

Projektbericht Produktwissen : Mit E-Learning in 10 Monaten 12 000 Fachleute in 67 Ländern ausbilden

Problem

Ein weltweit tätiger Konzern möchte das zur vertrieblichen und technischen Unterstützung der neuen Produkte einer Produktlinie erforderliche Wissen rasch und kosteneffizient an seine Vertriebs- und Wartungsspezialisten weltweit übertragen. Dies ist die Vorbedingung für die weltweite Auslieferung der neuen Produkte und damit ein Erfolgsfaktor für den Konzern. Das Problem stellt sich typisch alle 10 Monate.

Lösung

Es wurde eine Trainingsstrategie ausgearbeitet, die in einer Kurssequenz aus Online-Tests und etwa 6 Lernmodulen mit insgesamt über 10000 „Seiten“ in 6 Sprachen besteht. Diese Kurse wurden weltweit über den TCmanager geplant, Lernmodule entwickelt, Fragen zum Produktwissen gesammelt und zu Online-Tests zusammengestellt, Kurse und Tests im Internetkatalog dargestellt, zur Buchung freigegeben und aus dem grafischen Kontext des Curriculum Editors gebucht. 12 000 Teilnehmerkandidaten weltweit wurden erfasst und in Massen-E-mails benachrichtigt. Die Kursteilnehmer erhielten durch Login auf einem Server im Intranet ihren E-Learning Zugang; Lernmodule liefen zunächst auf einem Webserver ab und wurden dann zur Lastverteilung auf 10 Webserver weltweit kopiert ab. Die Buchung und der Lernerfolg wurden in Auswertungen überwacht.

Vorteil der Lösung

Homogener Standard:

Statt mit mehreren Trainern durch mehrere Kanäle wird das Training in einem Standardumfang erzeugt und homogen durchgeführt.

Kosteneffizienz:

Reisekosten für Trainer oder Teilnehmer (durch bis zu 40 Länder) entfallen. Die Investitionskosten für die Lernmodule amortisieren sich rasch durch Wiederverwendung.

Zeitliche Entzerrung

Die zeitliche Kursteilnahme kann nach Wahl der Teilnehmer erfolgen.

Qualitätssicherung des Ablaufs

Statt einer Vielzahl von Trainingszentren muß nur das federführende Trainingzentrum vorbereitet und betriebsfähig gehalten werden.

Erfolgsnachweis:

Teilnahme und (Miß)Erfolg werden sofort zentral sichtbar und können daher kurzfristig beeinflusst werden. Bei Bedarf werden zusätzliche Tests zum „interaktiven“ Lernen eingeschoben.

Projektergebnis

Das Produkttraining wurde bereits mehrfach durchgeführt. Trotz des anfänglichen Aufwandes zur Erstellung der 10000 Seiten Lerninhalte konnte man zeigen, dass die Umsetzung der Trainingsstrategie bei mehr als 500 Teilnehmern billiger ist als traditionelles Präsenztraining. Bei Wiederholungen ist mit weiteren Einsparungen zu rechnen.