



Formación y asistencia en línea para el usuario sobre la funcionalidad de gestión de viajes de SAP



La empresa

T-Com, perteneciente a Deutsche Telekom, cambió todo el sistema de reservas de viajes y liquidación a la funcionalidad de gestión electrónica de viajes de SAP hace dos años. 140.000 empleados tuvieron que recibir formación sobre la aplicación muy rápidamente para garantizar que el cambio al nuevo sistema transcurriera sin problemas.

Con aproximadamente 41,7 millones de conexiones de banda estrecha y alrededor de 7,7 millones de conexiones de banda ancha, T-Com es uno de los mayores proveedores de red fija de Europa. En Alemania, T-Com se ocupa de clientes privados y pequeñas empresas. Además de Alemania, también tiene representaciones en Hungría, Macedonia, Montenegro, Croacia y Eslovaquia. Desde el primer hasta el tercer trimestre de 2005 (ambos incluidos), T-Com obtuvo un volumen de ventas de unos 19.500 millones de euros.

Proyecto:

Gestión de viajes de SAP

Usuarios: 140,000

Módulos:

Documentación, demostración, ejercicios, práctica, navegación

Objetivo:

Cambio de gestión de viajes de papel a electrónica

Gestión de viajes de SAP en T-Com, formación en línea para 140.000 empleados con datango

La tarea

Por motivos económicos, en el año 2004 en T-Com las reservas de viajes y las liquidaciones de costes de viajes cambiaron de procesamiento en papel a procesamiento electrónico. Con la ayuda de la funcionalidad de gestión de viajes de SAP, en adelante los empleados liquidarían por sí mismos sus costes de viajes y, a continuación, reservarían también estos viajes a través de la gestión de viajes de SAP.

El departamento de T-Com responsable de recursos humanos e informática se enfrentaba así a un gran desafío: 140.000 empleados debían aprender en muy poco tiempo a realizar el proceso de liquidación de sus viajes laborales. La base de estas liquidaciones eran las ya conocidas disposiciones sobre viajes de la directiva de la empresa.

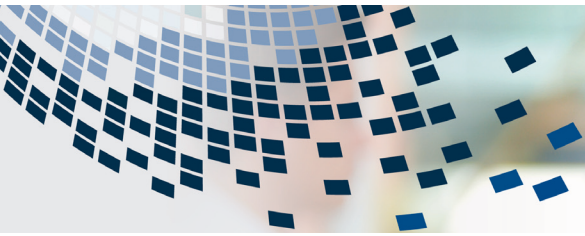
La solución

Para que los empleados estuvieran muy satisfechos y la funcionalidad de gestión de viajes de SAP se utilizara frecuentemente, y además se consiguiera que el porcentaje de error fuera mínimo, era necesaria una herramienta que diera respuestas rápidas a preguntas concretas.

T-Com se puso en contacto con datango en octubre de 2004 para buscar una ayuda en línea sensible al contexto y personalizada. Ya a principios de 2005 se tomó la decisión de implantar el servicio de ayuda en línea de datango AG y en marzo se activó de forma efectiva por primera vez.

El sistema de ayuda en línea de datango está estrechamente vinculado a la funcionalidad de gestión de viajes de SAP y ofrece una ayuda sensible al contexto e interactiva en el sistema en vivo. El Asistente de datango se puede activar directamente en la aplicación y ayuda al usuario de inmediato: lo guía paso a paso durante toda la tarea hasta que la termina de procesar, como si hubiera un empleado del centro de atención al cliente en persona a disposición del usuario. Las normativas o directivas especiales relativas, por ejemplo, a las cuestiones fiscales en la liquidación de los costes de viaje, se comunican en el momento preciso.

datango



Formación y asistencia en línea para el usuario sobre la funcionalidad de gestión de viajes de SAP

Como producto de acompañamiento, durante la creación de este sistema de ayuda se generan materiales de formación y asistencia. Datango genera automáticamente textos y capturas de pantalla durante el registro de las visitas en línea sin ningún esfuerzo especial.

La posibilidad de poder contar inmediatamente con nuevos pasos de procesamiento con asistencia fue muy importante a la hora de decidirse por datango. De esta forma, el usuario disfruta de una mayor calidad de procesamiento durante todo el ciclo de vida de la aplicación. Si por ejemplo se decide por la mañana una modificación en la liquidación de los costes de viajes, el paso de procesamiento que tenga que cambiar se modifica en una hora con datango y se integra poco después en el sistema de gestión de viajes. Al mediodía, los usuarios entran directamente en la ayuda del sistema y pueden realizar el proceso sin errores.

El resultado

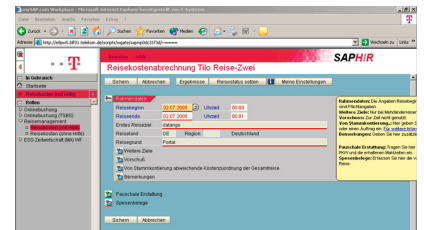
Mediante el análisis estadístico y la comparación de resultados antes y después de la introducción de la ayuda en línea de datango, el uso voluntario de la funcionalidad de gestión de viajes de SAP ha crecido enormemente hasta un valor de más del 80%. Desde octubre de 2005, la liquidación en línea es el método principal de liquidación de costes de viajes en T-Com. Las hojas de Excel sólo se utilizan excepcionalmente.

El futuro

T-Com estudia la posibilidad de integrar más funcionalidades en el portal disponible de la empresa, de cara, sobre todo, a las reservas de viajes.

Günter Müller, Vicepresidente ejecutivo de la dirección de Recursos Humanos e Informática de la central de T-Com:

"Debido a nuestro acuerdo social, estábamos obligados a la colaboración voluntaria de los más de 100.000 usuarios en el complejo ámbito de la liquidación de costes de viajes dentro del sistema de conmutación electrónico. En este aspecto, el uso de datango nos ha impulsado hacia delante de forma decisiva, ayudándonos a adoptar otras medidas".



datango AG

El fabricante de software datango se fundó en Berlín en 1999. Ofrece una solución de software general en varios idiomas (desde la creación hasta la distribución de unidades de aprendizaje individuales), que aumenta de forma constante y notable la rentabilidad de las aplicaciones introducidas como sistema integral de ayuda en línea. El datango knowledge suite (dks) garantiza que el usuario final acepte y aproveche la introducción y la utilización de aplicaciones de software. Algunos de los clientes de datango AG son UBS, BMW, Volkswagen, MAN, Quelle y BayerSchering Pharma.

Su contacto directo en datango:

datango AG | Schönhauser Allee 10-11 | 10119 Berlín | Alemania | Tel.: +49.30.443 55 0 Fax: +49.30.443 55 222
datango AG | Avda. Diagonal 640 | Planta 6a | 08017 Barcelona | España | Tel.: +34.93.230 4123 | Fax: +34.93.228 7899

info@datango.com | www.datango.es