



Case Study

Wechsel von UPK zu datango als neues Tool für Unternehmensschulungen und Prozessdokumentation | Kansas Turnpike Authority



PROJEKT

Die Kansas Turnpike Authority (KTA) setzte bisher das User Productivity Kit (UPK) von Oracle für Schulungen und Prozessdokumentation ein. Da UPK nicht mehr den strategischen Anforderungen entsprach und sich dem Ende seines Lebenszyklus näherte, suchte die KTA nach einem modernen Ersatz, um einen reibungslosen Übergang für die Erstellung von Dokumentationen und In-App-Guidance-Inhalten sowie das Schulungsprogramm zu gewährleisten.

Herausforderung:

KTA stellte drei entscheidende Anforderungen an die neue Lösung:

- 1. UPK-Ersatz:** Ein bewährtes, skalierbares Tool, das UPK effektiv ersetzen und langfristige Schulungsziele unterstützen konnte.
- 2. JD Edwards Kompatibilität:** Da JD Edwards (JDE) ein zentrales Unternehmenssystem bei KTA ist, musste das neue Tool nahtlos in JDE integriert werden, um anwendungsinterne Hilfestellungen und Benutzerführung zu ermöglichen.
- 3. Unterstützung für kundenspezifische Anwendungen:** KTA verwendet mehrere intern entwickelte Anwendungen, darunter eine eigene Kundensupport-Schnittstelle, die täglich von den Kundendienstmitarbeitern (CSRs) genutzt wird. Die neue Lösung musste flexibel genug sein, um diese Tools zu erfassen, zu dokumentieren und zu unterstützen, ohne umfangreiche Anpassungen zu erfordern.



PARAMETER

Branche: Logistik

Projektdauer: 15 Monate

Projektitel: Migration aus dem UPK Knowledge Center

Anzahl Autoren: 2

Anzahl End-User: 500

Applikationen: JD Edwards, eine Reihe von Eigenentwicklungen und Anwendungen von Drittanbietern, die speziell für die Tätigkeiten der KTA entwickelt wurden



LÖSUNG UND ERGEBNIS

Nach der Evaluierung mehrerer Plattformen entschied sich KTA aufgrund der starken Performance bei ERP-Systemen, der Benutzerfreundlichkeit und der Applikationsunabhängigkeit für datango.

Warum datango ausgewählt wurde:

- JDE Integration:** Die native Unterstützung von datango für JD Edwards ermöglichte es KTA, kontextabhängige Hilfe und geführte Simulationen direkt in der JDE-Oberfläche zu erstellen.
- Unterstützung für kundenspezifische CSR-Software:** datango ermöglichte KTA die Dokumentation und Bereitstellung von Echtzeit-Anleitungen für die intern entwickelte CSR-Anwendung, wodurch die Effizienz gesteigert und die Lernkurve für neue Mitarbeiter verkürzt wurde.



- **Flexible Anwendungsbereiche:** Die Fähigkeit von datango, sowohl mit webbasierten als auch mit Desktop-Anwendungen zu arbeiten, ermöglichte es KTA, eine breite Palette von internen Systemen mit einer einzigen Plattform zu unterstützen.
- **Verbesserte Benutzerfreundlichkeit:** Mit Funktionen wie geführten Walkthroughs, rollenbasierten Lernpfaden und Echtzeit-Support ermöglichte datango den KTA-Mitarbeitern, selbstständiger und produktiver zu werden.
- **Skalierbares Schulungsmanagement:** Die Plattform bietet eine zentrale Verwaltung, Analysen und mehrsprachige Unterstützung, um konsistente Schulungen für verschiedene Teams und Abteilungen bereitzustellen.

KTA stellte erfolgreich von UPK auf datango um und implementierte datango als unternehmensweite Schulungs- und In-App-Guidance-Lösung für die über 500 Benutzer. Die Einführung ermöglichte es KTA, konsistente, rollenbasierte Schulungen und anwendungsinterne Anleitungen für alle wichtigen Systeme, einschließlich JD Edwards und der benutzerdefinierten CSR-Software, bereitzustellen und dabei die Schulungsbibliothek zu erhalten und die Bereitstellung und Verwaltung von Schulungsinhalten zu modernisieren. Die Mitarbeiter profitierten von interaktiven, leicht zugänglichen Anleitungen innerhalb ihrer Anwendungen, was zu einer kürzeren Einarbeitungszeit, weniger Supportanfragen und einer besseren Systemakzeptanz führte.



TOP 3 PROJEKT ERFOLGSFAKTOREN

100% Kompatibilität **-30% Ø-Zeit** **100% Konvertierung**
Individuelle Applikations- UPK Content
Softwarelösungen training



KUNDENFEEDBACK

„Das Ergebnis war eine schnellere Einarbeitung der Mitarbeiter, eine bessere Benutzerakzeptanz und eine geringere Abhängigkeit von den Support-Teams, was zu einer höheren Gesamteffizienz und Produktivität in der gesamten Organisation führte.“

Carolina Gil, ERP-System-Analystin



KUNDENKURZPORTRÄT



Die Kansas Turnpike Authority (KTA) unterhält ein 236 Meilen langes, gebührenpflichtiges Straßennetz von der Grenze zu Oklahoma bis nach Kansas City. KTA erhält keine staatlichen oder bundesstaatlichen Steuergelder. Ihre Aufgabe ist es, Kansas voranzubringen, indem sie ein sicheres, zuverlässiges und kundenfreundliches Autobahnssystem in einer haushaltspolitisch verantwortungsvollen, unternehmerischen Weise betreiben. Die Kansas Turnpike wurde 1953 als quasi-öffentliche Einrichtung gegründet. KTA arbeitet eng mit dem Kansas Department of Transportation (KDOT) zusammen, um ein leistungsfähiges Straßennetz im gesamten Bundesstaat bereitzustellen. Am 1. Juli 2013 wurde die Partnerschaft zwischen KTA und KDOT gesetzlich verankert, wobei beide Organisationen vom Verkehrsminister von Kansas geleitet werden.



KONTAKT

datango

Sie haben Fragen? Sie brauchen noch Informationen zu unseren Produkten? Dann nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf. Unser Team hilft Ihnen weiter! Vereinbaren Sie am besten direkt einen Termin für eine Online-Präsentation unserer Produkte.

Europa
+49 2131 760 201-0
info@datango.de

Americas
+1 864 973 7401
+1 404 465 2723
info@datango.com