

IS-U Workflowschulung: Qualifizierung der Mitarbeiter verbessert Ihre Kundenzufriedenheit



Unter dem Eindruck der Liberalisierung des Energiemarktes gewinnen verbesserte Geschäftsprozesse zunehmend an Bedeutung. Jedes Energieunternehmen ist gezwungen, seine Kosten zu senken und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Durch Workflows können Sie die Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens optimieren. Die Workflowschulungen der SPE Unternehmensberatung GmbH sind speziell auf die Branchenkomponente IS-U/CCS ausgerichtet.

Ein Workflow macht was? wann? wie?

Die Liberalisierung des Energiemarktes hat den Kunden in den Mittelpunkt der Energieversorger gerückt. Die Unternehmen müssen Strategien entwickeln, vorhandene Kunden zu halten und neue hinzuzugewinnen. Eine konsequente Ausrichtung des Unternehmens auf die Bedürfnisse der Kunden erfordert eine schnelle und effiziente Prozessabwicklung.

Workflows ermöglichen eine strukturierte und kontrollierte Bearbeitung von Daten und Dokumenten. Alle Standardvorgänge zwischen Mitarbeitern und Abteilungen können durch den Einsatz von Workflows beschleunigt bzw. automatisiert werden. Die Abwicklung der Geschäftsprozesse wird schneller und somit steigt die Zufriedenheit der Kunden.

Mit der Optimierung von Geschäftsprozessen durch Workflows können Sie die Potentiale zur Kostensenkung konsequent nutzen und sich damit einen wichtigen Wettbewerbsvorteil sichern.

Was wir Ihnen bieten

Die SPE hat Workflowschulungen entwickelt, die speziell auf die Branchenkomponente IS-U/CCS zugeschnitten sind. Durch eine gezielte Mitarbeiterqualifizierung können Sie die Vorteile der Workflow-einführung in ihrem Unternehmen unterstützen, da die Verfügbarkeit von eigenem qualifiziertem Fachpersonal ein zentraler Erfolgsfaktor für die Einführung und Pflege von Workflows ist.

Grundlagentraining Workflow

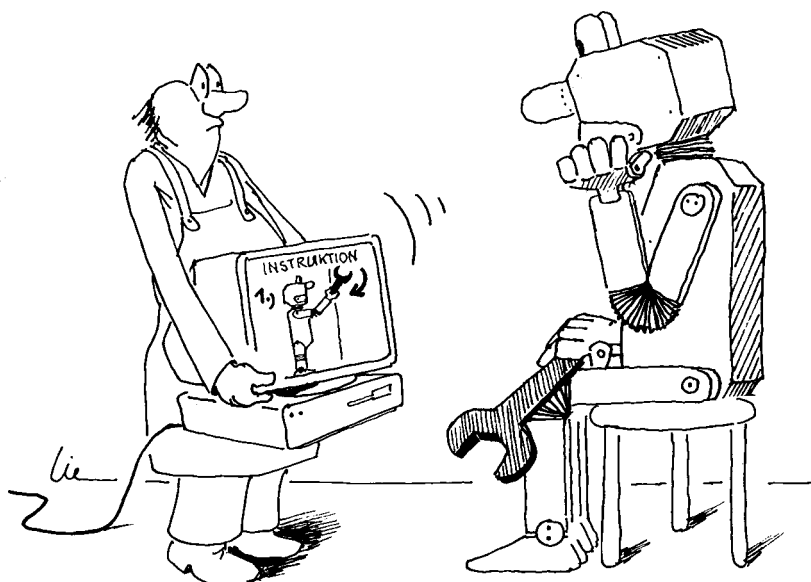
In diesem Seminar erhalten Sie einen Überblick über die Funktionalität und die Einsatzmöglichkeiten des SAP Business Workflow Systems in Energieversorgungsunternehmen.

Diese Schulung bereitet die Teilnehmer auf die Geschäftsprozessoptimierung durch Workflows vor. Am Ende des Seminars sind diese in der Lage, einfache Workflows eigenständig anzulegen und anschließend zu testen.

Der Schwerpunkt des Seminars ist die Vermittlung praktischer Kenntnisse im Umgang mit wesentlichen Komponenten des SAP Business Workflows. Es werden die grundlegenden Begriffe und Methoden vermittelt, die für die Konzeptionierung und die tägliche Arbeit mit Workflows benötigt werden.

Die Schulungsteilnehmer können nach der Teilnahme am Grundlagenkurs:

- die Standardbegriffe im Zusammenhang mit SAP-Workflow verstehen und einordnen.
- das Konzept des SAP-Workflows verstehen.
- die wichtigsten Funktionalitäten des Business Workplace bedienen.
- einschätzen, wo der Einsatz von Workflows sinnvoll sein kann.
- einen einfachen Workflow erstellen.



