



CONDADO DE MULTNOMAH

SAP® PRODUCTIVITY PAK BY RWD FORNECE A SOLUÇÃO PARA O COMPLEXO QUEBRA-CABEÇA DO TREINAMENTO

“Nada mais oferecia uma integração tão estreita como nossas soluções SAP. Quando você clica no botão de Ajuda, o aplicativo sabe exatamente onde você está”

Lee Dudley, Coordenador de Treinamento do Governo de Multnomah County

FATOS

Empresa

- Nome: Condado de Multnomah
- Localização: Portland, Oregon
- Ramo: Setor Público
- Produtos e serviços: serviços para o governo local
- Funcionários: 5.000
- Site: www.co.multnomah.or.us

Desafios e oportunidades

- Atender as necessidades de treinamento de 5.000 funcionários, incluindo 1.000 usuários das soluções SAP® de forma coordenada
- Superar uma longa série de aplicativos de treinamento anteriores que não atenderam as necessidades organizacionais
- Lidar com a ausência de um padrão, levando a uma busca por soluções de ajuda pelas agências do condado

Objetivos

- Fornecer um aplicativo de treinamento que seja fácil de usar tanto pelos autores quando pelos usuários finais
- Estabelecer um aplicativo único para todas as agências do condado a longo prazo
- Implantar uma solução baseada em serviços que dê suporte à administração central de conteúdo de treinamento e acesso à internet pelos usuários

Solução e Serviços SAP®

- Aplicativo SAP ERP
- Aplicativo SAP Productivity Pak by RWD (também conhecido como RWD uPerform)

Destaques da implantação

- Instalação em uma semana e meia

- Não houve necessidade de instalação do software nos computadores do cliente
- Treinamento inicial de 25 autores foi expandido para 90 autores.

Por que a SAP

- Funcionalidade de simulação precisa e fácil de usar
- Funcionalidade de ajuda sensível ao contexto
- Integração com as soluções SAP existentes

Benefícios

- Demanda reduzida de treinamento de pessoal
- Maior produtividade do usuário através da ajuda sensível ao contexto para rápida solução de problemas comuns
- Maior produtividade de criação através da funcionalidade de simulação rápida e precisa
- Administração mais fácil com configuração baseada no servidor que dá suporte ao acesso do usuário à internet
- Relatórios e estatísticas que identificam as lacunas de treinamento
- Retenção mais fácil de conhecimento organizacional com armazenamento central de conhecimento

Ambiente existente

Software SAP para planejamento de recursos empresariais

Integração com terceiros

Banco de dados: Microsoft

CONDADO DE MULTNOMAH

SAP® PRODUCTIVITY PAK BY RWD FORNECE A SOLUÇÃO PARA O COMPLEXO QUEBRA-CABEÇA DO TREINAMENTO

Histórias de Sucesso do Cliente SAP
Setor Público

Como qualquer outro grande município, o governo de Multnomah County – em Portland, Oregon – tem grande movimento. Desde o gerenciamento de bibliotecas e administração do judiciário até o recolhimento de impostos e a concessão de serviços de saúde mental, o condado apóia uma ampla gama de atividades por meio de diversas agências. Da perspectiva de TI, os desafios são enormes.

A responsabilidade por atender todos esses desafios é de Lee Dudley, coordenador de treinamento do Condado de Multnomah. Ele foi incumbido de encontrar um aplicativo único que fornecesse ajuda online e suporte para treinamento para os aplicativos que os funcionários do condado utilizam regularmente.

“Eu sou um dos participantes de um número pequeno de coordenadores de treinamento que dão suporte para 5.000 funcionários incluindo 1.000 usuários dos aplicativos SAP”, diz Dudley. “Precisávamos de uma ferramenta que fosse parte de uma abordagem mista de treinamento. Nós já tínhamos condição de fazer apresentações em sala de aula, sendo eu e um analista de negócios os responsáveis, mas também precisávamos de um treinamento online sólido de forma que os usuários pudessem ter suporte 24 horas por dia, sete dias por semana.”

O aplicativo de treinamento também tinha que caber em um orçamento apertado e integrar-se perfeitamente com as soluções SAP® já existentes no condado. “Usamos o aplicativo SAP ERP em todo o condado,” diz Dudley. “Ele nos ajudou a eliminar sistemas herdados além de tornar as coisas menos dispendiosas uma vez que orçamento é sempre uma preocupação.”

As soluções anteriores não satisfazem

Os aplicativos que o condado vinha usando não resolviam de forma adequada os desafios organizacionais com os quais o condado estava lidando. “Tínhamos passado por cinco diferentes soluções de treinamento através dos anos”, diz Dudley. “Nenhuma delas atendeu completamente nossas expectativas quanto à utilização, facilidade de implantação ou funcionalidade.

