

Vorteil Unternehmensportal: Lern- und Arbeitsprozesse verknüpfen

CONDAT. E-Learning sollte in das Arbeitsumfeld eines jeden Mitarbeiters integriert sein, wenn es dauerhaft erfolgreich sein will. Lesen Sie, wie sich Lern- und Arbeitsprozesse optimal verbinden lassen.

Von *Claudia Schulz und Claudia Knaus*

Als Ergänzung und teilweise Ersatz klassischer Trainingsmaßnahmen erlaubt E-Learning eine messbare Reduzierung der Kosten für betriebliche Weiterbildung und erzielt bereits heute in vielen Fällen hohe Erfolgsquoten. Allerdings wird der Lernprozess meist abgeschirmt von den Arbeitsprozessen betrieben.

Das volle Potenzial von E-Learning- bzw. Blended-Learning-Maßnahmen in Bezug auf Effizienz, Flexibilität und Nachhaltigkeit erschließt sich erst mit der intelligenten Verknüpfung von Lern- und Unternehmensprozessen. Das anspruchsvolle Ziel der »lernenden Organisation« ist nur mit der Einheit von Arbeit und Lernen zu verwirklichen. So ist E-Learning ein Baustein innerhalb eines größeren Qualifizierungs- und Integrationskonzeptes – ein Anspruch, dem moderne E-Learning-Lösungen gerecht werden müssen.

Möglich wird das durch den Einsatz von Portal-Technologie: E-Learning findet im Unternehmensportal statt, das als zentrale »Dreh Scheibe« gleichzeitig den personalisierten Zugang zu allen Informationen und Prozessen des Unternehmens schafft. Im Folgenden werden beispielhaft Prozesse beschrieben, die sich sinnvoll und wirtschaftlich mit E-Learning verknüpfen lassen.

Da ist zunächst natürlich der Lernprozess selbst, für den es entscheidende Erfolgsfaktoren gibt:

1. Blended-Learning-Konzepte

In der Praxis hat sich eine Kombination von klassischen und elektronischen Lernmaßnahmen gegenüber dem alleinigen Einsatz von Lernprogrammen bewährt, bei denen der Lernende vor seinem Computer allein gelassen ist. Der persönliche Austausch mit anderen Lernenden und Trainern hat sich im Allgemeinen als unverzichtbar erwiesen.

2. Klare Führung, verbindliche Ziele

Dennoch verlangt das E-Learning vom Lernenden ein hohes Maß an Eigenständigkeit. Deshalb fördert die individuelle und flexible Gestaltungsmöglichkeit des Lernprozesses bezüglich Ort, Zeit und Organisation den Lernerfolg. Gleichzeitig braucht der Lernende klare Inhalts- und Zielvorgaben durch einen »Lernplan« sowie Rückmeldung zum Erfolg.

3. Flexible Steuerung und individuelles Lernangebot

Die Voraussetzungen und der Lernfortschritt der Teilnehmer bestimmen die Steuerung des Lernprozesses. Für die Bereitstellung von Curricula und Materialien für ein Seminar sollten zentrale Muster als Vorlagen zur Verfügung stehen, die jedoch durch den verantwortlichen Trainer während der

Maßnahmen jederzeit anpassbar und ergänzbar sein müssen, bis hin zu individuellen Aufgaben für einzelne Lernende.

4. Kombiniertes E-Learning: individuell, in der Gruppe, tutoriell betreut

In erfolgreichen E-Learning-Lösungen hat sich die Kombination unterschiedlicher Lernszenarien bewährt. In Selbstlernphasen arbeitet der Lerner eigenständig mit Lernmaterialien und -programmen. Ein persönlicher Bereich sollte dies unterstützen, z. B. in Form eines individuellen elektronischen Schreibtisches, wo der Lernende sein Lernmaterial, Notizen und die Korrespondenz mit dem Trainer ablegt. Die Selbstlernphasen werden durch Gruppenarbeit ergänzt, in der Aufgaben gemeinsam bearbeitet oder Materialien gemeinsam erstellt werden. In »Virtual-Classroom«-Sitzungen treffen sich Teilnehmer und Trainer zu festgesetzten Terminen zum direkten Unterricht.

