

eLearning in Unternehmen - eBay Deutschland und datango



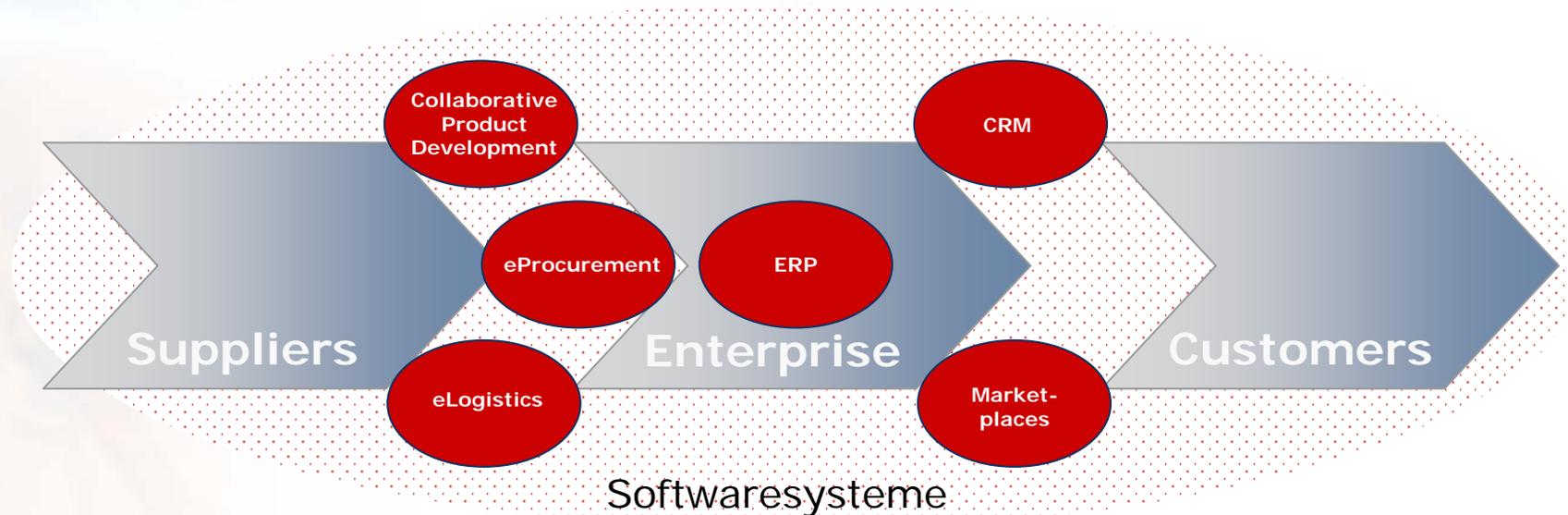
MÜNCHNER KREIS

20. September 2002

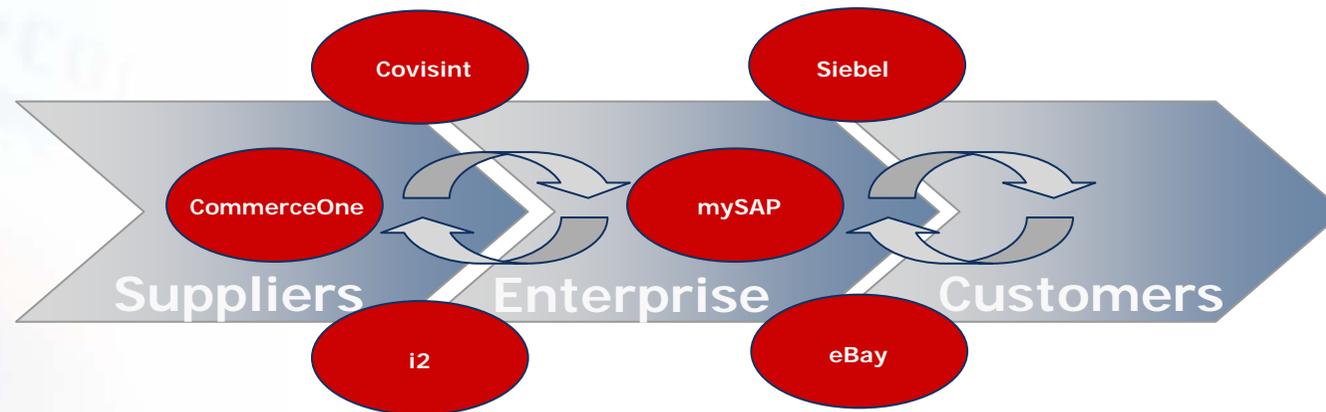
Alexander Artopé
Vorstandsvorsitzender, datango AG

