



ENGIE schult 4.000 interne und Partner-Mitarbeiter mit Assima in SAP



37

interaktive
Schulungsübungen

30%

schnellere
Schulungsentwi-
cklung

4,000

geschulte Mitarbeiter

Herausforderungen

Große Unternehmen weltweit nutzen SAP-CRM-Systeme zur Unterstützung von Vertrieb, Marketing, Kundenservice und einer Reihe anderer wichtiger Funktionen. Dies gilt auch für ENGIE, den weltweit größten Produzenten von nicht-nuklearer Energie. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Frankreich produziert, transportiert, vertreibt, handelt und vermarktet Gas, Strom und damit verbundene Dienstleistungen und beschäftigt weltweit mehr als 138.000 Mitarbeiter. Um die globale Effizienz zu steigern und den Mitarbeitern Zugang zu den neuesten CRM-Tools zu ermöglichen, initiierte ENGIE das Projekt Calypso. Dieses Projekt hatte zwei Ziele: die Migration der SAP-Lösung von einem Mainframe-System auf eine neue serviceorientierte Infrastruktur und die Aktualisierung der bestehenden SAP-CRM-Umgebung auf die neueste SAP-Version einschließlich der neuen Benutzeroberfläche. Da viele der geschäftskritischen Prozesse von ENGIE von SAP CRM abhängen, musste das Unternehmen 4.000 interne Mitarbeiter und Partner innerhalb eines einzigen Wochenendes auf die neue Version umstellen.

„Es gab keinen Spielraum für Fehler; unsere Mitarbeiter mussten ihre Arbeit am alten System am Freitagabend abschließen und am Montagmorgen mit dem neuen System beginnen.“

Siegfried Jankowski, Change Management Training Team Manager bei Calypso

Lösungen

Das Schulungsteam hatte die Möglichkeit, Schulungsmaterialien zu erstellen, indem es einfach statische Screenshots aus den neuen SAP-Anwendungen machte. Dies wäre jedoch zeitaufwändig gewesen und hätte keine praktische, interaktive Schulung für die Mitarbeiter ermöglicht. Um diese Herausforderung innerhalb der begrenzten Zeit zu bewältigen, entschied sich ENGIE dafür, die Mitarbeiter mit der Assima Cloning Suite zu schulen, die bereits für die Schulung von Teams in anderen Unternehmensbereichen eingesetzt worden war. Die Assima Cloning Technology erstellt Klone der wichtigsten Anwendungsfunktionen. Diese Klone werden dann verwendet, um interaktive Schulungssimulationen für die Mitarbeiter zu erstellen,



die die Live-Anwendungen genau widerspiegeln, sodass die Mitarbeiter deren Verwendung lernen können, bevor sie in der Produktion eingesetzt werden. Fünf Mitglieder des ENGIE-Schulungsteams erstellten mit Assima ATS in nur 75 Arbeitstagen 37 Simulationen und ein Benutzerhandbuch. Diese Simulationen deckten alle Aspekte der neuen SAP-CRM-Anwendungen und der Benutzeroberfläche ab und stellten sicher, dass die Benutzer bereit waren, mit dem Live-System zu arbeiten, sobald es eingesetzt wurde. „Das gesamte Team war sehr positiv überrascht. Die Entwicklung der Schulungsmodule war viel einfacher und zeitsparender als wir erwartet hatten“, sagt Jankowski.

„In nur 75 Arbeitstagen wurden 37 interaktive Schulungsübungen und ein Handbuch für die Mitarbeiter erstellt. Das Calypso-Projekt war ein voller Erfolg.“

Siegfried Jankowski, Change Management Training Team Manager für Calypso

Vorteile

Mit der Assima-Lösung konnte ENGIE in etwas mehr als zwei Monaten 4.000 interne und externe Mitarbeiter in den neuesten SAP-Anwendungen schulen, was einer Zeitersparnis von 30 % gegenüber herkömmlichen Schulungsmethoden entspricht. Darüber hinaus konnte ENGIE mit Assima die Gesamtkosten für die Schulung erheblich senken, die mit herkömmlichen Schulungsanbietern bis zu 1 Million Euro betragen hätten.

Einheitliche Schulungen verbessern CRM-Aktivitäten

Die Mitarbeiter von ENGIE und seinen Partnern müssen nach einheitlichen Standards arbeiten, um die Qualität der Kundeninteraktionen zu verbessern. Diese Prozesskohäsion ist nun dank Assima möglich, das eine einheitliche Schulung für 1.500 interne Mitarbeiter und 2.500 Mitarbeiter von Partnerorganisationen unterstützt hat. „Mit der Assima-Lösung konnten wir die CRM-Prozesse mit unseren Kunden standardisieren, unabhängig davon, ob sie direkt mit uns oder über unsere Partner interagieren“, sagt Jankowski. „Dadurch können wir ein durchweg hervorragendes Kundenerlebnis bieten und den Wert unserer CRM-Investitionen maximieren.“

Online-Zugriff als Ergänzung zum Präsenzunterricht

Die Mitarbeiter von ENGIE können online auf alle 37 Schulungssimulationen zugreifen, wenn sie Fragen zu irgendeinem Aspekt des neuen CRM-Systems haben. „Mit Assima verfügen wir über eine Ressource für die Schulung neuer Mitarbeiter und anderer Personen, die sich mit der CRM-Umgebung vertraut machen müssen“, sagt Jankowski. „Dadurch wird sichergestellt, dass alle unsere Mitarbeiter vor Arbeitsbeginn ordnungsgemäß geschult sind und sich mit dem System sicher fühlen.“

Geringeres Risiko von Unterbrechungen während des CRM-Upgrades

Da die Assima-Lösung die Funktionalität der neuen SAP-CRM-Anwendungen exakt nachbildete, konnten die Mitarbeiter vom ersten Tag an effektiv damit arbeiten. So wurde sichergestellt, dass es während der Umstellung auf das neueste SAP-CRM zu keinen Unterbrechungen des normalen Geschäftsbetriebs kam. „Mit größeren System-Upgrades sind viele Risiken verbunden, nicht zuletzt, dass die Mitarbeiter die neuen Anwendungen nach der Inbetriebnahme nicht effektiv nutzen können“, sagt Jankowski. „Da jedoch alle Mitarbeiter an Präsenzschulungen auf Basis von Assima-Simulationen teilgenommen haben und auch jederzeit online auf die Simulationen zugreifen konnten, konnten sie vom ersten Tag an perfekt mit den neuen CRM-Tools arbeiten. Das bedeutete, dass wir keinerlei Störungen unserer normalen Prozesse und keine Produktivitätsverluste hatten.“

In einer kürzlich durchgeführten Umfrage zur Nutzerzufriedenheit waren fast 89 % der Mitarbeiter mit der Schulung zufrieden, verglichen mit einer normalen Antwortquote von 60–70 %. Weitere Ergebnisse zeigten, dass 87 % der Mitarbeiter mit der Mischung aus Theorie und Praxis in der Schulung zufrieden waren, während 86 % die Schulung als relevant empfanden.

assima 

Wir machen Ihre Mitarbeiter besser und schneller