# CAPA

CA Productivity Accelerator
... im Einsatz bei der ERGO

Düsseldorf – 21. November 2017 PSTC





### Kompetenz und umfassendes Angebot

Versicherung - Vorsorge - Beratung - Service

## **Unsere klare Positionierung** und breite Aufstellung...





Lebens- und Schaden-/ Unfallversicherung







DKY (MS) S) ERV

Gesundheit, Rechtsschutz und Reise

**ERGO** Direkt nexiole

Direkt- und Onlineversicherung

Unser Versprechen

..Versichern

heißt

verstehen"

unterscheidet uns von anderen

Internationale Präsenz in über 30 Ländern mit Fokus auf Europa und Asien

Teil von Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger

## ...machen uns zu einer der großen Versicherungsgruppen

37 Millionen Kunden

17,2 Mrd. Euro Beitragseinnahmen

Versicherungsleistungen von 16 Mrd. Euro

Kapitalanlagen von 135 Mrd. Euro

Exzellente Ratings für Finanzstärke

Rund 44.000 Mitarbeiter und Vertriebspartner

## **ERGO**

- Clarity in der ERGO
- Wozu CAPA ?
- Was ist CAPA?
- Architektur von CAPA
- Der Developer
- Erzeugung von Inhalten
  - Aufzeichnung von Lerneinheiten
  - Einbindung von Dokumenten
- Veröffentlichung von Inhalten
- Aufruf von CAPA aus dem System
- Erfahrungswerte



- □ Û Clarity Online Hilfe (deutsch)

  - Programme und Hierarchien
- 🚊 🚇 Projektmanagement
  - Projektoberfläche für Essence-Projekte
  - ... Projektstatus wechseln
  - Team bearbeiten
  - Projektstrukturplan (PSP) bearbeiten
  - - ... Implementation in Indiana in
  - .... Abhängigkeiten zu anderen Projekten festlegen
  - Risiken/Probleme/Änderungen anlegen und bearbeiten
    - .... Risiko anlegen und bearbeiten
    - ..... 🖹 Problem oder Entscheidung anlegen und bearbeiten
    - ..... Anderung (CR) anlegen und bearbeiten
  - Statusberichtsobjekt
  - ÷.... Finanzpläne
  - Projekt-Controlling und Reporting
- 🕁 🌎 Skillmanagement
- Zeiterfassung
- Berichte & Online-Sichten (Portlets)
- Externe Dienstleistungen (eLNV)
- Planungsprozesse (JP/QP)
- Standardaktivitäten (Andere Aufgabe)

## Clarity in der ERGO - Einsatzbereiche





Ressourcenmanagenment



Skillmanagement



**Staffing** 



Einzelprojektmanagement inkl. Projekt-Statusbericht



Multiprojektmanagement



Beauftragungsprozess



Zeiterfassung



Elektronischer Leistungsnachweis für externe Mitarbeiter



Leistungsabrechnung



Programme / Hauptprojekte / Teilprojekte



Investitionsportfolio zur Budgetplanung (in Arbeit)



Kostenschnittstelle SAP (in Arbeit)



- Das breite Einsatzspektrum in der ERGO / ITERGO erfordert eine umfangreiche Dokumentation
  - ... als Online-Hilfe
  - ... als Druckbares Dokument (Handbuch)
  - ... als Schulungsunterlage
- Alle Arten möglichst aus einer Dokumentations-Quelle
   Es ist unmöglich, die Menge an erforderlicher Dokumentation auch noch mehrfach zu schreiben und aktuell zu halten.
- Mehrsprachigkeit
   Für die ITERGO arbeiten aktuell viele externe Mitarbeiter, die oft nur Englisch sprechen.
- Kontextabhängige Hilfe
   Natürlich steht alles immer irgendwo ... aber wer sucht schon in einer großen Bibliotheken nach einer Kleinigkeit, wenn er dazu das Medium wechseln muss.

