reine Leistungsberichte der Anwender; vielmehr können die gesammelten Daten auch zur Verbesserung und Weiterentwicklung der Original-Applikation beitragen. Dadurch werden die Support-Kosten reduziert und ein schneller ROI ermöglicht.

Evaluation - UBS



UBS

UBS ist eines der führenden globalen Finanzinstitute, eine der wichtigsten Investmentbanken und zählt zu den führenden Vermögensverwaltern weltweit. Seit 2005 ist datango bei der UBS zur Unterstützung verschiedener unternehmensinterner Anwendungen und einer individuellen CRM-Plattform, die von mehr als 3.000 Kundenberatern des Bankkonzerns genutzt wird, im Einsatz. Eine wesentliche Funktion für UBS war die AICC-Fähigkeit der datango Software, welche die Integration von Touren in die Lernplattform der UBS ermöglicht. Informationen zur Nutzung der Lerneinheiten, wie etwa die Dauer der Übung oder die Ergebnisse aus dem Testmodus werden über die AICC-Schnittstelle in Form einer Learning History direkt an die Lernplattform von UBS, das System „Step“, vermittelt.

Localization



Wissenstransfer in einem globalen Unternehmen kann sehr mühselig sein. Das Erstellen von Inhalten in der eigenen Muttersprache ist für Key Anwender und Fachleute in der Regel kein Problem, aber die Übertragung des Inhalts in eine Fremdsprache stellt sie meist vor eine große Hürde. Bei der Aufnahme des Inhalts werden Text-Templates erzeugt, die die Standard-Aktionen beschreiben und von jedem Kunden an seine Bedürfnisse angepasst werden können.

Die Standard-Texte können problemlos in eine andere Sprache konvertiert werden. Ist das Userinterface noch nicht in der Zielsprache verfügbar, reicht diese Sprachkonvertierung aus. Ist das Interface jedoch auch in der Zielsprache vorhanden, kann die Konvertierung mit der automatischen Re-Recording-Funktion in der neuen Zielsprache kombiniert werden. Die Teile des Lerninhalts, die kundenspezifische Texte enthalten, können in eine MS Word-Datei exportiert und von einem professionellen Übersetzer bearbeitet werden. Die übersetzten Textbausteine können dann problemlos in das System zurück importiert werden. Durch dieses Verfahren ist es nicht notwendig, Key User oder Autoren einzusetzen, deren Muttersprache die Zielsprache ist, denn die Sprachkonvertierung und die Inhaltserstellung verlaufen getrennt vom Aufnahmeprozess.

Die Lokalisierung stellt somit automatisch den gesamten Lerninhalt, die Simulationen, alle Dokumentationen und den EPSS-Inhalt in mehreren Sprachen in anwenderfreundlicher Form zur Verfügung.

Localization - Mobiliar Group

Swiss Mobiliar „datango hilft uns, effiziente Aus- und Weiterbildungen durchzuführen. Lerninhalte sind mit datango rasch entwickelt und erstellt. Auch die Anwender sind durch die Nutzung der von uns produzierten Lerneinheiten schnell im Lernen. Dies erlaubt uns, Änderungen in den wichtigsten Unternehmenssoftwarebereichen sicher und zügig umzusetzen.“ (Therese Jung-Bärtschi, Leiterin des Kompetenzzentrums der Mobiliar)

Mit 3.300 Mitarbeitenden in der Schweiz, die ca. 1,3 Millionen Kundinnen und Kunden betreuen und deren Versicherungspolice verwalten, hat die Gruppe Mobiliar einen enormen Bedarf an Mitarbeiterausbildung und -weiterbildungen im Bereich der Softwarenutzung. Deswegen entschied sich die Leitung des Kompetenzzentrums E-Learning der Mobiliar für den Einsatz der datango Software. Mit der Re-Recording-Funktion von datango ist eine direkte automatisierte Sprachübertragung in mehr als 40 Sprachen möglich. Die Mobiliar erstellte kurze und prägnante Lerneinheiten sowohl auf Deutsch als auch auf Französisch. Alle E-Learnings werden den Mitarbeitenden mittels eines Learning Management Systems zugänglich gemacht. Den Endnutzern steht es frei, ob sie die Lerneinheiten auf Deutsch oder Französisch abrufen.

Zusammenfassung

Das Global Village wird zur Realität. Unternehmen arbeiten heutzutage in einer dynamischen Umgebung und modifizieren permanent ihre IT-Landschaften und Geschäftsprozesse. Der Hauptfokus bleibt jedoch der Endanwender. Erhält dieser keine angemessene Schulung und hochwertige Lernmaterialien, können kritische Geschäftsprozesse die Umsätze und den ROI des Software-Implementierungsprojekts gefährden.

Electronic Performance Support ist deswegen ein wesentlicher Erfolgsfaktor für jedes Unternehmen. datango hat sieben Szenarien identifiziert, die typischerweise im Verlauf eines Software-Implementierungsprojekts auftreten. Bei Berücksichtigung dieser Herausforderungen ist jedes Unternehmen in der Lage, seinen Endanwendern die Hilfe anzubieten, die sie benötigen – unabhängig davon, in welchem Teil des Global Villages sie sich befinden.

Über datango

Die 1999 gegründete datango AG mit Sitz in Berlin ist führender Technologieanbieter im Bereich E-Learning und Electronic Performance Support. Seit 2006 wird das Unternehmen auf seinem Expansionskurs durch Hasso Plattner Ventures und EXTOREL unterstützt. 2007 übernahm datango den Geschäftsbereich Knowledge and Performance Solutions der schwedischen Enlight AB und ist seitdem auch international vertreten.

Der Kundenstamm besteht aus international renommierten Unternehmen wie RWE, e.on, BayerSchering Pharma und UBS. Zu den Integrationspartnern gehören erfolgreiche Beratungs- und Trainingsunternehmen wie die CSC AG, Siemens IT Solutions and Services (SIS) und HP Education Services. Zu den OEM-Partnern zählen unter anderem Lawson Software, Epicor, Proalpha und abas.

datango AG – Berlin Headquarters Schönhauser Allee 10-11 10119 Berlin Deutschland Tel: +49 - 30 - 443 55 0	datango AG – Kaarst Daimlerstraße 15 41564 Kaarst Deutschland Tel: +49 - 2131 - 661 92 0	datango AG - Österreich Große Neugasse 1/5 A-1040 Wien Österreich Tel: +43 - 1 - 54 - 552 80	datango Ltd. – UK Siena Court, The Broadway Maidenhead SL6 1NJ Großbritannien Tel: +44 - 1628 - 50 90 50
datango BV – Benelux Siriusdreef 17-27 2134 WT Hoofddorp Niederlande Tel: +31 - 23 - 568 93 00	datango AS – Norwegen Kongens gate 14 P.O. Box 891 Sentrum N-0104 Oslo, Norwegen Tel: +47 - 22 - 34 03 00	datango AG - Südeuropa Avda. Diagonal 640, planta 6a 08017 Barcelona, Spanien Tel: +34 - 93 - 230 41 23	datango Inc. – USA 1601 Trapelo Road, Suite 286 Waltham, MA 02451, USA Tel: +1-781 663 7520 oder +1-781 663 7555

Alle anderen Länder:

Tel: + 49 - 30 - 44 35 50 | E-Mail: info@datango.com | www.datango.com

