

SAP Customer Success Story



AUF EINEN BLICK

Kunde

ONE GmbH
<http://www.one.at/>

Branche

Telekommunikation

Implementierungspartner

SAP Österreich GmbH
<http://www.sap.at>
INDIVIDUAL COACHING KEG
<http://www.individualcoaching.at>

Lösung und Services

- mySAP Business Suite
- SAP NetWeaver

Hardware

HP, IBM

Datenbank

Oracle, MS SQL

Betriebssystem

HP-UX, NT-Intel

INNOVATIVE LERNPROGRAMME

ONE-MITARBEITER BAUEN AUF SAP TUTOR-LEKTIONEN, UM SOFTWARE-VORTEILE RICHTIG ZU NUTZEN.

Für weiterführende Software-Schulungen nach der Einführung von SAP R/3 entschieden sich die Verantwortlichen beim Kommunikationsunternehmen ONE für das Projekt SAPTRAIN 2003, das von der SAP Schulungsabteilung gemeinsam mit INDIVIDUAL COACHING eingebracht wurde. Das Konzept der auf SAP-Schulung und -Unterstützung spezialisierten Trainer integriert die One-Mitarbeiter bereits in der Konzeptionsphase und setzt abwechslungsreiche Lernmethoden zur Steigerung des Anwenderwissens ein. Die ONE-Teilnehmer bewerteten SAPTRAIN 2003 überdurchschnittlich gut.

ALL IN ONE

Das Kommunikationsunternehmen ONE startete im Oktober 1998 als Österreichs einziger Mobilfunkanbieter mit bundesweiter GSM 1800-Qualität. Derzeit zählt ONE rund 970 Mitarbeiter (etwa 860 Vollzeitstellen) und rund 1,8 Millionen Kunden (1,5 Mio. Mobilfunk-, 145.000 Festnetz- und 150.000 Internet-Kunden). ONE ist der einzige österreichische Mobilfunkbetreiber, der HSCSD (ONE High Speed), GPRS und UMTS im Angebot hat. Am 1. Juli 2003 startete das Unternehmen mit ONE WLAN und dem dichtesten Hotspot-Netz Österreichs aus einer Hand. ONE legt seine Schwerpunkte auf Service, Produktentwicklung und Benutzerfreundlichkeit und bietet seinen Kunden

SAP Österreich GmbH

Lassallestraße 7b

1021 Wien

T +43/1/288 22 - 0

F +43/1/288 22 - 222

E info.austria@sap.com

www.sap.at

mit ONE Smile eine innovative und leicht zu bedienende Handyoberfläche. Der Rechnungslegungsprozess wurde im Oktober 2003 gemäß den Anforderungen der ISO 9001:2000 zertifiziert. ONE verfügt über eine Netzabdeckung von 98%. Der Umsatz betrug im Jahr 2003 rund 664 Mio €. Bis Ende 2003 investierte das Unternehmen insgesamt 1,74 Mrd €. Eigentümer von ONE sind die deutsche E.ON (50,10%), die norwegische Telenor (17,45%), die französische Orange (17,45%) und die dänische TDC (15%).

SAPTRAIN: GANZHEITLICHER LERNANSATZ BEI EINFÜHRUNG NEUER SOFTWARE

Das Problem ist vielfach bekannt: Die Einführung der neuen Software muss in kürzester Zeit erfolgen, oft bleibt zu wenig Zeit für ausführliche Schulungen. Da die Mitarbeiter nicht sämtliche Funktionalitäten und Möglichkeiten kennen, bleiben viele Vorteile der neuen Software ungenutzt. Das von der Firma INDIVIDUAL COACHING vorgestellte Projekt SAPTRAIN 2003, das sich mit seinem "Blended-Learning-Konzept" gegen 15 andere Anbieter durchsetzte, tritt mit einem ganzheitlichen Lernansatz diesem Szenario entgegen, indem es die Anwender bereits in der Konzeption und in die Erstellung von interaktiven Lerneinheiten mit dem SAP Tutor beteiligt.

AUSGEZEICHNETE BEWERTUNG DES SCHULUNGSPROGRAMMS

Unter Verwendung von modernen Unterrichtspraktiken wurden die ausgewählten 350 ONE Mitarbeiter mit Lernspielen und "Lerngymnastik" trainiert, bzw. unter Verwendung einer optimierten Schulungsmethodik mit Präsenzs Schulungen unterrichtet. Die Abwicklung der SAP-Endanwenderschulungen für alle Tätigkeitsbereiche beinhaltete auch die Erstellung einer interaktiven, prozessorientierten Dokumentation sowie die Einbeziehung von Selbstlerneinheiten mit dem SAP Tutor. Dabei wurden die wichtigsten Prozesse unter Einbeziehung der Fachabteilungen in Form von Power-Point-Präsentationen und Mind-Maps dokumentiert, mit den dazugehörigen SAP Tutor-Lektionen

verlinkt und schlussendlich im Intranet publiziert. Diese Aufzeichnung von etwa 30% aller verwendeten SAP-Transaktionen deckt den größten Informationsbedarf unter den Mitarbeitern ab, die zudem anwendergerechte Anleitungen im PDF-Druckformat erhalten. Die Teilnehmer bewerteten mittels Fragebogen (Rücklaufquote: 90%) das Projekt SAPTRAIN 2003 überdurchschnittlich gut.

EFFIZIENZSTEIGERUNG DURCH ANWENDERSCHULUNGEN MIT DEM SAP TUTOR

Neben der Steigerung des Anwenderwissens durch mehr Prozesstransparenz profitierte ONE von einer Reduktion der Fehleingaben, der Beschleunigung der Arbeitsabläufe und einer besseren Nutzung des Reportings mit höherer Datenqualität. SAPTRAIN 2003 bewirkte auch eine deutliche Kosteneinsparung, da aufgrund des effizienteren Gebrauchs von SAP, eine Verbesserung der Servicequalität, eine Verkürzung der Gesprächsdauer im Call Center (bei Auskünften zu Rechnungen) sowie korrektere Vorinformationen über Warenlieferungen zu den Verkaufsniederlassungen erzielt werden konnten. Langfristig bewirken Schulungen mit dem SAP Tutor auch einen Nutzen über die Projektlaufzeit hinaus: Einerseits eine rasche Einschulung neuer Mitarbeiter, andererseits können auch andere Softwareprodukte mit dem SAP Tutor geschult werden.

"DO IT YOURSELF" - GANZ EINFACH MIT DEM SAP TUTOR

Weil zukünftig alle SAP-Trainings durch SAP Tutor-Lektionen unterstützt werden, haben mehrere Mitarbeiter eine Einschulung in dieses e-Learning Tool erhalten. Ihre Aufgaben bestehen darin, die verfügbaren Lektionen laufend anzupassen, neue Lektionen zu erstellen und die vorhandene Dokumentation unter Verwendung des SAP Tutors zu ergänzen.

