

Sodexo schult Tausende von Mitarbeitenden auf der ganzen Welt


sodexo



3,000

Endnutzer

80%

optimale
Schulung

30%

schnellere
Einarbeitung

Herausforderungen

Wenn Sie vor Kurzem ein gutes Essen in einem Betriebsrestaurant oder einer Cafeteria, in einem Krankenhaus oder in einer Schule genossen haben, stehen die Chancen gut, dass dies Sodexo (ehemals Sodexo Alliance) zu verdanken ist. Das Unternehmen wurde 1966 in Marseille gegründet und ist heute in 80 Ländern vertreten. Darüber hinaus gibt es in Frankreich jedes Jahr 1 Million Nutzer von Sodexo-„Restaurant Voucher“-Gutscheinen und Servicekarteninhaber. Nicht zuletzt ist Sodexo Marktführer im Facility Management und übernimmt für seine Kunden Personenservices (Catering, Verkaufsautomaten usw.), Unterstützungsdienste (Empfang, Poststelle, Reinigung usw.) sowie multitechnische Wartung. Das Unternehmen hat den Anspruch, weltweit führender Experte für Dienstleistungen zu werden, die die Lebensqualität verbessern – und genau das verbindet so viele unterschiedliche Tätigkeiten an so vielen Standorten. All dies erzeugt eine erhebliche Komplexität, wenn eine neue Anwendung an eine so große Vielfalt von Nutzern ausgerollt werden soll!



Um unsere Nutzer effizient in Click'n Buy zu schulen, suchten wir nach einer Lösung, mit der in möglichst kurzer Zeit möglichst viele Nutzer selbstständig arbeiten können.

Nataly Coleou, End-users Services Director

Lösungen

Zu Beginn des Projekts hatte Sodexo folgende Einschätzung getroffen: Die Standortleiter, die die Hauptnutzer sind, sind geografisch sehr weit verteilt. Informationssysteme tragen einen immer größeren Teil der zentralen Unternehmensprozesse und spielen eine wichtige strategische Rolle für die Unternehmensleistung. Die Einführung neuer Tools ist geschäftskritisch.

Für IS & T ergeben sich zwei zentrale Herausforderungen: den massenhaften Roll-out der Software erfolgreich umzusetzen, eine große Zahl von Endnutzern sehr schnell zu schulen und die effiziente Nutzung dieser

Software nach dem Roll-out sicherzustellen. Allein in Frankreich mussten die Anwendungen sehr schnell für 2.500 Mitarbeitende eingeführt werden. Sodexo suchte daher nach einem Tool, das weniger komplex zu verwalten ist als eine Trainingsdatenbank, kostengünstiger ist und die Anzahl der Helpdesk-Anrufe reduziert. Je nach Umfang der Anwendung sollte das Tool sowohl Präsenzs Schulungen als auch E-Learning unterstützen. Aufgrund der hohen Fluktuation bei einer so großen Nutzerbasis musste es jederzeit wiederverwendbar sein. Schließlich musste es den Endnutzern helfen, ihr Wissen zu erweitern, sobald sie an ihren Standort zurückgekehrt waren.

Ein weiterer wertvoller Vorteil ist, dass während des Kurses meist nur die wesentlichen Teile der Hauptprozesse behandelt werden.

Nataly Coleou, End-users Services Director

Vorteile

Sodexo erstellt seine Schulungskurse intern, mit etwa zwanzig bis dreißig Einheiten pro Anwendung. Assima Training Suite (ATS) wurde als Präsenzschtulungstool für Click'n Buy oder Click'n Team sowie als E-Learning-Tool, zum Beispiel für E-Invoicing und E-End-of-Month, eingesetzt. Fachverantwortliche und Trainer werden hinzugezogen, um für jedes Projekt das didaktische Gerüst zu entwickeln. Die Lösung wurde generalisiert: Alle Schulungen nutzen nun systematisch ATS-Einheiten, was dazu führte, dass Endnutzer sehr schnell selbstständig werden.

Assima Cloning Suite

ACS spiegelt die Realität der Anwendungen wider. Sie hilft dabei, den Kurs zu strukturieren, und versetzt Trainer und Endnutzer durch die Erstellung von Klonen in hyperrealistische Simulationen. Sodexo erfasst die exakten Anwendungen, für die Schulungskurse erstellt werden, und taucht den Endnutzer in eine virtuelle Umgebung ein, die alle Funktionen widerspiegelt. Der Nutzer hat dann sowohl eine Kopie seiner Anwendung als auch ein Lernwerkzeug.

Roll-out-Geschwindigkeit

Click'n Buy ist eine der Anwendungen, die Sodexo einführen musste, um die Beschaffung an seinen Standorten zu steuern. Die Geschwindigkeit des Roll-outs war ein kritischer Faktor und bis dahin eine wesentliche Einschränkung für Sodexo. *Um unsere Nutzer effizient in Click'n Buy zu schulen, suchten wir nach einer Lösung, mit der in möglichst kurzer Zeit möglichst viele Nutzer selbstständig arbeiten können.*

ACS-Onlineleitfaden

"Ein weiterer wertvoller Vorteil ist, dass während des Kurses meist nur die wesentlichen Teile der Hauptprozesse behandelt werden." Wenn der Endnutzer in seine reguläre Arbeitsumgebung zurückkehrt, kann er bei weiterem Unterstützungsbedarf den ATS-Onlineleitfaden nutzen.

Kommunikationsstrategie

Die Duplizierung der Produktionsumgebung, der Ablauf aller Arbeitsprozesse und der Arbeitsleitfaden waren die drei Grundprinzipien im Zentrum des Roll-outs, bei dem die ATS-Lösung als Schulungs- und Kommunikationsstrategie eingesetzt wurde.

ACS (Assima Cloning Suite) spiegelt die Realität der Anwendungen wider. Sie hilft dabei, den Kurs zu strukturieren, und versetzt Trainer und Endnutzer durch die Erstellung von Klonen in realitätsnahe Situationen.



We make your employees better, faster.

assima.net