

دراسة تطبيقية

الانتقال من برنامج التعليم قبل المدرسي (UPK) إلى داتانغو للتدريب المؤسسي والتوثيق | هيئة طريق كانساس السريع



المهمة

كانت هيئة الطرق السريعة في كانساس تعتمد في السابق على مجموعة أدوات إنتاجية المستخدم (UPK) من أوراكل لتدريب المستخدمين النهائيين وتوثيق العمليات. ونظرًا لأن UPK لم تعد تلبية احتياجاتها الاستراتيجية واقتربت من نهاية دورة حياتها، سعت هذه الهيئة إلى إيجاد بديل حديث قادر على دعم مبادرات التدريب المستمر وتقديم الإرشادات المتعلقة بالتطبيقات على مستوى المؤسسة.

التحدي :

حددت الشركة ثلاثة متطلبات أساسية في بحثها عن حل جديد لتبني التكنولوجيا الرقمية :

١- استبدال UPK: كانت المؤسسة بحاجة إلى أداة مجربة وقابلة للتطوير يمكنها أن تحل محل UPK بفعالية وتدعم أهداف التدريب على المدى الطويل

٢- التوافق مع JD Edwards: نظرًا لأن JDE هو نظام مؤسسي أساسي في الشركة، كان من الضروري أن يتكامل البديل بسلاسة مع JDE لتوفير المساعدة داخل التطبيق وإرشادات للمستخدم

دعم التطبيقات المخصصة: تستخدم كانساس العديد من التطبيقات المطورة داخليًا، بما في ذلك واجهة دعم عملاء خاصة تستخدمها يومية موظفات خدمة العملاء. وكان من الضروري أن يتسم الحل الجديد بالمرونة الكافية لدمج هذه الأدوات وتوثيقها ودعمها دون الحاجة إلى تخصيصات واسعة النطاق.



المقاييس

القطاع: الخدمات اللوجستية

مدة المشروع: ١٥ شهرًا

عنوان المشروع: الترحيل من مركز المعرفة UPK

عدد المؤلفين: ٢

عدد المستخدمين النهائيين: ٥٠٠

التطبيق: JD Edwards, a range of custom-developed and third-party applications unique to their operations



الحل والنتيجة

بعد تقييم العديد من المنصات، اختارت شركة كانساس داتانغو للأداء القوي الذي يتميز به في بيئات المؤسسات، وسهولة استخدامه، وتصميمه الذي لا يعتمد على تطبيقات معينة.

لماذا تم اختيار داتانغو :

- التكامل مع JDE : أتاح الدعم المدمج الذي توفره داتانغو لـ JD Edwards للشركة إنشاء مساعدة مرتبطة بالسياق ومحاكاة إرشادية مباشرة داخل واجهة JDE.
- دعم برامج خدمة العملاء المخصصة: زودت داتانغو الشركة بالقدرة على توثيق وتقديم إرشادات فورية لتطبيق خدمة العملاء الذي طوره داخليًا، مما أدى إلى تحسين الكفاءة وتقليل الوقت الذي يستغرقه الموظفون الجدد في التعلم .



أهم ثلاثة عوامل لنجاح المشروع

تحويل بنسبة ١٠٠% تقليل الوقت اللازم للتدريب على استخدام التطبيق بنسبة ٣٠% توافق بنسبة ١٠٠% مع البرامج المخصصة لـ UPK Content



ردود فعل العميل

"بفضل استخدام داتانغو، تمكن الموظفون من إنجاز عملية الإلحاق بالعمل بشكل أسرع، وتحسن مستوى تبني المستخدمين للنظام، وانخفض الاعتماد على فرق الدعم - مما أدى إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية بشكل عام في جميع أنحاء الوكالة."

محال أنظمة تخطيط موارد المؤسسات، Carolina Gil,



ملخص موجز عن العميل



تتولى هيئة طرق كانساس السريعة صيانة ٢٣٦ ميلاً من الطرق التي يتم تمويلها من رسوم الاستخدام، الممتدة من حدود ولاية أوكلاهوما وحتى مدينة كانساس سيتي. ولا تتلقى الهيئة أي أموال من الضرائب الحكومية أو الفيدرالية. وتتمثل مهمتنا في دفع عجلة التنمية في كانساس من خلال تشغيل شبكة طرق سريعة آمنة وموثوقة وتحظى بتقدير العملاء، وذلك بطريقة تتسم بالمسؤولية المالية والكفاءة الإدارية.

تم إنشاء طريق كانساس السريع في عام ١٩٥٣ كمنظمة شبه عامة تعمل هيئة طرق كانساس السريعة عن كثب مع وزارة النقل في كانساس لتوفير شبكة طرق قوية في جميع أنحاء الولاية. في ١ يوليو ٢٠١٣، أقر التشريع الشراكة بين هيئة طرق كانساس السريعة ووزارة النقل في كانساس، حيث يتولى وزير النقل في كانساس إدارة كلتا المنظمتين.



اتصل بنا

datango

نحن هنا من أجلك. هل لديك أي أسئلة؟ هل ما زلت بحاجة إلى معلومات عن منتجاتنا؟ لا تتردد في الاتصال بنا. سيقوم فريقنا بمساعدتك! من الأفضل تحديد موعد مباشرة لعرض منتجاتنا عبر الإنترنت.

+٩٦١ ٧٠ ٣٧٣ ٥٥٠

info@datango.com
www.datango.com

© datango - a division of PARIS AG



• تغطية مرنة للتطبيقات: مكنت قدرة داتانغو على العمل مع كل من التطبيقات المستندة إلى الويب وتطبيقات سطح المكتب الشركة من دعم مجموعة واسعة من الأنظمة الداخلية من خلال منصة واحدة.

• تحسين تجربة المستخدم: بفضل ميزات مثل الإرشادات التفصيلية ومسارات التعلم القائمة على الأدوار والدعم في الوقت الفعلي، مكنت داتانغو موظفي كانساس من أن يصبحوا أكثر اكتفاءً ذاتياً وإنتاجية.

• إدارة تدريب قابلة للتوسع: وفرت المنصة إدارة مركزية وتحليلات ودعمًا متعدد اللغات لتقديم تدريب متنسق عبر فرق وأقسام متنوعة.

نجحت شركة كانساس في الانتقال من نظام UPK إلى نظام داتانغو، وطبقت داتانغو كحل مؤسسي للتدريب ودعم التطبيقات، حيث قامت بنشره ليشمل أكثر من خمسمائة مستخدم في جميع أنحاء المؤسسة. وقد أتاح هذا النشر لشركة كانساس تقديم تدريب متنسق قائم على الأدوار وإرشادات داخل التطبيقات عبر الأنظمة الرئيسية، بما في ذلك نظام JD Edwards وبرنامج CSR المخصص الخاص بها، مع الحفاظ على مكتبة التدريب الخاصة بها وتحديث طرق تقديم وإدارة محتوى التدريب في الوقت نفسه. استفاد الموظفون من إرشادات أكثر تفاعلية وسهولة الوصول داخل تطبيقاتهم، مما أدى إلى تقليل وقت التأهيل، وتقليل طلبات الدعم، وتحسين اعتماد النظام.