Der Grundlagenkurs richtet sich an Mitarbeiter aus den Datenverarbeitungsabteilungen und IS-U Projektteammitgliedern, die an der Entwicklung von Workflows beteiligt sind. Für die Teilnahme sind Vorkenntnisse im Bereich Front-Office-Prozesse und Business-Objekte vorteilhaft, jedoch nicht unbedingt erforderlich.

Aufbauschulung Workflow

Diese Schulung versetzt die Teilnehmer in die Lage, komplexere Workflow-Szenarien zu konzeptionieren und zu modellieren. In diesem Seminar werden die Themen des Grundkurses aufgegriffen und vertieft, so dass die Teilnehmer die Potentiale des Workflow-Builders und Business Object Repositories effektiver und effizienter nutzen können.

Nach dem Aufbaukurs können die Teilnehmer:

- die wichtigsten Funktionalitäten des Workflow-Builders bedienen.
- einfache Business-Objekte erstellen.
- eigene Attribute und Methoden mit Hilfe des Business Object Builders anlegen.
- Transaktionen in Methoden einbinden.

Dieser Kurs richtet sich an Anwender, die bereits über Grundkenntnisse im Bereich SAP-Workflow verfügen und ihr Wissen weiter ausbauen möchten.

Workflowprogrammierung

Diese Schulung soll Programmierer für Auftragsarbeiten aus Workflow-Projekten vorbereiten. Hierzu wird das Konzept der Business Objekte vermittelt. Die Teilnehmer lernen, wie sie kundeneigene Programme und Funktionen in Business Objekten implementieren und mit Workflows verknüpfen können.

Die Teilnehmer können nach dieser Schulung:

- Attribute und Methoden, die über den SAP-Standard hinausgehen, in Business Objekten implementieren.
- Attribute- und Methoden programmieren.
- die wichtigsten Funktionsbausteine der SAP im Zusammenhang mit SAP-Workflow einsetzen.

Dieser Kurs richtet sich an Programmierer, die Auftragsarbeiten im Bereich SAP-Workflow ausführen wollen.

Methodik und Trainereinsatz

Schulungen sind eine Kernkompetenz der SPE. Die Workflowschulungen sind nach den von der SPE entwickelten Standards für IT Schulungen konzipiert:

- der Übungsanteil liegt bei 70-80 Prozent.
- zwei Trainer stellen eine intensive Betreuung der Teilnehmer sicher.



- das Schulungskonzept berücksichtigt unterschiedliche Lern-tempi und Lerntypen.
- die Übungen stammen aus dem Arbeitsalltag von Energieversorgungsunternehmen.

Alle Trainer sind SAP-Workflow zertifiziert und verfügen über Erfahrungen durch zahlreiche Workflow-Projekte.

Bei Fragen zu diesen Kursen sprechen Sie uns bitte an:

Email: spe@spenet.de
Telefon: 0 62 27 / 73 38 30

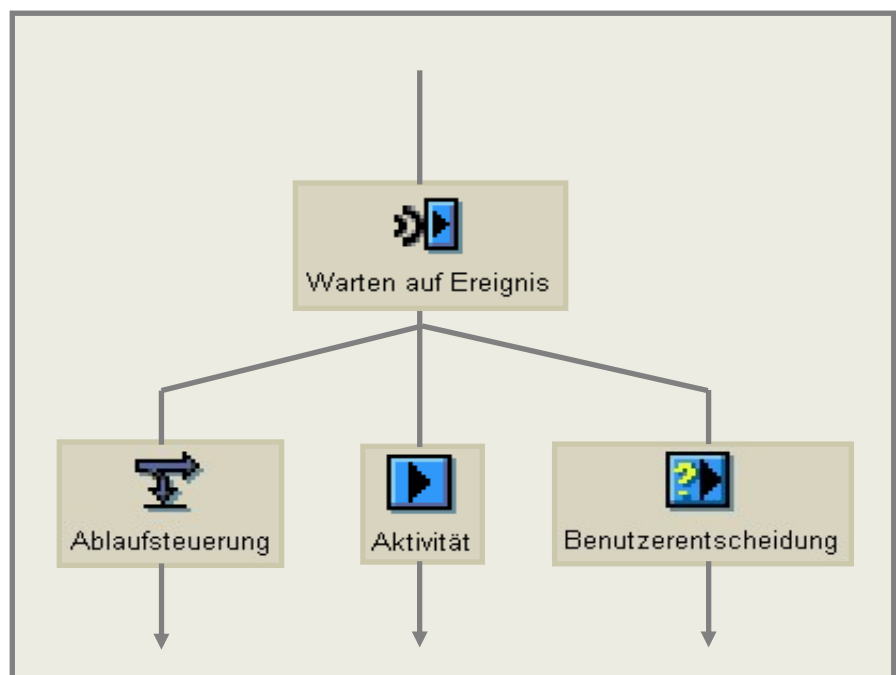


Abbildung: Darstellung einer Workflowdefinition