Retail Software Solutions & CONSULTING GROUP

NTS RETAIL

Telefónica Deutschland

KOSTENGÜNSTIGE MITARBEITERSCHULUNGEN DURCH DEN EINSATZ DES NTS E-TRAINERS

Telefónica Deutschland

- Größter Telekommunikationsanbieter Deutschlands
- Produktmarken: O_2 und BASE
- Über 43 Mio. Mobilfunkanschlüsse

www.telefonica.de

Produktportfolio

- Mobilfunk
- Mobile Datendienste auf Basis von GPRS, UMTS und LTE

Herausforderungen

- Schulung von über 1.000 neuen Shopmitarbeitern
- Unterschiedliches Prozesswissen

Lösung

NTS eTrainer

Nutzen

- Schnelle und effiziente Schulungen
- Flächendeckende Wissensvermittlung

Telefónica Deutschland

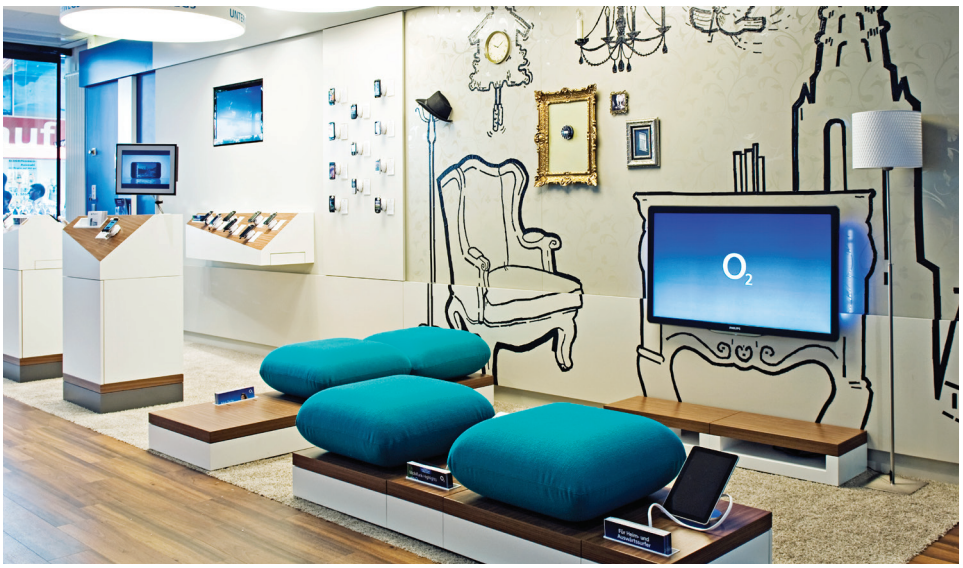
Hervorgegangen aus der deutschen VIAG Interkom, gehört die Telefónica Deutschland zu den führenden integrierten Telekommunikationsanbietern Deutschlands. Das Unternehmen ist seit seiner Gründung im Jahre 1995 auf mittlerweile ca. 1.750 O_2 Shops und Partnershops und über 43 Millionen Mobilfunkkunden angewachsen.

Die Telefónica bietet ihren Privat- wie Geschäftskunden in Deutschland Pre- und Post-Mobilfunkprodukte sowie innovative mobile Datendienste auf Basis der GPRS-, UMTS- und LTE-Technologie an. Darüber hinaus stellt das Unternehmen als integrierter Kommunikationsanbieter auch DSL-Festnetztelefonie und Highspeed Internet zur Verfügung.

Herausforderung

Durch den Zusammenschluss von Telefónica Deutschland und der E-Plus Gruppe und den damit einhergehenden Änderungen der Prozesse am Point of Sale, musste eine Vielzahl von Shopmitarbeitern auf neue Funktionen der Software geschult werden. So stand die Telefónica Deutschland vor der großen Herausforderung, das Wissen über diese neuen Prozesse den über 1.000 Shopmitarbeitern in ganz Deutschland zu vermitteln und eine erfolgreiche Wissensvermittlung sicherzustellen.

