



Das Beratungshaus BearingPoint ersetzt bei der europaweiten Schulung von 3.200 Mitarbeitern auf Microsoft SharePoint statische, blidschirm-basierte Materialien durch Assima Klone. So konnten die Trainingzeiten und die Zahl der Anrufe beim Helpdesk gesenkt werden.

HERAUSFORDERUNG

Beratungsfirmen müssen regional verteilte Mitarbeiter und Teams zusammen bringen, um die Projektarbeit zu optimieren und die Prozesse effizienter zu gestalten. Dies war eine der Herausforderungen für BearingPoint, eine führende europäische Management- und Technologieberatung, die den geschäftlichen Anforderungen ihrer Kunden einen intelligenten, anpassungsfähigen Ansatz bietet. BearingPoint ist in 18 Ländern in Europa, dem Mittleren Osten und Afrika vertreten und unterstützt Kunden in Schwellenländern weltweit.

BearingPoint startete sein Projekt „Together“, um die Zusammenarbeit in verteilten Teams zu verbessern. Dabei sollten verschiedene Informationssysteme durch Microsoft SharePoint ersetzt werden als Online Arbeitsumgebung für virtuelle Teams, unternehmensweite Zusammenarbeit und Verwaltung von Projekten. 3.200 Mitarbeiter mussten in wenigen Monaten geschult werden (zuerst 900 Berater in Frankreich und Belgien), um den Return on investment in Sharepoint zu maximieren.

Das Team von BearingPoint prüfte verschiedene Trainingsansätze zur Unterstützung des Together SharePoint Rollouts, auch Präsenztrainings mit statischen, screenshot-basiertem Material. Diese Ansätze wären jedoch zu langwierig und teuer gewesen, hätte die manuelle Vorbereitung der Trainingsmaterialien und etwa 2,5 Stunden Präsenztraining je Mitarbeiter erfordert.

Die Anfragen an unsere Helpdesks konnten wesentlich reduziert werden

Eine stärker automatisierte, interaktive Lösung wurde benötigt, um tausende von Mitarbeitern kosteneffizient im knappen Zeitrahmen des Projektes zu trainieren.

LÖSUNG

BearingPoint entschied sich für die Assima Training Suite (ATS) zur schnellen und effizienten Schulung der Berater. ATS erzeugt Klone einer Anwendungsschnittstelle. So können simulationsbasierte Trainingsinhalte erstellt werden, die teure, instabile Schulungssysteme und statisches, screenshot-basiertes Trainingsmaterial ersetzen.

BearingPoint®

AUF EINEN BLICK

HERAUSFORDERUNGEN

- 3.200 Anwender in Europa in wenigen Monaten auf SharePoint trainieren
- Trainingskosten und -komplexität reduzieren
- Anfragen beim Helpdesk senken und die Einführungszeit verkürzen

LÖSUNG

- Assima Training Suite (ATS)
- Simulationsbasierte Trainingsmodule
- Online Training, das insgesamt nur 20 Minuten dauert

VORTEILE

- Training für 3.200 Berater im gesetzten Zeitrahmen
- Trainingskosten für die ersten 900 Berater um 300.000 € gesenkt, mit einer Zeitersparnis von mehr als zwei Stunden pro Mitarbeiter
- Anfragen beim Helpdesk um 85% reduziert, daraus eine zusätzliche Einsparung von 200.000 €
- Verbesserte Sicherheit der Anwender
- Einfache Training Updates mit Änderungen auf Objektebene

Die BearingPoint Trainer erstellten Storyboards zur Definition der genauen Trainingsinhalte. Ein Team von drei Assima Entwicklern setzte diese dann durch Klonen des Sharepoint Interfaces in 12 interaktive Trainingsmodule mit zusätzlichen Erläuterungen und je ein bis zwei Minuten Dauer um.

