

CASE STUDY

FRANZÖSISCHE POLIZEI Bringt SAP Human Resources in eine digitale Zukunft

Mobile HR-Apps für über 100,000 Anwender schaffen bessere Benutzererfahrung (UX) dank Neptune Software

CHALLENGE:

Benutzer bleiben durch veraltete Technologie offline und abgeschnitten

Die Französische Gendarmerie, mit Hauptsitz in Paris und über 4000 Kommissariate in ganz Frankreich, ist für die öffentliche Sicherheit von über 60 Millionen Bürgern und Touristen zuständig.

Mit einer Belegschaft von über 100,000 Mitarbeitern benötigte die Organisation einen einfachen Weg, um Zugang zu Anwendungen im Bereich SAP HR zur Verfügung zu stellen. Als man die strategische Entscheidung traf, Smartphones für alle Gendarmen in Frankreich einzuführen, begann die IT-Abteilung mit der Umstellung ihrer Technologie, um in Zukunft mehr als nur den Desktop einzusetzen.

Die Gendarmerie musste für ihre SAP-Benutzer den Zugang zu mehr als 150 HR-Anwendungen vereinfachen. Dies schließt Militärpersonal und Privatbürger ein. Ein veraltetes, 20 Jahre altes HR-Portal war weder kompatibel mit mobilen Anwendungen, noch war es auf Reaktionsschnelligkeit ausgelegt. Dies führte zu einer schwachen Benutzererfahrung und Produktivitätseinbußen.

Technologisch gesehen musste die Organisation weiterhin die bestehende Architektur ihres SAP-Systems verwenden. Sie musste überdies das Portalmenü und das Backend-System auf einfache Weise synchronisieren und zugleich vermeiden, komplexe Webdienste für den Zugang zu den Daten zu benutzen. Darüber hinaus bestand der Bedarf, das System schnell zu modernisieren.

Während das Entwicklungspersonal über viel Erfahrung mit ABAP-Technologie verfügte, war es in der Entwicklung von Mobil- und Web-Anwendungen unerfahren.

„Anfangs war es schwer, sich vorzustellen, dass diese Transformation gelingen würde“, berichtete Major Jérémy

Lauraire. „Um unseren Bedarf nach höherer Geschwindigkeit bei der Suche einer neuen Lösung zu unterstützen, musste die Schulung von über 40 Entwicklern einfach sein.“

ANSATZ:

Ausrüstung der Gendarmen mit neuen, benutzerfreundlichen HR-Möglichkeiten

Auf der Grundlage von Neogend, welches in ganz Frankreich jedem Gendarm mit einem Mobilgerät ausstattete, ist das Ziel des Projekts AGORHA.M (steht für AGORHA MODERNIZED), die Benutzererfahrung für das nationale HR-Portal von SAP mit Mobilfähigkeiten und einer schlankeren Technologie zu modernisieren.

Die Organisation entwickelte einige einfache Anwendungen und benutzte dabei ein Open-Source-Framework einer Drittpartei und später SAP UI5. Beide Projekte wurden als erfolgreich betrachtet. Als die Entwickler jedoch von Neptune Software hörten und damit einen Prototyp entwickeln konnten, der auf Fiori basiert war, wussten sie, dass sie mit der Neptune DX Plattform die Lösung gefunden hatten, die sie in die wirkliche, mobile Zukunft bringt.

„Wir wählten Neptune Software, da die Möglichkeit, die bestehende SAP-Infrastruktur und ABAP-Möglichkeiten zu verwenden, gegeben war, ebenso die leichte Integration mit dem ABAP-Backend“, sagte Jérémy Lauraire. „Es war wichtig für uns zu wissen, dass wir unsere Ziele - einer bessere Benutzererfahrung (UX) für die Gendarmen - erreichen und schnelle Anwendungen unter Verwendung der Neptune DXP bereitstellen könnten.“

„Zusätzlich war klar, dass die Schulung mit Neptune einfach werden würde. Von den Entwicklern zu verlangen, einen neuen Job auszuführen – das Erlernen von Webentwicklung – war eine große Herausforderung für uns. Aber mit Neptune war das kein Problem. Die Plattform war benutzerfreundlich und für unser ABAP-Entwicklerteam sofort intuitiv nutzbar. Die Schulung dauerte lediglich zwei Tage.“



