Lern- und Schulungsangebote erweitern und eine größere Zielgruppe erreichen

The Best-Run Businesses Run SAP™

Neue Geschäftschancen ergreifen und profitieren

Die Vorteile von Schulungen und der gezielten Qualifizierung von Mitarbeitern sind vielfach nachgewiesen: Durch den Wissenstransfer und das Fördern von Talenten werden Ihre Mitarbeiter kompetenter, engagierter, zufriedener und produktiver. Mit SAP® Learning Solution, Option für eine erweiterte Lern-Community, lassen sich diese Vorteile jetzt noch stärker nutzen, da Sie nun auch externen Zielgruppen Lernwerkzeuge und -material bereitstellen können.

Diese Option ermöglicht Ihnen, eine größere Zielgruppe anzusprechen – auch außerhalb Ihres Unternehmens. So können Sie neue Geschäftschancen ergreifen, indem Sie den Lernenden im erweiterten Unternehmensumfeld entsprechendes Know-how zur Verfügung stellen. Das erleichtert Ihnen das Zusammenstellen und Verbreiten relevanter Inhalte. Mehr noch: Sie können Ihre Partner und Lieferanten über Produkte, Richtlinien und Compliance-Anforderungen schneller auf dem Laufenden halten. Und nebenbei steigern Sie Ihren Umsatz, indem Sie Ihren Kundenstamm erweitern.

Eine gemeinsame Infrastruktur für Lernende im Unternehmen und im Unternehmensumfeld senkt dabei Ihre Gesamtbetriebskosten. Die Option ist in die SAP-ERP-Anwendung integriert, um Backendprozesse zu verschlanken und eine konsistente Datenqualität sicherzustellen. Das Frontend ist ein intuitives User Interface, einfach konfigurierbar und lässt sich jederzeit an die Anforderungen Ihres Unternehmens oder Ihrer externen Lernenden anpassen. Außerdem führen Sie die gesamten Schulungsunterlagen auf einer einzigen Plattform zusammen.

Der konkrete Nutzen für verschiedene Branchen und Szenarios

Der konkrete Nutzen für verschiedene Branchen und Szenarios

Verschiedene Lernmethoden und -ansätze verbinden

Abbildung 1: Schlüsselrollen in der Lern-Community

Funktionsweise

Abbildung 2: Schlüsselprozesse

Die Option für eine erweiterte Lern-Community stärkt die Beziehung zu Ihren Kunden und Geschäftspartnern. Mithilfe von SAP Learning Solution sind Schulungen in unterschiedlichsten Szenarios durchführbar. Unternehmen sichern sich so einen Wettbewerbsvorteil, mit dem Sie ihren Marktanteil nachhaltig vergrößern können.

- Stark regulierte Branchen wie die Öl-, Gas- und Bergbauindustrie müssen in der Lage sein, externe Subunternehmen in compliance-spezifischen Themen wie Sicherheit, Gesundheit und Sicherheitsprotokollen zu schulen. Außerdem sollten die Schulungen für Revisoren und Manager nachverfolgbar und leicht zu überwachen sein.
- In der Automobilbranche trainieren Dienstleistungsunternehmen ihre Techniker im Umgang mit komplexen Diagnosewerkzeugen, damit Service und Produkt den gesetzten Qualitätsansprüchen entsprechen. Zudem machen Automobilhersteller ihre Händler mit erfolgversprechenden Verkaufsstrategien für neue Automodelle fit.
- Konsumgüterhersteller bieten zunehmend E-Learning als After-Sales-Service an, um die Supportkosten zu reduzieren und Ihren Kunden einen weiteren Mehrwert für die Produkte bereitzustellen.
- Im Gesundheitswesen werden Patienten in Vorsorge- und Nachsorgeschemata geschult, um die Heilungschancen langfristig anzuheben. Auch Ärzte müssen sich kontinuierlich in Bezug auf die Analyse und die Verwendung von Diagnosetools auf dem Laufenden halten.
- In der Medienbranche setzen Verlagshäuser verstärkt darauf, ihren Umsatz mit E-Learning oder Präsenzschulungen zu steigern, und werden dabei zu professionellen Trainingsanbietern.
- Unternehmen in der Finanz- und Versicherungsbranche arbeiten gerne mit Channel Sales. Voraussetzung dafür ist, dass sie die unabhängigen Vertreter rechtzeitig über neue Produkte und Aktualisierungen informieren können.