Informationstechnologien wichtiger Motor für Geschäftsprozessgestaltung

Redesign bestehender und Schaffung neuer Prozesse



Nutzen der Software entsteht nur bei richtigem Einsatz durch Endanwender



Partner-Schulung

Situation

Schulung für unterschiedliche & geographisch weit verteilte Partner (z.B. Händler)

Problem

Durchführung von Trainings wegen Reisekosten selten machbar

Mitarbeiter-Schulung

Situation

Enterprise Software Roll-Outs kämpfen mit suboptimalem Training und Wissenstransfer

Problem

Mangel an „training on the job“ während und nach Systemstart

Kunden-Schulung

Situation

Nutzer kämpfen während Web-Aktivitäten mit prozessbezogenen Fragen

Problem

Hilfetexte / FAQs werden kaum gelesen & sind nicht kontextsensitiv

Welchen Mix aus Lernmethoden sollte ein Unternehmen anbieten?

Formell & Kompetenz-orientiert

Fokus zukünftiger Bedarf: Aufbau von Wissen & Fähigkeiten durch intensives Training

Informell & Aufgaben-bezogen

Fokus sofortiger Bedarf: Performance durch aufgabenbezogenen Support

Traditional learning

- Präsenzseminare
- Workshops



- Help-Desk & Handbücher
- „Kollegen fragen“



eLearning

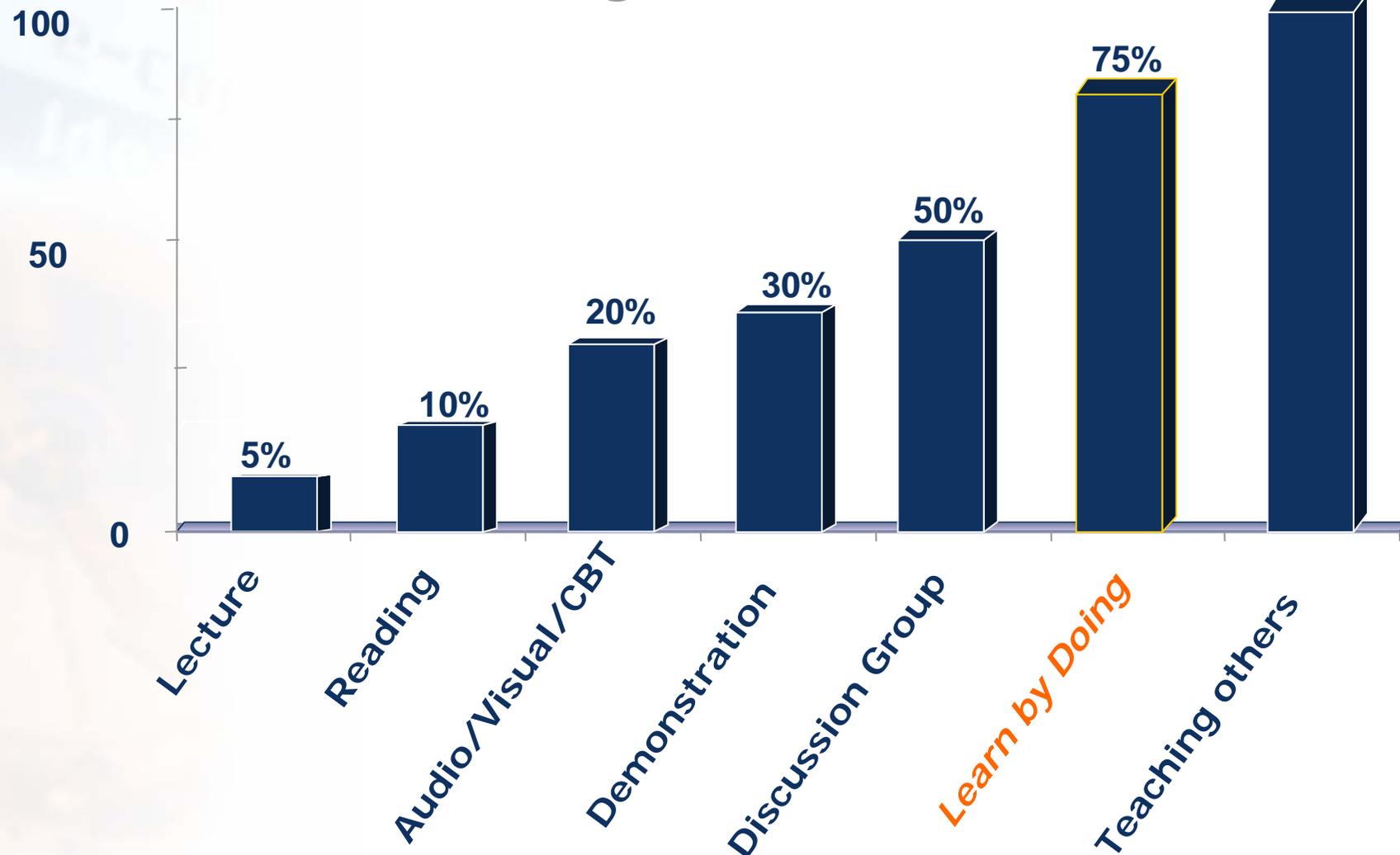
- CBTs & WBTs
- Live-Tutoring



Elektronischer Performance Support fehlt im heutigen Methodenmix ...

... und ist Brückenschlag zwischen Lernen und Day-to-Day Business!

Performance Support führt zu einem höheren Lern- und Erinnerungseffekt bei Nutzern



Source: NTL Institute for Applied Behavioral Science

DEMO

Performance Support @eBay

- Projektstart: Anfang 2001 in Deutschland
- Erweiterung: Sukzessiver Roll-Out in USA, Canada, Australien und weltweit insgesamt acht Ländern
- Folgevertrag: Anfang 2002 mit allen Ländern
- Ergebnisse: Hohe Ersparnisse im Help-Desk und Steigerung der Kundenzufriedenheit