Os aplicativos anteriores apresentaram dificuldades tanto para os autores quanto para os usuários finais. “Uma coisa que aprendemos foi que se a ferramenta não era fácil de usar então não seria usada”, diz Dudley. “E precisávamos de uma solução que não somente tornasse fácil o processo de autoria, mas que também fosse fácil para os usuários acompanharem e repetirem os procedimentos nas telas em que estivessem trabalhando.”

A implantação era outro problema. Muitos aplicativos de treinamento exigiam a instalação do software do cliente nos computadores dos usuários finais. Infelizmente, a implantação e a manutenção do software do cliente também exigiam coordenação com os departamentos de TI em todas as agências do condado, criando dores de cabeça para a coordenação e aumentando a carga de custos.

Ainda por cima, os analistas de negócios do condado – que criaram a maioria dos materiais de treinamento – estavam perdendo a paciência. Muitos manifestaram frustração pelo fato de terem que passar por diversas repetições de aprendizagem de diferentes aplicativos de treinamento, considerando-os ineficazes e tendo que prosseguir para a próxima ferramenta. “Não podíamos nos dar ao luxo de ter outra solução falha”, lembra Dudley. “Não importava qual aplicativo escolhêssemos, tínhamos que demonstrar valor de longo prazo.”

A melhor solução disponível

O condado de Multnomah escolheu o aplicativo SAP Productivity Pak by RWD (também conhecido como RWD uPerform) porque ele atendia todas as necessidades que a organização buscava em uma só solução. “Para nós, era a melhor solução disponível,” diz Dudley. “Nada mais oferecia a estreita integração com nossas soluções SAP. Quando você clica no botão de Ajuda, o aplicativo sabe exatamente onde você está.”

“Tínhamos passado por cinco diferentes soluções de treinamento nos últimos anos. Nenhuma delas atendia as expectativas de utilização, facilidade de implantação e funcionalidade”.

Lee Dudley, Coordenador de Treinamento,
Governo do Condado de Multnomah

Facilidade de utilização também tinha papel chave no processo de tomada de decisão. “Para os autores,” diz Dudley, “basta clicar em um botão, conduzir sua operação e o software grava todas as suas ações juntamente com todas as telas associadas. Da parte do usuário final, basta pedir ajuda em qualquer parte da operação e a simulação é repetida de modo que você possa refazer os passos que o autor gravou.”

“Temos feito upgrade do conteúdo existente e criado novos conteúdos conforme necessário. E podemos preencher as lacunas de treinamento rapidamente porque cada funcionário do condado que souber como fazer um determinado processo organizacional pode gerar conteúdo de treinamento.”

Lee Dudley, Coordenador de Treinamento,
Governo do Condado de Multnomah

O condado também gostou da instalação baseada em servidor e da acessibilidade ligada à internet. “Podemos controlar e manter todos os nossos recursos de treinamento em um lugar e publicar o conteúdo clicando um botão,” diz Dudley. “E, o melhor de tudo é que não precisamos instalar nenhum software do usuário final nos computadores dos clientes.”

Funcionando rapidamente

A implementação do SAP Productivity Pak levou apenas uma semana e meia. Uma equipe interna de Multnomah implantou o aplicativo em um servidor dedicado e o conectou a um servidor de base de dados. A equipe também instalou o componente de autoria nos computadores locais para autores designados que seriam treinados sobre como criar conteúdo de ajuda.

Depois disso, a equipe estava pronta para enviar conteúdo de ajuda para a base do usuário via internet. Um dos objetivos da implantação era dar suporte tanto às necessidades de treinamento de SAP como outras. “Queríamos incluir agências como, por exemplo, nossas bibliotecas, que não utilizam processos SAP,” diz Dudley. “Hoje,

Histórias de Sucesso do Cliente SAP Setor Público

eles criam, publicam e implantam seu próprio conteúdo de treinamento.”

Desde a implantação inicial, o SAP Productivity Pak tem tido maior utilização em todo o condado. Começando com 25 autores, o condado treinou até agora mais de 90. Apoiados pelo retorno positivo e adesão de todo o sistema do condado, Dudley e sua equipe ampliaram a solução para as agências também – incluindo contas a pagar e a biblioteca, judiciário e departamentos de saúde.

A medida certa para orçamentos apertados

A implantação bem sucedida do SAP Productivity Pak tem propiciado um alto retorno de investimento para o condado de Multnomah. “Agora podemos fazer mais com menos”, diz Dudley. “Não precisamos contratar mais equipes de treinamento para dar suporte à solução SAP porque o treinamento de simulação online reduziu bastante as chamadas ao suporte técnico”. E devido ao fato de o SAP Productivity Pak estar disponível para todo o condado, as agências não precisam mais ir atrás de suas próprias soluções de treinamento.

