

ENGIE trainiert 4.000 eigene Mitarbeiter und Mitarbeiter von Partnerunternehmen für SAP CRM, Version 7.0 in nur knapp über zwei Monaten und minimiert so die Risiken bei einem wichtigen, unternehmenskritischen System-Update.

HERAUSFORDERUNGEN

Weltweit nutzen große Unternehmen SAP CRM zur Unterstützung von Verkauf, Marketing, Kundenservice und einer Reihe weiterer kritischer Bereiche. So auch ENGIE, der weltweit größte Erzeuger von nicht-nuklearer Energie. Das Unternehmen mit Firmenzentrale in Frankreich produziert, transportiert, verteilt und handelt mit Gas, Elektrizität und zugehörigen Dienstleistungen und hat mehr als 138.000 Mitarbeiter weltweit.

Um die weltweite Effizienz zu steigern und den Mitarbeitern die neuesten CRM Tools zur Verfügung zu stellen, startete ENGIE das Projekt „Calypso“. Calypso verfolgte zwei Ziele: Die SAP Lösung von einem Mainframe System hin zu einer neuen, serviceorientierten Infrastruktur zu migrieren und die bestehende SAP CRM Version 4.0 durch die SAP CRM Version 7.0 mit der aktuellen Benutzeroberfläche SAP ECC Version 6.0 zu ersetzen.

Weil viele der unternehmenskritischen Prozesse bei ENGIE von SAP CRM abhängig sind, musste das Unternehmen 4.000 eigene und Mitarbeiter von Partnerunternehmen an einem einzigen Wochenende auf die neue Version umstellen. Das ENGIE Trainingsteam hatte für die Trainings nur zwei Monate Zeit.

Siegfried Jankowski, Change Management Training Team Manager für Calypso: „Wir hatten keinen Spielraum für Fehler; alle Anwender mussten die

Arbeit am alten System am Freitagabend beenden und ab Montagmorgen das neue System nutzen.“

LÖSUNG

Das Trainingsteam hatte die Alternative, Trainingsmaterial durch einfaches Aufzeichnen statischer Screenshots der neuen SAP Anwendung zu erstellen.

Wir hatten keinen Spielraum für Fehler; alle Anwender mussten die Arbeit am alten System am Freitagabend beenden und ab Montagmorgen das neue System nutzen

Diese Lösung wäre jedoch zeitaufwändig gewesen; außerdem hätten die Mitarbeiter so kein praktisches, interaktives Training bekommen. Zur Bewältigung dieser Herausforderung in der zur Verfügung stehenden Zeit, entschied sich ENGIE, die Mitarbeiter mit der Assima Training Suite zu schulen, welche bereits in anderen Unternehmensbereichen eingesetzt worden war.

Mit Assima ATS werden Klone der wichtigsten Funktionen einer Anwendung erstellt. Daraus werden interaktive Simulationen für Übungen entwickelt, die die Live-Anwendung lebensnah widerspiegeln und damit den Mitarbeitern die Möglichkeit der Übung



AUF EINEN BLICK

HERAUSFORDERUNG

- 4.000 interne und Partnermitarbeiter auf SAP CRM 7.0 trainieren
- Schnelle und effiziente Trainings-Durchführung
- Betriebskontinuität während des Upgrades sicherstellen

LÖSUNG

- Assima Training Suite (ATS)
- 37 interaktive Übungen und ein Handbuch für die Mitarbeiter in nur 75 Arbeitstagen erstellt
- Präsenztraining mit interaktiven Simulationen
- Selbständige Bearbeitung der Simulationen durch die Mitarbeiter zur Vertiefung ihrer Systemkenntnisse

ERGEBNISSE UND VORTEILE

- 4.000 Mitarbeiter in zehn Wochen trainiert
- Verringerter Störungs-Risiko während des Upgrades
- Standardisierte CRM Prozesse
- 30% schnellere Trainingsdurchführung
- 89% der Mitarbeiter waren mit dem Training zufrieden

vor der Produktivsetzung ermöglichen. Fünf Mitglieder des ENGIE Trainingsteams nutzten Assima ATS, um 37 Simulationen und ein Anwenderhandbuch in nur 75 Personentagen zu erstellen. Diese Simulationen deckten alle Bereiche der neuen SAP CRM Anwendungen und der Benutzeroberfläche ab und ermöglichten so die Arbeitsbereitschaft der Mitarbeiter mit dem Live-System zum Go Live. „Das ganze Team war positiv überrascht. Die Entwicklung der Lerneinheiten war viel einfacher und zeitsparender als wir es erwartet hatten.“, sagt Jankowski.

Für die ENGIE CRM Teams wurde

37 interaktive Übungen und ein Handbuch für die Mitarbeiter wurden in nur 75 Personentagen erstellt

Präsenztraining als beste Lösung angesehen, weil die Mitarbeiter nicht mit Online-Training vertraut waren. Zunächst wurden Schulungen für das Trainingsteam durchgeführt. Dies schulte später Führungskräfte, Support-Mitarbeiter und schließlich „Telefonisten“, die Kundendaten sammeln und direkte Kundenservices erbringen.