5. Flexibler Einsatz von Lernmaterial

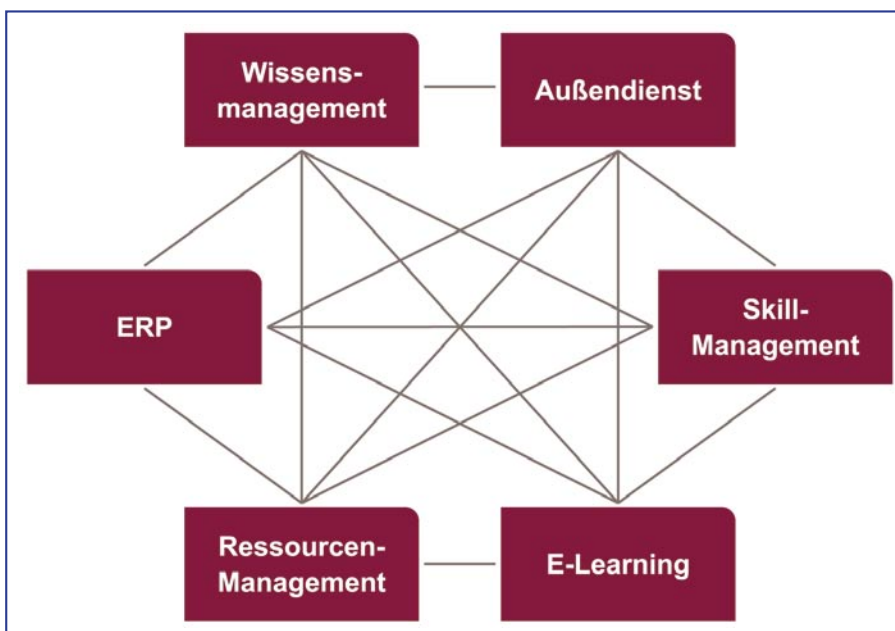
Ein offenes Content-Konzept, die Unterstützung moderner E-Learning-Standards (AICC, SCORM) und die konsequente Trennung von Inhalt und Plattform gewährleisten, dass Lerninhalte aller Art nutzbar und frei konfigurierbar sind. Das heißt, dass sich Lernmaterial aller gängigen Formate (Office, Grafik, Multimedia), aber auch Lernprogramme und -inhalte unterschiedlicher Hersteller gleichermaßen einsetzen lassen.

6. Schrittweise zur unternehmensweiten Lösung

E-Learning-Lösungen sollten modular aufgebaut und skalierbar sein, um die einzelnen Komponenten flexibel zu einem auf die Bedürfnisse der Anwender exakt zugeschnittenen Paket zusammensetzen zu können. Ohne zusätzlichen Programmieraufwand muss die Lösung von einer kleinen Startkonfiguration mit wenigen Teilnehmern bis hin zu einer unternehmensweiten Lösung wachsen können.

Kompetenz-/Wissensmanagement

Systeme für das Management von Mitarbeiterkompetenzen (Skills) stellen Werkzeuge zur elektronischen Abbildung von Skills und deren Abgleich mit Anforderungsprofilen für Bildungscontrolling und Recruiting zur Verfügung. Es unterstützt die optimale Besetzung freier Stellen durch interne oder externe Bewerber, aber auch das frühzeitige



E-Learning als integraler Bestandteil der Arbeitswelt

Erkennen von Kompetenzdefiziten und die zentrale Planung notwendiger Trainingsmaßnahmen. Der E-Learning-Prozess unterstützt wiederum das Kompetenzmanagement: Kompetenzprofile können auf der Basis von Diagnosetests automatisch ermittelt und nach erfolgreichem Abschluss von Trainingseinheiten aktualisiert werden.

