SAP USER EXPERIENCE MANAGEMENT BY KNOA

CONHECENDO A FORÇA DE TRABALHO E OTIMIZANDO PRODUTIVIDADE

"A partir do SAP UEM by KNOA conseguimos identificar os pontos falhos de cada usuário dos sistemas, orientando melhor os treinamentos específicos"

Mauro Wagner Baptista, Gerente do Projeto Knoa@Siemens

VISÃO GERAL

Companhia

- Nome: Siemens Ltda.
- Localização: São Paulo, Brasil
- Indústria: Tecnologia e Eletrônicos
- Produtos e serviços: automação industrial, soluções de mobilidade e prediais; geração de energia renovável, serviços de distribuição de energia; soluções de imagem e TI, diagnósticos e sistemas para área de saúde
- Faturamento: R$ 4.424 milhões
- Funcionários: 8.935
- Web site: www.siemens.com.br
- Parceiro de Implementação: SAP Education

Principais Desafios

- Aprimorar os métodos tradicionais de monitoramento do desempenho dos usuários
- Identificar resultados reais dos treinamentos, descobrir carências de especializações e focar treinamentos em áreas que mais precisam
- Reduzir custos com suporte e projetos
- Mudança cultural – o usuário estava acostumado a sistemas desenvolvidos sob medida e passou a utilizar um pacote de mercado e processos padronizados
- Promover um "Big-Bang" com impactos mínimos à operação

Objetivos

- Integrar empresas do grupo com otimização dos custos de TI
- Padronizar processos
- Alcançar excelência de negócios
- Aprimorar eficiência e custos de treinamentos
- Aumentar produtividade

Soluções e Serviços SAP

- SAP User Experience Management by KNOA

Porque a SAP foi Escolhida

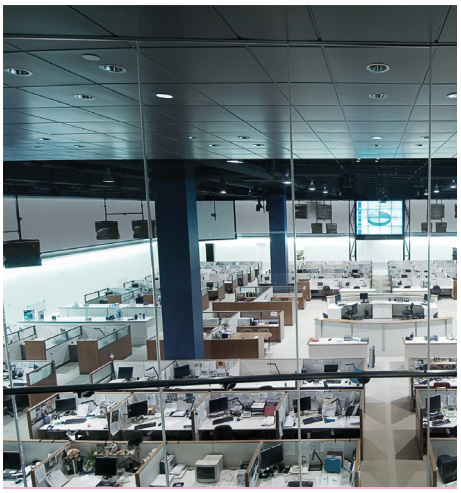
- Decisão estratégica tomada pela corporação
- Permite solucionar proativamente problemas com o usuário final, garantindo assim o ROI desejado em nossa solução SAP
- Conjuntamente, o KNOA e SAP garantem o conhecimento necessário para administrar e gerenciar produtividade do usuário e desempenho do sistema
- Solução capaz de monitorar experiências reais do usuário final, tanto em termos de conhecimento desses usuários, quanto sobre o desempenho do sistema
- Permite identificar demandas corretas relacionadas a treinamentos e carências específicas de conhecimento

Destaque da Implementação

- Envolvimento de grande número de usuários para cobrir todas as áreas do projeto e processos da empresa
- Apoio da diretoria ao projeto
- Suporte pós go-live
- Uma vez implantadas as soluções SAP, a instalação e configuração do KNOA levou apenas 45 dias
- Treinamento dos usuários-chave

Principais Benefícios

- Processos padronizados entre todas as áreas e empresas do grupo
- Alinhamento de processos de acordo com as diretrizes da matriz, na Alemanha
- Otimização no uso das soluções SAP e, consequentemente, dos custos de TI
- Redução de custos com manutenção e chamados ao help-desk
- Melhor alocação e ganho de produtividade com a oferta do treinamento mais indicado para as necessidades de cada usuário
- Facilidade na identificação das demandas, desempenho e falhas de cada departamento