Sobald die Schulung abgeschlossen war, wurde ausgewählt, welche der 150 Anwendungen zuerst „neptunisiert“ werden sollten. Man entschied sich für eine Auswahl von 25 Anwendungen, die sich auf SAP HR und Personaldatenmanagement konzentrierten, aber auch auf Zeit-, Urlaubs- und Reisemanagement. Beratungen mit den wichtigsten Superusern und einem Spezialisten für Benutzererfahrung halfen dem Team sicherzustellen, dass mit dem neuen Portal das Augenmerk vor allem auf die Benutzer gerichtet wird.

Um die Arbeit zu erleichtern, benutzte das Team ein maßgeschneidertes SplitApp-Snippet. Sie verwendeten auch Fiori von SAP und den Ansatz der „best practices“ von Neptune, um eine App für eine Schlüsselfunktionalität zu erstellen, wobei die Anzahl der Apps mit ähnlicher Funktionalität reduziert und Apps zusammengeführt wurden. Somit konnte man sicherstellen, dass die Daten weiterhin leicht zugänglich sind. Schließlich implementierten sie eine richtlinienbasierte Strategie, um den Zugang zu Anwendungen entsprechend den genauen Bedürfnissen und der Rolle des Benutzers zu kontrollieren.

ERGEBNISSE:
Benutzer sind mit der App zur Verwaltung von Personaldokumenten einfach happy

Weitere zusätzliche Möglichkeiten im Bereich HR kamen mit der Einführung von mobilen Mitarbeiterprofilen, Zeitmanagement, Urlaubsanträge und -bewilligungen, Reisemanagement und mehr.

„Unsere Benutzer sind begeistert von der neuen Erfahrung und all den neuen Funktionalitäten“, so M. Johann Lahitte. „Da wir mehr neuen Anwendungen einführen wollen, beteiligen sich die Benutzer aktiv am Brainstorming mit uns, um uns dabei zu helfen, die Erfahrung so anzupassen, dass sie exakt ihren Wünschen und Bedürfnissen entspricht.“

„Durch die Neptune-Plattform verfügen wir über eine hauseigene

“
Entwickler & IT-Abteilung haben den leichten Übergang gleichermaßen geschätzt. Mit Neptune konnten wir die Schulung als auch die damit verbundenen Kosten optimieren, die Systemadministration vereinfachen & den Bedarf, bestehende Fähigkeiten neu zu entwickeln, beseitigen.
 ”
 – M. Johann Lahitte

Anwendung, in der Benutzer die Qualität der UX bewerten können und uns mit Feedback versorgen, welches wir zur weiteren Verbesserung des System verwenden können“, sagte Jérémy Lauraire. „Wir sind überzeugt, dass uns diese Funktion als Teil unseres dreiachsigen Testansatzes helfen wird, sicherzustellen, dass die Benutzer die Lösung schnell akzeptieren und anwenden werden.“

Durch die „Neptunisierung“ ist es für die Polizeibeamten nun einfach, ihre HR-Daten an jedem Ort und zu jeder Zeit abzurufen. Und dies wird es ihnen ermöglichen, sich auf ihre Kernaufgabe zu konzentrieren, nämlich den Schutz der Öffentlichkeit.

KUNDENBRANCHE	Öffentlicher Sektor	BENUTZERANZAHL	100,000
EINSATZORT	60 Millionen Bürger	SAP VERSION	SAP HCM
FUNKTIONSUMFANG	Mobile, Web & Desktop	IMPLEMENTIERUNG	Begann im Sept. 2016 und wurde mit über 25 Apps im Juni 2017 eingeführt



Über Neptune Software

Neptune Software bietet mit der Neptune Digital Experience (DX) Plattform eine führende Low-Code und ABAP basierte Entwicklungsplattform, die hilft, Geschäftsprozesse und Benutzeroberflächen zu modernisieren und zu optimieren. Zeit- und Kostenaufwand für Design, Erstellung, Integration, Bereitstellung und Wartung von Anwendungen wird drastisch reduziert - über Desktop-, Mobil- und Offline-Umgebungen hinweg. Mehr unter: www.neptune-software.com