

## Case Study

Sandia | Endbenutzer-Support für IT-Anwendungen

### AUFGABENSTELLUNG

Sandia hatte mit Oracle UPK Tausende von Endbenutzer-Schulungs- und Support-Inhalten für ihre Anwender erstellt und wollte diese wertvollen Schulungsmaterialien nicht verkommen lassen. Im Jahr 2022 testeten sie datango im Vergleich zu anderen Produkten auf dem Markt – darunter uPerform, WalkMe, TTS und Assima –, um all ihre erstellten Schulungsinhalte zu konvertieren. Nach umfangreichen Tests entschied sich Sandia im Jahr 2023 für die On-Premises-Lösung von datango als ihre Schulungs- und Support-Plattform.

### PARAMETER

**Branche:** National Security

**Projektlaufzeit:** Seit 2023

**Projekttitel:** Sandia Phoenix

**Anzahl der User:** 16.300

**Anzahl der Autoren/Redakteure:** > 250

**Applikationen:** Oracle EBS im gesamten Sandia IT-Unternehmen

### LÖSUNG & ERGEBNIS

Die bestehenden Inhalte wurden in weniger als einem Tag als Massenkonzentrierung auf die datango-Plattform übertragen. Anschließend begann Sandia damit, die bestehenden Inhalte mit den eigenen Geschäftsprozessverantwortlichen zu bearbeiten sowie neue Inhalte in anderen IT-Anwendungen zu erstellen. (Hinweis: Der erste Satz ist im Bild doppelt enthalten.) Bis heute verfügt Sandia über Tausende von Inhalten in mehreren IT-Unternehmensanwendungen und plant, die Nutzung von datango über die gesamte IT-Landschaft hinweg auf weitere Mitarbeiter der US-Regierung und Auftragnehmer auszuweiten.

### TOP 3 PROJECT SUCCESS FACTORS

| <1-Tag                                | >2500                          | -90% Zeit                         |
|---------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Konvertierung des kompletten Contents | Gerettete Schulungsmaterialien | Erstellung von 50 Sprachversionen |



## KUNDENKURZPORTRÄT



Sandia hat essenzielle Wissenschaft und Technologie geliefert, um die anspruchsvollsten Sicherheitsfragen der Nation zu lösen. Die Sandia National Laboratories werden von der National Technology and Engineering Solutions of Sandia, LLC betrieben und verwaltet – einer hundertprozentigen Tochtergesellschaft von Honeywell International, Inc. National Technology and Engineering Solutions of Sandia betreibt die Sandia National Laboratories als Auftragnehmer für die National Nuclear Security Administration (NNSA) des US-Energieministeriums und unterstützt zahlreiche Bundes-, Bundesstaats- und Kommunalbehörden sowie Unternehmen und Organisationen. Obwohl die meisten Mitarbeiter von Sandia am Hauptsitz in Albuquerque, New Mexico, oder im zweiten Hauptlabor in Livermore, Kalifornien, arbeiten, sind andere an verschiedenen Standorten in den USA und im Ausland tätig, um innovative

und zuverlässige Lösungen in einer sich verändernden Welt zu liefern.

Als vom Bund finanziertes Forschungs- und Entwicklungszentrum (Federally Funded Research and Development Center – FFRDC) kann Sandia Arbeiten für die Industrie durchführen, die auf bestimmte Arten von Ausschreibungen der Bundesregierung reagiert. Die Ausschreibung muss die Teilnahme von FFRDCs zulassen und die Anforderungen von Sandias Betriebs- und Managementvertrag mit dem DOE/NNSA erfüllen. Eine starke Basis in Wissenschaft, Technologie und Ingenieurwesen ermöglicht Sandias Auftrag durch kompetentes Forschungspersonal, das an vorderster Front der Innovation arbeitet, durch kollaborative Forschung mit Universitäten und Unternehmen sowie durch eigenverantwortliche Forschungsprojekte mit erheblichem Potenzial.



## KUNDENFEEDBACK

Wir waren begeistert von der Benutzerfreundlichkeit der datango-Lösung, der hochpräzisen Massenkonzertierung und der Möglichkeit, auch andere IT-Anwendungen zu erfassen. Der Konvertierungsprozess verlief schnell und nahtlos mit einer hohen Detailtreue, sodass nach der Qualitätssicherung (QA) nur sehr wenig Nachbearbeitung erforderlich war. Unsere Geschäftsprozess-Teams haben die konvertierten Inhalte in datango bearbeitet und neue Inhalte in Oracle erstellt, auf die dann von verschiedenen sicheren Standorten aus in unterschiedlichen Sprachen zugegriffen wurde. datango ist so einfach zu bedienen, zu handhaben und wird weltweit durch die Entwicklungs- und Customer-Success-Teams unterstützt: Es ist eine Freude, sie als Teil unserer Endbenutzer-Support-Lösung zu haben.

# datango

Wir sind für Sie da. Sie haben Fragen? Sie brauchen noch Informationen zu unseren Produkten? Dann nehmen Sie gerne Kontakt mit uns auf. Unser Team hilft Ihnen weiter! Vereinbaren Sie am besten direkt einen Termin für eine Online-Präsentation unserer Produkte.

+49 2131 760 201-0  
info@datango.de