> "Entre outros objetivos, a Siemens pretendia reduzir o tempo gasto no atendimento aos incidentes, permitindo aos consultores obter informações mais detalhadas sobre os erros e os processos"
>
> **Mauro Wagner Baptista,** Gerente do Projeto Knoa@Siemens

De origem alemã, a Siemens está presente no Brasil há mais de cem anos e é atualmente a maior empresa do setor eletroeletrônico do país. Em tempos de pressões por resultados e incertezas econômicas, a transparência e visibilidade ganham ainda mais criticidade aos negócios. Ciente dessa necessidade, a Siemens decidiu implementar a solução SAP User Experience Management (SAP UEM by KNOA), desenvolvida pela Knoa, parceira SAP, para monitorar a experiência de seus profissionais, tanto no que diz respeito aos conhecimentos, quanto ao uso e desempenho dos sistemas de TI.

Otimização de Recursos Humanos e de TI

A área CIT (Corporate Information Technology), responsável pela governança de TI decidiu melhorar o serviço de suporte de primeiro nível aos usuários SAP. "Foi uma decisão da matriz, que escalonou para todas as regiões em que a companhia mantém operações", ressalta Baptista. Para alcançar a mesma excelência obtida em outros níveis de serviço, procurou imediatamente processos e ferramentas que aumentassem a performance e a qualidade na prestação de suporte aos usuários, afirma Baptista .

O SAP UEM by KNOA foi a solução ideal para atender a essa demanda. Com ele, a Siemens poderia integrar as empresas do grupo com otimização dos custos de TI, além de padronizar processos, alcançar excelência em negócios e elevar a eficiência e produtividade de seus profissionais. Isso porque o SAP UEM by KNOA permite a solução proativa de problemas com os usuários finais através do monitoramento de produtividade, comportamento e desempenho do sistema.

Em dezembro de 2009, a empresa iniciou o planejamento para implantação do SAP UEM by KNOA. Para isso, definiu claramente uma equipe para o projeto, com as responsabilidades de cada um dos seus membros. Já em meados de fevereiro de 2010 o ambiente de teste estava configurado e a instalação e configuração do KNOA havia sido concluída. "O projeto foi implantado para cerca de 2.500 usuários e teve baixa complexidade técnica", garante Baptista, acrescentando que os usuários foram treinados no final de fevereiro e em março o sistema estava em operação. "O êxito do projeto também se deve ao envolvimento de um grande número de usuários para cobrir todas as áreas e processos na empresa, bem como ao apoio irrestrito da diretoria", informa o gerente de projeto.

Ele destaca ainda a importância do suporte mantido mesmo após o go-live do projeto.

Decisão Estratégica

A decisão estratégica da Siemens em adotar o SAP UEM by KNOA se explica também pelo fato de a solução garantir, em conjunto com os demais sistemas SAP rodando na companhia, o conhecimento necessário para administrar e gerenciar produtividade do usuário e desempenho do sistema. Neste aspecto, a solução é capaz de monitorar experiências reais do usuário final, possibilitando a identificação correta de demandas relacionadas a treinamentos e carências específicas de conhecimento.

"A partir do SAP UEM by KNOA conseguimos identificar os pontos falhos de cada usuário dos sistemas, orientando melhor os treinamentos específicos", observa Baptista. Com isso, a Siemens é capaz de oferecer o conhecimento necessário e garantir melhorias em áreas específicas. Além da redução de custos com manutenção e chamados ao help-desk, a Siemens conta hoje com uma melhor alocação e ganho de produtividade com a oferta do treinamento mais indicado para as necessidades de cada usuário, além da facilidade em identificar as demandas e falhas de cada departamento.

(11/10)
©2010 by SAP AG. All rights reserved. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and other countries. Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of Business Objects S.A. in the United States and in other countries. Business Objects is an SAP company.
All other product and service names mentioned are the trademarks of their respec- tive companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express war- ranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™