CAPA bietet alle diese erforderlichen Merkmale & Funktionalitäten

... und noch etwas mehr

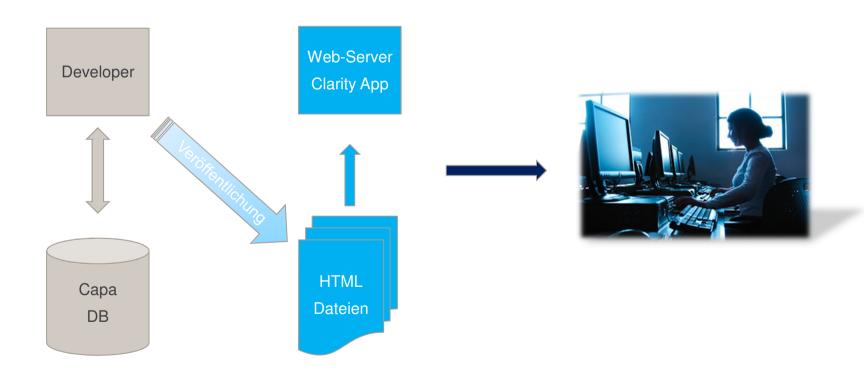


#### Was ist CAPA?

- Anwendung zur Erstellung von Hilfesystemen.
- Generierung von Dokumentationen, Schulungsunterlagen, Präsentationen und weiteren Dokumenten aus dem System möglich.
- CAPA kann Informationen in unterschiedlichen Formen verarbeiten:
  - Aufzeichnungen mittels integriertem Recorder,
  - In CAPA direkt erfasste Text-Dokumente,
  - Verlinkung auf diverse Formate (PDF, Word, Excel, PPT, JPEG, ...)
  - Verlinkung auf URLs
- CAPA kann mehrsprachig eingesetzt werden, d.h. die in Clarity eingestellte Sprache wird von CAPA berücksichtigt. Voraussetzung dafür ist, dass für jede Sprache ein eigenes Hilfesystem existiert.
- In der ERGO kommt CAPA seit 2013 zum Einsatz.
- Es wird zur Zeit nur als "Hilfesystem" eingesetzt.



- Die Entwicklung der HTML-Online Hilfe erfolgt mit einem Client ("Developer")
- Die Daten des "Developers" werden einer Datenbank gespeichert (bei ITERGO MS SQL)
- Die Veröffentlichung generiert HTML-Dateien, die in ein bestimmtes Verzeichnis exportiert werden
- Die Anzeige erfolgt dann durch Browser / Web-Server mit Integration in Clarity

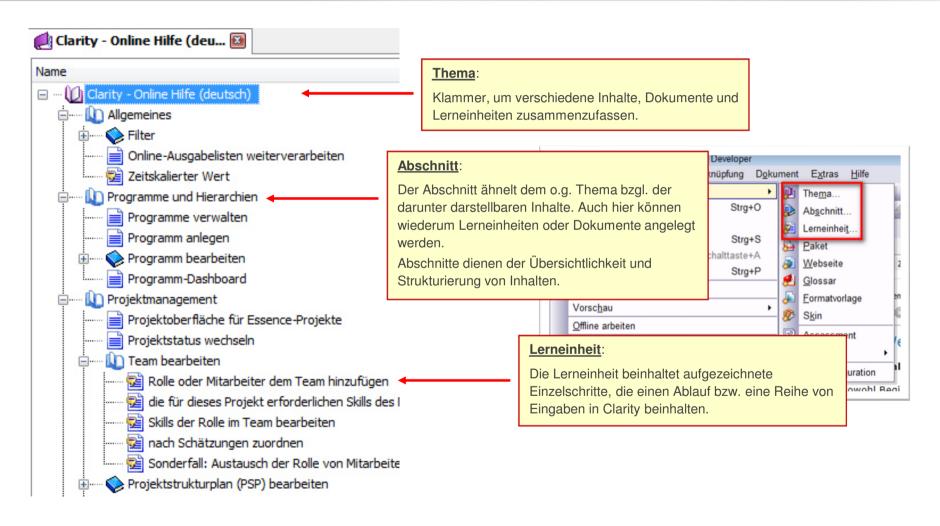


#### **CAPA**

## **Der Developer**



ist die Oberfläche zur Erzeugung von Inhalten unterschiedlichster Art. Über die Inhaltsbibliothek kann eine Gliederung erstellt werden und nach Themen, Abschnitten und Lerneinheiten unterschieden werden.