Verschiedene Lernmethoden und -ansätze verbinden

Der konkrete Nutzen für verschiedene Branchen und Szenarios

Verschiedene Lernmethoden und -ansätze verbinden

Abbildung 1: Schlüsselrollen in der Lern-Community

Funktionsweise

Abbildung 2: Schlüsselprozesse

Mit der Option für eine erweiterte Lern-Community können Sie ein Onlineportal erstellen, in dem Sie Lernangebote anbieten und verkaufen. Dieses Portal kann sowohl in B2C-Szenarios (Business-to-Consumer) für sämtliche externen Lernenden als auch in B2B-Szenarios (Business-to-Business) für Lernende Ihrer Kunden und Geschäftspartner genutzt werden. Eine anpassbare Schnittstelle und praktische Selfservice-Funktionen stehen für verschiedene Benutzerrollen zur Verfügung (siehe Abbildung 1 auf der nächsten Seite) – die Kursteilnehmer können zudem über Zugangs-Codes oder Lerngutscheine direkt und selbstständig auf das Portal zugreifen.

Die Option unterstützt unterschiedliche Lernmethoden, z. B. den traditionellen Schulungsraum, virtuelle Präsenzschulungen sowie E-Learning. Kurse lassen sich auch bündeln und E-Learning-Bibliotheken über Abonnements verkaufen. Die integrierte Anwendung „SAP Web Channel Experience Management" erleichtert Ihnen die Konfiguration intuitiver, Java-basierter externer Lernportale. Sie können diese Lernportale beliebig anpassen und damit auch Ihre Corporate Identity oder die Markenauftritte Ihrer Kunden mit bevorzugten Designs und Farben in verschiedenen Katalogen betonen. Darüber hinaus vereinfacht die Anwendung die Konfiguration von E-Marketing- und E-Commerce-Prozessen. So lassen sich in der Anwendung Empfehlungen, Angebote und Werbemaßnahmen platzieren, mit denen Sie die Teilnahmequote an Schulungen steigern können.

Jeder lernt auf seine Weise. Passen Sie deshalb Ihre Schulungsumgebung an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens, Ihrer Partner und Kunden an und machen Sie Ihr Schulungsprogramm dadurch effizienter.

Abbildung 1: Schlüsselrollen in der Lern-Community

Der konkrete Nutzen für verschiedene Branchen und Szenarios

Verschiedene Lernmethoden und -ansätze verbinden

Abbildung 1: Schlüsselrollen in der Lern-Community

Funktionsweise

Abbildung 2: Schlüsselprozesse

Rolle	Wie sie die Software nutzen	Szenarios
Externe Lernende	Nutzen ein von Ihnen konfiguriertes Portal und suchen, buchen und kaufen Schulungen oder Events. Im Portal können externe Lernende E-Learning-Kurse nutzen, Tests durchführen, zu Kursen diskutieren, Kurse bewerten und Kommentare schreiben.	• Business-to-Consumer • Business-to-Business
Lern-Manager	Planen, verwalten, buchen und genehmigen Schulungsaktivitäten für andere Mitarbeiter bei Ihren Kunden. Lern-Manager überwachen den Lernerfolg und den Verbrauch von Lizenzen und können Benutzerprofile erstellen und bearbeiten.	Business-to-Business