„Wir erklären mit einer datango Tour, warum Kaufen und Verkaufen bei eBay so sicher ist. Nutzer, die die Tour anschauen, vertrauen eBay. Sie lernen durch die Tour, wie Handeln bei eBay funktioniert. Unsere Marktforschung und die von datango gelieferten Reports haben belegt, dass dieses Konzept aufgeht. Wir wissen, dass zufriedene Kunden unser Angebot intensiver nutzen und an Bekannte weiterempfehlen.“

Philipp Justus, Managing Director Germany

Kundenschulungen eBay USA



7-9 Minute Narrated "How to" Tours for eBay Buyers

Take a narrated "How To" tour to get comfortable with buying items on eBay. Just click any of the blue tour buttons -- you'll see how fun, safe, and easy eBay is!

Note: Before you begin, be sure to turn up your PC's speakers. For help with speakers, [click here](#).



• • • [How to Buy on eBay](#)



• • • [How to Use "Buy-it-Now"](#)



• • • [How to Read Those Little Symbols](#)



• • • [How to Keep Track of Your Bidding](#)

Mitarbeiterschulungen

Implementation Design

Content-Erstellung

- Beschleunigung der Kurserstellung und -pflege um bis zu 50%!
- Wiederverwertung von Lerninhalten durch Transformation in Print-Dokumentationen

Training

Training

- Fokus der Präsenzseminare auf Geschäftsprozessänderungen anstatt Bedienung der Software
- „Train users to help themselves“ – für spätere Nutzung in Anwendungssituation

Performance Support

Reduktion von Help-Desk Kosten

- Eingebettete Echtzeit-Hilfe sowie Simulation führen zu geringeren Support Level
- Hohe Mitarbeiter-Produktivität

Maintenance (Updates)

Schnellere Update Zyklen

- Schneller unternehmensweiter Support für neue Upgrades
- Training neuer Mitarbeiter (Fluktuation)

Reduzierte „Total cost of ownership“ für Applikationen

Mitarbeiterschulungen



Nutzer wurden mit datango geschult, um SAP Retail Store zu nutzen
Application: mySAP



Performance-Support-System wird mehrere tausend Endanwender trainieren – über den gesamten Lebenszyklus hinweg.
Application: Documentum 5.0

Fazit

- Vorhersehbarer Zyklus für Wissensaufbau und –erhaltung von Softwaresystemen
- Unterstützung mit verschiedenen Methoden sinnvoll
- Verstärkte Einbindung von Performance Support notwendig