Die E-Plus setzt seit der Einführung von NTSwincash im Jahre 2000 den NTS eTrainer zur Schulung neuer Mitarbeiter ein. Die positiven Erfahrungen mit dem Lernprogramm überzeugte



die Telefónica Deutschland, den NTS eTrainer zur Schulung, Dokumentation und Vermittlung von Prozessen einzusetzen.

Lösung

Der NTS eTrainer ist ein webbasiertes Lernprogramm, das es dem Anwender von NTS Retail ermöglicht, den Umgang mit der Software selbstständig zu erlernen. Das Lernprogramm wurde genau auf die Prozesse zugeschnitten, die die Mitarbeiter nach dem Zusammenschluss von Telefónica Deutschland und E-Plus tagtäglich durchlaufen.

Der Lernende hat die Aufgabe, die Geschäftsfälle selbstständig auf der Benutzeroberfläche in den Kursen durchzuführen. Mit Hilfe von Videos wird dabei Schritt für Schritt erklärt, wie in den einzelnen Geschäftsfällen vorgegangen werden muss. Danach muss der Kursteilnehmer die einzelnen Schritte auf der Benutzeroberfläche selbst durchführen. Ein abschließendes Quiz prüft, ob sich der Lernende die vermittelten Informationen auch gemerkt hat.

Nutzen

Der NTS eTrainer ermöglichte der Telefónica Deutschland das Wissen flächendeckend zu verbreiten. Die Einbettung des eTrainers in die bereits vorhandenen Plattformen von Telefónica Deutschland und E-Plus gibt zusätzlich einen Überblick darüber, welche Mitarbeiter den Kurs bereits abgeschlossen haben und ob sie die Wissensüberprüfung erfolgreich absolviert haben. So konnte ein erfolgreicher Go-Live der geänderten Prozesse in den Shops gelingen. In weiterer Folge kann der NTS eTrainer nun für die Einschulung neuer Mitarbeiter verwendet werden.

Folgende Vorteile ergaben sich durch den Einsatz:

- Kostengünstige, flächendeckende Wissensvermittlung
- Schnelles und effizientes Schulen der neuen Funktionen
- Wiederholungsmöglichkeiten für die Mitarbeiter
- Kostenreduktion durch Entfall von Vor-Ort-Schulungen
- Sicherstellung der erfolgreichen Wissensvermittlung durch die Überprüfungsmöglichkeit, ob der Kurs absolviert wurde

In weiterer Folge:

- Rascher Arbeitsbeginn neuer Mitarbeiter, ohne dass wertvolle Arbeitszeit erfahrener Mitarbeiter in Anspruch genommen wird
- Entfall von teuren Support-Anfragen aufgrund von ungeschultem Personal

> *“Eine Zusammenlegung von zwei großen Unternehmen ist auf jeder Ebene eine Herausforderung. Für die Umschulung der neuen Mitarbeiter haben wir die neuen Shopprozesse mit Hilfe des NTS eTrainers schnell und unkompliziert in allen Shops trainieren und damit verfügbar machen können. Der NTS eTrainer wurde modular angeliefert und konnte in unser online Trainingsportal ohne großen Aufwand integriert werden.”*

Michael Rauch / Senior Project Manager / Telefónica Deutschland Holding AG

NTS Retail Key Facts

NTS Retail bietet High-End Filiallösungen für Telekomanbieter.

Mehr als 300 erfolgreiche Retail Projekte und 30.000 Shopinstallationen weltweit machen uns zum Top-Level Lösungspartner für die Bereiche Retail Management, Store Transformation und Customer Engagement.

Führende Telco Brands in über 20 Ländern
setzen auf NTS Retail Lösungen und Services zur:

- einheitlichen Steuerung ihrer Vertriebskanäle (eigene Stores, Partnershops, Omni-Channel, etc.)
- Steigerung der Servicequalität und Sales Effizienz in ihren Stores
- Optimierung ihrer zentralen Warensteuerung

NTS Retail KG / Ebner-Platz 1 / 4060 Leonding / Austria / **www.ntsretail.com**
info@ntsretail.com / tel +43 (0) 50 687 / fax +43 (0) 50 687 - 7070