Neben einer zentral gesteuerten Vorgehensweise ist in einer »lernenden Organisation« das individuelle Kompetenzmanagement der einzelnen Mitarbeiter zu unterstützen. Sie stellen im Rahmen ihrer täglichen Aufgaben selbst Wissenslücken fest und müssen diese oft kurzfristig und eigenständig schließen. Moderne E-Learning-Lösungen beinhalten flexible Lernberatungswerkzeuge, die die geeigneten Lernmittel zum Beheben der Kompetenzdefizite unmittelbar bereitstellen. In »Learning-on-demand«-Verfahren erhalten Mitarbeiter schnell und gezielt Materialien zum angefragten Thema – von dediziertem Lernmaterial über sonstige im Unternehmen verfügbare Informationen bis hin zu externen Quellen im Internet.

Der engen Verzahnung von E-Learning und Wissensmanagement kommt eine zentrale Bedeutung zu. Neben »klassischen« Methoden des Wissensmanagements treten innovative Technologien wie »Semantic Web« in den Vordergrund. Diese ermöglichen eine neue Qualität der Informationsrecherche, indem sie Informationen aus unterschiedlichen Wissensquellen miteinander verknüpfen. Davon profitiert auch der E-Learning-Prozess.

Veranstaltungsmanagement

Veranstaltungen durchlaufen Planung, Disposition, Abrechnung und Auswertung. Dafür müssen alle erforderlichen internen und externen Ressourcen – Personen, Räume, Technik, Dienstleistungen – verwaltet und die komplette Kosten- und Leistungsrechnung durchgeführt werden. Mit der Verbindung von Veranstaltungs-Management-Lösungen und Lernportal lassen sich organisatorische und finanztechnische Aspekte von Veranstaltungen und E-Learning-Maßnahmen einheitlich abwickeln: Die Organisation von Seminaren, das Management von Referenten und Trainern, die Abrechnung, betriebswirtschaftliche Auswertungen etc. werden analog zu anderen Veranstaltungen über die entsprechende Lösung abgewickelt. Das Management aller lern-relevanten Aspekte – wie Lernmaterialien, Curricula, Übungen, Online-Seminare, Kommunikation – erfolgt im E-Learning-Portal, das für interne und externe Teilnehmer und Trainer zugänglich ist. Das Portal steht für die Buchung von Veranstaltungen, Seminaren oder Hotelzimmern zur Verfügung, und die Buchungen werden automatisch in den Veranstaltungs-Management-Prozess übermittelt.

Innovationsmanagement

1. Einführung neuer IT-Verfahren

Wenn es um die Arbeit mit einer neuen IT-Anwendung geht bzw. um die Einarbeitung neuer Mitar-

beiter in vorhandene IT-Anwendungen, bieten die installierten Online-Hilfen im Allgemeinen nicht genug Erklärung und schon gar keine Übungsmöglichkeiten. Klassische Präsenzs Schulungen trainieren umfassender, haben aber den Nachteil, dass sie oft weit zurückliegen, wenn bei der konkreten Arbeit mit dem System Probleme auftauchen. Die Verknüpfung der Online-Hilfe der IT-Anwendung mit Lerninhalten und Übungen im Lernportal bietet eine besondere Form des »Learning on demand« und trägt dem individuellen wie dem unternehmerischen Lernbedürfnis Rechnung.

2. Produkteinführung

Im Zusammenhang mit der Entwicklung und dem Vertrieb neuer Produkte müssen Vertriebsmitarbeiter, Berater, Mitarbeiter in der Produktion und oft auch Kunden zeitnah geschult werden. Diese Schulungen lassen sich mit E-Learning innerhalb des Portals durchführen oder ergänzen. Lernangebote können hier multimediale Schulungsunterlagen, FAQs oder Themengruppen sein, die jedem Nutzer die für ihn optimale Unterstützung bieten. Insbesondere im Vertrieb erhalten Mitarbeiter optimale Unterstützung, wenn die Lernangebote direkt aus dem betrieblichen CRM-System erreichbar sind, das ebenfalls in das Unternehmensportal eingebunden ist.