Fortsetzung auf der nächsten Seite

Der konkrete Nutzen für verschiedene Branchen und Szenarios

Verschiedene Lernmethoden und -ansätze verbinden

Abbildung 1: Schlüsselrollen in der Lern-Community

Funktionsweise

Abbildung 2: Schlüsselprozesse

Rolle	Wie sie die Software nutzen	Szenarios
Administratoren im Kunden-Unternehmen	Verwalten bei Ihren Kunden sämtliche Profildaten. Außerdem erstellen, bearbeiten und genehmigen sie die Verknüpfungen von externen Lernenden und prüfen Verkaufsinformationen und -berichte.	Business-to-Business
Externe Referenten	Prüfen ausführliche Schulungsinformationen in einem Referentenportal. Externe Referenten können für die Teilnehmer auch Folgeaktivitäten zu den Schulungskursen erstellen, um eine Teilnahme zu bestätigen oder Qualifikationen zu übertragen.	• Business-to-Consumer • Business-to-Business
Trainingsadministratoren	Verwalten den Schulungskatalog. Zusätzlich sind sie für die Überwachung der Teilnahme, die Rechnungsstellung, die Zahlungsverwaltung, die Preisgestaltung sowie für die Rabattadministration und das Reporting zuständig.	• Business-to-Consumer • Business-to-Business

Funktionsweise

Der konkrete Nutzen für verschiedene Branchen und Szenarios

Verschiedene Lernmethoden und -ansätze verbinden

Abbildung 1: Schlüsselrollen in der Lern-Community

Funktionsweise

Abbildung 2: Schlüsselprozesse

SAP Learning Solution unterstützt alle Schlüsselprozesse in der Lernumgebung – von der Planung, Vorbereitung und Bereitstellung von Schulungen bis hin zum Verwalten der Lernenden, der Zahlung und der Analyse (siehe Abbildung 2 auf der nächsten Seite).

Wie es funktioniert? Ein Administrator erstellt eine Lernressource (z. B. einen Kurs, eine virtuelle Klassenzimmerschulung oder einen Onlinetest) und vermerkt, ob diese Ressource internen oder externen Lernenden zur Verfügung gestellt werden soll. Anschließend erstellt er einen Produktkatalog (für externe Lernende), ordnet ihn Kunden oder Ländern zu und passt ihn mithilfe von Einstellungen wie Rabatt- oder Zahlmethoden an. Der Katalog wird schließlich im externen Lernportal veröffentlicht.

Die Registrierung kann durch die Lernenden selbst oder stellvertretend durch einen Lern-Manager durchgeführt werden (in einem B2B-Szenario). Schulungsangebote erhalten sie jeweils passend zu ihrem Benutzerprofil. Die Lernenden selbst oder die Lern-Manager wählen die Kurse aus, die Zahlungsdaten werden erfasst und die Bestätigung wird an den Lernenden versendet. Der Kurs kann beginnen. Teilnahmeaktivitäten sowie Zahlungsdaten lassen sich überwachen und sind in die Backendprozesse integriert.

Bleiben Sie mit Ihren Partnern und Kunden in Verbindung und führen Sie alle erforderlichen Lernwerkzeuge und -daten in einer webbasierten Umgebung zusammen.

Der konkrete Nutzen für verschiedene Branchen und Szenarios

Verschiedene Lernmethoden und -ansätze verbinden

Abbildung 1: Schlüsselrollen in der Lern-Community

Funktionsweise

Abbildung 2: Schlüsselprozesse

Abbildung 2: Schlüsselprozesse

Prozess	Funktionsumfang
Planung der Schulungen	• Planen der Ressourcen • Erfassen des Schulungsbedarfs
Kursvorbereitung	• Verwalten des Schulungskatalogs • Ereignisbasiertes Lernen • Nicht-ereignisbasiertes Lernen (E-Learning) • Pakete (Curriculum, Abonnement und Kombinationen)
Verwaltung der Mitglieder	• Registrierung der Lernenden und Profilverwaltung • Registrierung des Unternehmens und Profilverwaltung
Verwaltung der Lernenden	• Angebote und Empfehlungen • Buchung • Käufe (Kreditkarte, Vorkasse oder Rechnung) • Compliance-Management • Verfolgen der Lernaktivitäten
Bereitstellung	• Bewertung und Kommentare • Integration in Collaboration-Plattformen • Erfassung von informellem Lernen • E-Learning und Onlinetests
Finanzen und Zahlung	• Verwalten von Zugangscodes und Lerngutscheinen • Kundenspezifische Rabatte • Rechnungsstellung und Zahlungsabwicklung • Interne Kostenverteilung und Fakturasatz
Analysen und Geschäftstätigkeiten	• Reporting • Analysen

Nutzen für Ihr Unternehmen

Nutzen für Ihr Unternehmen

Von der Option für eine erweiterte Lern-Community der SAP Learning Solution profitiert sowohl Ihr Unternehmen als auch Ihr Partner- und Kundennetzwerk.