Ajuda sensível ao contexto propicia treinamento eficaz

Com a funcionalidade de ajuda sensível ao contexto, os usuários não precisam deixar o aplicativo para irem buscar ajuda. Eles simplesmente clicam no botão Ajuda e uma nova janela aparece ao lado da tela atual com dicas sobre a operação. Além disso, a qualidade das simulações ajudou a aumentar a produtividade do usuário. “A simulação online é precisa e clara,” diz Dudley. “É fácil para os usuários acompanharem porque a tela de treinamento tem a mesma aparência e funciona exatamente como a tela de trabalho.”

Facilidade de uso para os autores

Devido ao fato de o SAP Productivity Pak simplificar o processo de autoria, o condado de Multnomah aumentou a produção de material de treinamento online. “O fato de que nossos analistas de negócios possam criar simulações online facilmente é um grande benefício para nós”, diz Dudley. “Podemos atualizar o conteúdo existente e

criar novos conteúdos conforme necessário. E podemos preencher as lacunas de treinamento rapidamente porque qualquer funcionário do condado que saiba como fazer um determinado processo organizacional, é capaz de gerar conteúdo de treinamento.”

“...Precisávamos de uma solução que não somente tornasse mais fácil o processo de autoria, mas que também fosse fácil para os usuários acompanharem e repetirem os procedimentos na própria tela de trabalho.”

Lee Dudley, Coordenador de Treinamento, Governo do Condado de Multnomah

Identificando as Lacunas de Treinamento e Preservando o Conhecimento Institucional

Uma estreita integração entre o SAP Productivity Pak e as soluções SAP ajudou o condado a identificar as lacunas de treinamento. Quando um usuário clica no botão de Ajuda e não aparece nenhum conteúdo de treinamento, o aplicativo reporta aquela operação específica onde ocorreu a falha. Dudley e sua equipe podem então gerar conteúdo de treinamento e publicá-lo no dia seguinte. Da próxima vez que o botão de Ajuda é acionado para a mesma operação, é oferecida ajuda online.

O condado de Multnomah está também planejando usar a configuração com base no servidor do SAP Productivity Pak para dar suporte aos seus objetivos de retenção de conhecimento. “Cerca de 40% de nossa mão de obra está para se aposentar dentro de cinco anos,” diz Dudley. “Para enfrentar os desafios dessa situação, queremos utilizar o SAP Productivity Pak para capturar conhecimento organizacional individual através de simulações online. Iremos então salvar essas simulações no servidor dedicado, criando uma área de armazenamento de conhecimento que seja segura e disponível para utilização por muito tempo depois da saída de qualquer funcionário.”

Criando aceitação por toda a organização

Dudley está confiante no sucesso da implantação e vê a aceitação dos usuários crescendo por todo o governo do condado.

“Estamos estendendo ativamente o SAP Productivity Pak para outras agências do condado,” ele diz, “E o fato de que podemos dar suporte para as necessidades de treinamento de todos os 5.000 funcionários com nossa implantação atual, só torna ainda mais fácil para nós atendermos a crescente demanda.”

O sucesso do condado com o SAP Productivity Pak também chamou a atenção da cidade de Portland, que está atualmente implantando o software SAP para gerenciar e simplificar processos críticos. “Nossa experiência com o SAP Productivity Pak é de que é fácil de usar, de implantar e possui toda a funcionalidade de que precisamos. Temos confiança que Portland terá o mesmo sucesso.”

50 xxx xxx (08/01) Impresso nos EUA
©2008 pela SAP AG.

Todos os direitos reservados. SAP, R/3, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, SAP Business ByDesign, PartnerEdge, ByDesign e outros produtos e serviços SAP aqui mencionados bem como seus respectivos logos são marcas registradas da SAP AG na Alemanha e em vários outros países ao redor do mundo. Todos os nomes de produtos e serviços mencionados são marcas registradas por sua respectivas empresas. Os dados contidos neste documento servem apenas para fins informativos. As especificações de produtos nacionais podem variar. Esses materiais estão sujeitos a mudança sem aviso prévio. Esses materiais são fornecidos pela SAP AG e suas empresas afiliadas (“Grupo SAP”) para fins informativos sem representação ou garantias de quaisquer tipos. O Grupo SAP não se responsabiliza por erros ou omissões no que diz respeito aos materiais. As únicas garantias para os produtos e serviços do Grupo SAP são aquelas expressas nas declarações de garantia que acompanham os referidos produtos e serviços. Nada aqui contido deve ser interpretado como sendo garantia adicional.