In den Präsenztrainings, die innerhalb von zwei Monaten stattfanden, konnten die Trainer dank der ATS Simulationen die neuen SAP Funktionen demonstrieren. Im Anschluss an die Schulungen konnten die Mitarbeiter die Simulationen wiederholen, um Ihre Kenntnisse zu vertiefen und Sicherheit im Umgang mit den neuen CRM Modulen zu erhalten, bevor sie live gingen.

ERGEBNISSE UND VORTEILE

Mit der Assima Lösung konnte ENGIE 4.000 interne und externe Mitarbeiter in nur zwei Monaten zu den neuesten SAP Anwendungen

trainieren mit einer Zeitersparnis von 30% im Vergleich zu herkömmlichen Trainingsmethoden. Zusätzlich konnte ENGIE die Gesamtkosten des Trainings durch den Einsatz von Assima signifikant reduzieren. Mit traditionellen Trainingsmandanten hätte dies bis zu eine Million Euro gekostet.

Verringeres Störungs-Risiko während des CRM Upgrades

Weil die Assima Lösung die Funktionen der neuen SAP CRM Anwendungen lebensecht widerspiegelte, konnten die Mitarbeiter vom ersten Tag an effizient damit arbeiten. Damit wurde erreicht, dass es keine Unterbrechungen des normalen Geschäftsablaufs während der Umstellung von SAP CRM 4.0 auf CRM 7.0 gab.

„Ein solch wichtiges System-Upgrade bringt viele Risiken mit sich, nicht zuletzt, dass Mitarbeiter nicht in der Lage sind, die neuen Anwendungen effizient zu nutzen, wenn sie live gehen.“, sagt Jankowski. „Da alle Mitarbeiter an den Präsenztrainings mit ATS Simulationen teilgenommen hatten und diese auch Online jederzeit zugreifen konnten, konnten sie vom ersten Tag an perfekt mit den neuen CRM Tools arbeiten. Für uns bedeutete das: Keinerlei Unterbrechung unserer normalen Prozesse und keine verlorene Produktivität.“

Einheitliches Training fördert die CRM Aktivitäten

ENGIE und Partner Mitarbeiter müssen einheitliche Standards einhalten, um die Qualität der Kundenbeziehungen zu verbessern. Diese Einheitlichkeit der Prozesse wurde mit Assima möglich, weil einheitliche Trainings für 1.500 interne und 2.500 Mitarbeiter bei Partnerfirmen zur Verfügung gestellt wurden. „Mit der Assima Lösung konnten wir CRM Prozesse mit unseren Kunden standardisieren – unabhängig davon, ob sie direkt mit uns kommunizieren oder über unsere Partner.“, so Jankowski. „Im Ergebnis können wir ein einheitliches, hervorragendes Kundenerlebnis schaffen und den Wert unserer CRM Investitionen maximieren.“

Schnelles, umfassendes Training

Durch die interaktive Lernerfahrung unterstützte Assima alle 4.000 ENGIE Anwender dabei, die neuen SAP Anwendungen sicher zu beherrschen.

„Dank Assima konnten unsere Anwender schnell Sicherheit im neuen CRM System gewinnen. Wir konnten die Trainingszeiten und –kosten im Vergleich zu einem statischen, screenshot-basierten Ansatz verringern.“, so Jankowski weiter. „Das Feedback war durchweg extrem positiv und wir werden sicher auch beim nächsten Mal Assima wieder einsetzen, wenn wir ein großes Trainingsprogramm aufsetzen müssen. Das Calypso-Projekt war ein durchschlagender Erfolg.“

Ein weiterer Vorteil der Übungen lag darin, dass sie Ängste vor dem neuen Tool nehmen konnten. Viele hatten befürchtet, es wäre kompliziert und schwierig zu nutzen. Aber nachdem sie das Training abgeschlossen hatten, fühlten sich die Anwender sicher und freuten sich sogar auf das neue CRM 7.0.

In einer kürzlich durchgeführten Studie gaben fast 89% der Mitarbeiter an, mit dem Training zufrieden zu sein. Normalerweise liegt diese Quote bei 60 bis 70%. Weitere Ergebnisse zeigten, dass 87% der Mitarbeiter die Mischung aus Theorie und Praxis im Seminar gut fanden; 86% waren von der Relevanz des Trainings überzeugt.

Online Zugang als Ergänzung zum Präsenztraining

Die Mitarbeiter von ENGIE haben Zugriff auf alle 37 Assima Simulationen, falls sie Fragen zum neuen CRM System haben. „Mit Assima haben wir eine Ressource, mit der wir neue Mitarbeiter ebenso trainieren können wie andere, die die CRM Umgebung beherrschen müssen.“, sagt Jankowski. „So stellen wir sicher, dass alle Mitarbeiter gründlich am neuen System geschult und sicher in der Anwendung sind, bevor sie damit arbeiten.“

„Das Calypso-Projekt war ein durchschlagender Erfolg“