Diese Investition lohnt sich besonders für Unternehmen, die bereits die SAP Learning Solution im Einsatz haben und diese Lernumgebung weiter ausbauen wollen. Denn wenn Sie Ihre Lernumgebung auch externen Partnern und Kunden zur Verfügung stellen, können Sie Ihren Marktanteil nachhaltig vergrößern und neue Umsatzmöglichkeiten erschließen. Kunden mit einer On-Premise-Strategie für Ihre Lernumgebung werden auch von der starken ERP-Integration profitieren. Mithilfe integrierter Funktionen lassen sich Ihre Supportaufwände reduzieren und eine konsistente Datenqualität sicherstellen. Integrierte E-Commerce- und Anpassungsfunktionalitäten erleichtern Ihnen zudem die Konfiguration des Lernportals. Die Option für eine erweiterte Lern-Community der SAP Learning Solution unterstützt wichtige erprobte Best Practices wie SAP Education.

Wenn Sie externen Zielgruppen Schulungen anbieten, tragen Sie dazu bei, die Einhaltung von gesetzlichen Compliance-Vorgaben für Ihre Branche in Ihrer erweiterten Community zu unterstützen. Außerdem stellen Sie die Qualität Ihrer Produkte und Services sicher, indem Sie Ihre Lernangebote auf die gesamte Logistikkette ausweiten und Subunternehmen, Lieferanten, Händler, Channel-Partner und Kunden einbeziehen. Zusätzlich sind Sie in der Lage, das Rollout neuer oder geänderter Produkte und Services an Ihre Kunden und Partner zu beschleunigen oder Schulungen als After-Sales-Service anzubieten. Das stärkt die Bindung zu Ihren Kunden um ein Vielfaches.

www.sap.de

Zusammenfassung

- Lernangebote einer größeren Zielgruppe zur Verfügung stellen und verwalten
- Erstellung und gemeinsame Nutzung von Content erleichtern
- Dieselbe Infrastruktur für interne und externe Lernende nutzen
- Vorhandene Lernumgebung erweitern und in die SAP-ERP-Anwendung integrieren
- Intuitive und konfigurierbare Schnittstelle sowie integrierte Best Practices und E-Commerce-Funktionalität nutzen

Ziele

- Know-how weitergeben, um neue Marktchancen zu ergreifen und zu profitieren
- Partner und andere externe Zielgruppen über Produkte, Richtlinien und Compliance-Anforderungen auf dem Laufenden halten
- Neue Umsatzmöglichkeiten durch neuen Kundenstamm erschließen
- Bestehende Lernressourcen nutzen, um die Gesamtbetriebskosten zu senken

Lösung

- Lernangebote einer erweiterten Community anbieten und verkaufen
- Selfservices für verschiedene Rollen über externe Frontends anbieten
- Fortschritt von Schulungen überwachen und verfolgen
- Registrierung, Buchung, Rechnungsstellung und Korrespondenz automatisieren

Vorteile

- Einhaltung gesetzlicher und qualitativer Vorgaben sicherstellen
- Rollouts von Produkten vereinfachen und beschleunigen sowie die Übernahme durch Kunden und Partner verbessern
- Schulungskosten für Kunden und Partner senken und deren Umsatz und Rentabilität steigern
- Externe Lernaktivitäten als Profit-Center ausführen

Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie bei Ihrem SAP-Ansprechpartner oder online unter www.sap.com bzw. help.sap.com/xlso.

CMP18430 deDE (12/05)
©2012 SAP AG. Alle Rechte vorbehalten.