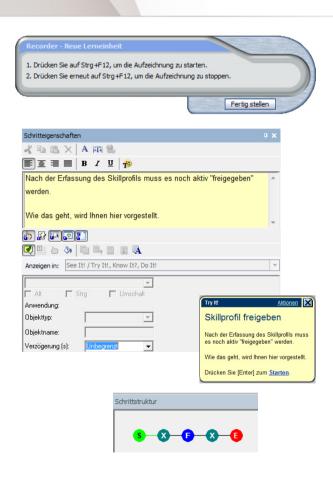
CAPA – im Einsatz bei der ERGO

## **Aufzeichnung von Lerneinheiten**



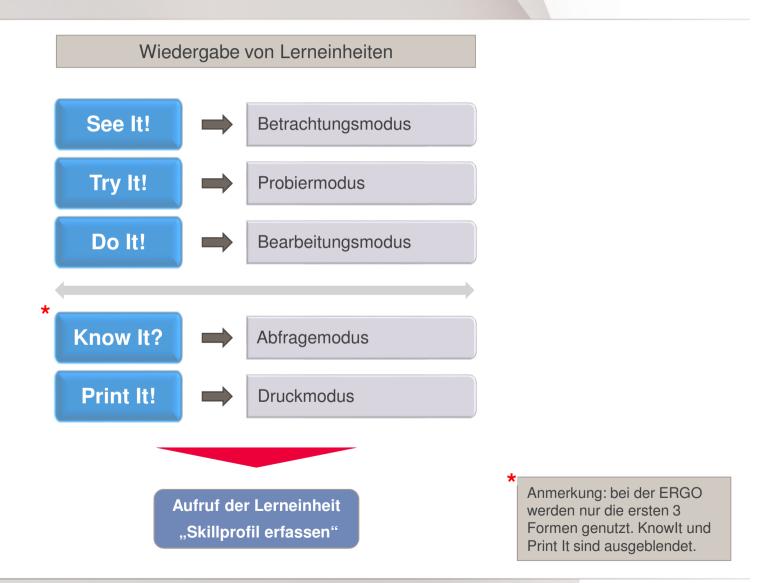
#### Möglichkeit der Aufzeichnung von Video-Clips

- Verdeutlichung von komplexeren Abläufen im System.
- Ergänzung der Clips durch Texte bzw. Tonaufzeichnungen
- Möglichkeit zur nachträglichen Bearbeitung der Clips
  - Ergänzung oder Herausnahme einzelner Schritte
  - Justierung der Abspieldauer einzelner Sequenzen
  - Bearbeitung der Screenshots mit einem Grafikprogramm (Umrandungen, Hervorhebungen etc).
  - Einblendung von Zusatzinformationen in Textform über Editor
- unterschiedliche Präsentations- und Wiedergabeformen möglich (s. nächste Folie).



## Wiedergabe von Lerneinheiten





## **Einbindung von Dokumenten**



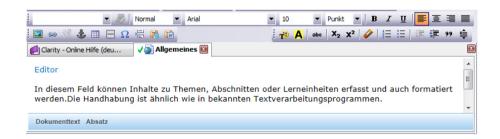
Neben der Aufzeichnung von Videosequenzen bietet CAPA darüber hinaus die Möglichkeit Inhalte entweder direkt über einen Editor mit den Abschnitten und Lerneinheiten zu verbinden oder aber auf bereits fertige Dokumente, Bilder und Unterlagen zu verweisen.

Dies geschieht entweder durch Hochladen der Dokumente in die CAPA Bibliothek, oder durch Verknüpfung auf diese im Netz (z.B. SharePoint, Intra-, Internet).