„Assima Module sind Klone des echten SharePoint Systems, deshalb gibt es keine Diskrepanz zwischen den Trainingsmodulen und den Live-Systemen, mit denen wir täglich arbeiten“

Weil die Klone der SharePoint Anwendung automatisch aufgezeichnet werden, konnten die Trainingsmodule schnell und einfach erstellt werden. So konnte das kleine Projektteam die Drehbücher, alle 12 Trainingsmodule und die zusätzlichen Hinweistexte in nur vier Wochen fertigstellen. Die Assima Trainingsmodule wurden dann im BearingPoint Intranet veröffentlicht und standen allen Mitarbeitern rund um die Uhr zur Verfügung.

Die Angestellten sollten die Assima Trainingsmodule online bearbeiten und sich selbst mit dem SharePoint System vertraut machen. Anschließend wurden sie zu einem kurzen Präsenztaining eingeladen, in der die Trainer die Vorteile von SharePoint erläuterten, um die Akzeptanz unter den Mitarbeitern zu verstärken.

ERGEBNISSE UND VORTEILE

BearingPoint setzte Assima ein, um 900 französische Berater in nur zwei Monaten zu trainieren – europaweit weitere 2.300 in den folgenden Monaten.

Die Kosten sanken um 300.000 € verglichen mit klassischem

Präsenztraining

Durch die Reduzierung der Trainingszeit pro Mitarbeiter von 2,5 Stunden auf nur 20 Minuten mit den 12 Assima Modulen, konnte BearingPoint signifikant Zeit und Kosten sparen. Anne Duverne, Knowledge Management Manager bei BearingPoint Frankreich und Belgien sagt: „Allein in Frankreich beträgt unser Return on Investment mit dem Assima System 300.000 €.“ Da mittlerweile alle 3.200 europäischen BearingPoint Berater mit Assima auf SharePoint geschult wurden, sind die Einsparungen noch deutlich gestiegen.

85% weniger Helpdesk Anrufe erbrachten weitere 200.000 €

Einsparung

Statt den Helpdesk zu fragen, wie man SharePoint benutzt, greifen die BearingPoint Berater jetzt auf die Online Trainingsmodule von Assima zurück.

„Allein in Frankreich beträgt unser Return on Investment mit der Assima Lösung 300.000 €“

Dies hat die Anrufe beim Helpdesk um 85% gesenkt und 200.000 € eingespart. „Unsere Helpdesks in Frankreich konnten wesentlich reduziert werden“, so Duverne. „Wir haben einen ROI zwischen 100 und 200 Arbeitstagen erreicht.“

3.200 Berater in wenigen Monaten trainiert

Mit der Reduzierung der Trainingszeit pro Mitarbeiter hat die Assima Lösung BearingPoint geholfen, alle 3.200 europäischen Berater in nur wenigen

Monaten zu trainieren. Und: Das Unternehmen konnte den Aufwand senken und so die Trainingsmodule schneller erstellen. „Wir erstellen eine Lektion, starten SharePoint und beginnen die Aufzeichnung. Der Prozess läuft wie üblich ab und wird in der Applikation festgehalten – mit direktem Ergebnis“, sagt Duverne. „Um das Modul zu vervollständigen, müssen nur noch Hinweistexte ergänzt werden.“

„[Mit ATS] läuft der Prozess wie üblich ab und wird in der Applikation festgehalten – mit direktem Ergebnis“

Erhöhte Sicherheit der Anwender

Die Assima Trainingsmodule sind exakte Kopien der SharePoint Schnittstelle und schaffen so schnelle Sicherheit im Umgang mit dem neuen System für die Berater. „Assima Module sind Klone des echten SharePoint Systems, deshalb gibt es keine Diskrepanz zwischen den Trainingsmodulen und den Live-Systemen, mit denen wir täglich arbeiten“, sagt Duverne. So wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter vom ersten Tag an sicher und produktiv im System arbeiten können.

Aktuelles Training mit weniger Wartungsaufwand

Bei vielen Trainingslösungen bedeuten Änderungen in der Live-Anwendung, neu anzufangen und neue Screenshots zu erstellen. Mit Assima aber können Änderungen sofort aus der Anwendungsschnittstelle auf Objektebene erfasst werden und auf alle anderen Bildschirme im Trainingsmodul angewendet werden. „Bei einer Änderung in SharePoint genügen wenige Tage, um die Informationen in jedem Assima Modul zu ändern, entfernen oder ergänzen“, sagt Duverne.