Außendienstprozesse

Mobile Service-Management-Prozesse unterstützen flexibel und effizient die Disposition und Abwicklung von Serviceaufträgen. Servicetechniker erhalten über ihre mobilen Endgeräte – PDA, Tablet-PC, Notebook etc. – ihre aktuellen Aufträge, die der Disponent in das Unternehmensportal eingestellt hat.

Auf dem gleichen Weg erhält der Techniker vom integrierten E-Learning-Portal Unterstützung vor Ort, wenn er beispielsweise mit Nicht-Standard-Problemen konfrontiert ist. Hierzu benötigt er keine Lernprogramme oder umfangreiche Dokumentationen, sondern kurze, genaue Anleitungen und Informationen – optimiert für das mobile Endgerät, das er bei sich hat. Seine eigenen Fragen und Lösungen kann er seinerseits in das Portal zurückgeben und sie damit anderen zur Verfügung stellen. Dies geschieht auf demselben Weg, auf dem er erledigte Aufträge in die Zentrale zurückmeldet. In gleicher Weise können Vertriebsmitarbeiter auf dem Weg zu Kunden den mobilen Zugang zum Unternehmens- und Lernportal nutzen, um ihr Wissen über den Kunden, die Produkte und Dienstleistungen, Rabattangebote etc. aufzufrischen. Die im Gespräch gewonnenen Informationen und Vereinbarungen erfassen sie wiederum unmittelbar auf dem mobilen Endgerät, senden sie in das Portal. Dort sind sie dann für alle verfügbar.

Integrieren, mobilisieren, beschleunigen – Condat

Der Trend bewegt sich eindeutig zu integrierten Lösungen, die Arbeits- und Lernprozesse zusammenführen. Verteilte Lernplattformen in verschiedenen

Standorten sind dabei heute technisch ebenso möglich wie der Zugriff auf E-Learning-Angebote über mobile Endgeräte.

Als Systemintegrator realisiert Condat Komplettlösungen, die Unternehmens- und Lernprozesse unterstützen und unternehmensweites Wissensmanagement verwirklichen helfen. Seit mehr als zehn Jahren entwickelt Condat E-Learning- und Unternehmensportale, die sich in zahlreichen Projekten in der Praxis bewährt haben. Es hat sich gezeigt, dass sich Akzeptanz und Erfolg von E-Learning in dem Maß erhöhen wie es gelingt, die Individualität, die persönliche Gestaltung des Lernprozesses und die Integration unterschiedlichster Lerninhalte, IT-Systeme und Unternehmensprozesse zu verwirklichen.



Condat AG

Alt-Moabit 91
10559 Berlin
Telefon 0 30/39 49-0
Telefax 0 30/39 43-13 00

Ansprechpartnerin Jeanette Zahr
Sales Manager
jeanette.zahr@condat.de
www.condat.de

Die Condat AG kombiniert ihr technologisches Internet-, IT- und Mobilfunk-Know-how mit dem Wissen um die Geschäftsprozesse der Anwender. Damit realisiert das 1979 gegründete Software- und Beratungshaus integrierte E- und M-Business-Lösungen für Unternehmen in Wirtschaft und öffentlichem Dienst. Darüber hinaus entwickelt Condat End-to-end-Testsysteme für GSM-, GRPS- und UMTS-Mobilfunknetze.

Für den Einsatz von E-Learning bietet Condat Beratung, Konzeption und Prozessintegration an und führt Systemintegration (z.B. ERP, CRM, Branchenlösungen) sowie Schulungen zum E-Trainer und E-Learning-Autoren durch. Zum Lösungsangebot zählen darüber hinaus Unternehmens- und E-Learning-Portale, Systeme für Kompetenzmanagement und Lernberatung, für Event-, Kongress- und Assetmanagement sowie mobile Applikationen zur Außendienst-anbindung.

Auszug aus der Kundenliste:

Deutsche Bahn, DaimlerChrysler, Cornelsen, Klett, Akad, Südsalz, GASAG