#### Einbindung von Dokumenten



#### Erfassen von Informationen via Editor

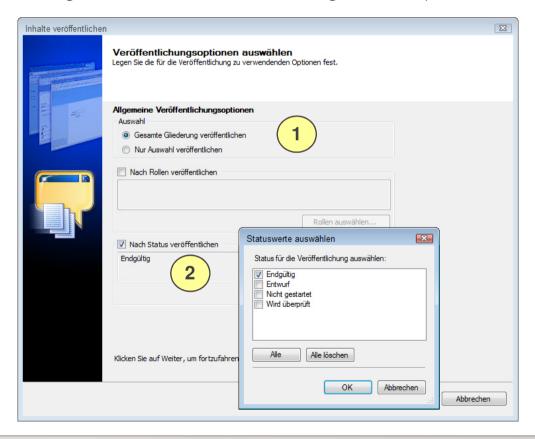


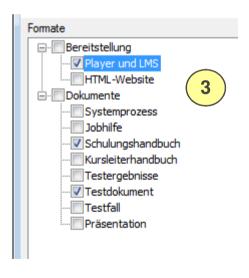
#### Veröffentlichen von Inhalten



## Veröffentlichung von Inhalten

- Bibliothek kann vollständig oder in Teilen als Hilfesystem veröffentlich werden
- Möglichkeit weitere Dokumente zu generieren (Handbücher, Präsentationen, Schulungsunterlagen)





## **Aufruf von Capa aus Clarity heraus**



13

#### Aufrufmöglichkeit des Hilfesystems

- direkt über Link
- kontextsensitiv

#### Aufruf über direkte Verlinkung

- Direkter Link z.B. auf Clarity-Startseite
- Hilfesystem wird ungefiltert aufgerufen

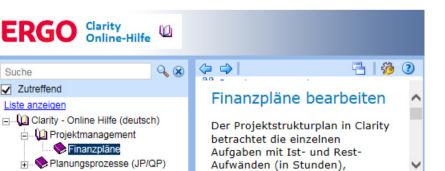
#### Kontexsensiver Aufruf über Hilfe-Button

- Aufruf mittels Hilfe-Button
- Übergabe von Kontext-Informationen an CAPA
- Hilfesystem wird vorgefiltert aufgerufen

Max Mustermann Abmelden Hilfe

Berücksichtigung der eingestellten Sprache





CAPA – im Einsatz bei der ERGO

## **Aufruf des Capa Hilfesystems**



Aufruf CAPA in Produktion



CAPA – im Einsatz bei der ERGO



#### Erfahrungen im Umgang mit CAPA

- CAPA ist gut geeignet um dem Anwender direkt relevante Informationen zur Verfügung zu stellen.
- Die Anwendung von Videosequenzen sollte sparsam und nur in den Fällen erfolgen, wo komplexere Schrittfolgen erläutert werden müssen.
- Der Kontextbezug beim Aufruf ist sehr hilfreich sein. Leider hat sich gezeigt, dass dieser Bezug dann nicht sauber "trifft", wenn man auf Unterobjekten die Hilfe aufruft.
- Der Initialaufwand zur Erstellung eines Hilfesystems mit CAPA ist recht hoch, der Pflegeaufwand "kann" deutlich geringer ausfallen, gerade auch wenn man CAPA als alleiniges Informationsmedium nutzt und daraus z.B. auch Handbücher und Schulungsunterlagen erstellt.
- Über CAPA erzeugte Schulungsunterlagen und Präsentationen sind nicht ohne Anpassungsaufwand verwendbar. Hier fehlen noch Erfahrungswerte um CAPA auch in diesen Bereichen einzusetzen.
- Der Ausdruck von CAPA-Dokumenten erfolgt über die Browser-Standard-Funktionalität ... mit den bekannten Nachteilen bei der Formatierung.

## CAPA **Ausblick**



## Was ist geplant?

- Vervollständigung des Hilfesystems
- Bereitsstellung des vollständigen Hilfesystems auf Englisch.
- Erzeugung von Schulungsunterlagen und Handbüchern zentral aus CAPA
- Verbesserung der kontexsensitiven Navigation