

Pioniere der eLearning-Branche

15 Jahre ungekünstelte Authentizität und Dialog auf Augenhöhe

Susanne Ziegler von SoftDeCC blickt im Bereich der Implementierung von Seminarverwaltungs-Software auf über 15 Jahre Erfahrung zurück. Ihr Fazit ist, dass jedes Unternehmen seine Bildungsprozesse anders denkt und auch sie selbst bei jeder Präsentation etwas Neues dazu lernt. Grund genug für das eLearning Journal ihren Erfolg und ihre Erfahrung sichtbar zu machen.

eLearning Journal: Wie war Ihr Weg zur Kundenbetreuerin eines führenden Seminarverwaltungs-Anbieters?

Susanne Ziegler: Angefangen habe ich als Sekretärin in einem Bildungszentrum bei der Digital Equipment GmbH. Den alten Hasen in der IT-Branche ist DEC noch ein Begriff. Dort kam ich als einer der ersten ‚Testpilotinnen‘ mit der Vorgänger-Version des TCmanagers in Berührung. Ich habe dann für die AddOn Systemhaus GmbH, ein klassisches Systemhaus und Anbieter von IT-Trainings, gearbeitet. Dort wurde 1998 der TCmanager eingeführt. Vor über 10 Jahren bin ich dann direkt von Böblingen nach München zur SoftDeCC gewechselt.

eLearning Journal: Was macht Sie für SoftDeCC so wertvoll?

Susanne Ziegler: Dadurch, dass ich die Anwenderperspektive und den Betrieb einer Trainingsorganisationen gut kenne und auch eigene Ideen und Anforderungen von mir in die Software eingeflossen sind, bin ich praktisch prädestiniert für den Vertrieb vom TCmanager, da meine Begeisterung für den TCmanager auch nach wie vor besteht. SoftDeCC kombiniert einer Reihe von Eigenschaften wie Bodenständigkeit, Flexibilität und Beharrlichkeit mit viel Erfahrung und Authentizität. Diese Eigenschaften sehe ich bei mir auch. SoftDeCC ist auch ein unkomplizierter und entgegenkommender Arbeitgeber. Wir sind 24 Kollegen, da sind die Kommunikationswege kurz und die Zusammenarbeit bei einer Implementierung im kleinen Team effizient.

eLearning Journal: Was ist Ihr Erfolgsgeheimnis?

Susanne Ziegler: Ich glaube, dass ungekünstelte Authentizität und Dialog auf Augenhöhe mit unseren Kunden besonders wichtig sind. Das schafft eine Vertrauensbasis. Wir streben immer langfristige Geschäftsbeziehungen an. Die Basis hierfür sind Ehrlichkeit und Vertrauen. Software zu implementieren ist für Unternehmen oft ein enormes Projekt. Das ist uns bewusst. Gegenseitiger Respekt und Wertschätzung der individuellen Partner ist enorm wichtig. Wenn das nicht passt, werden auf beiden Seiten unnötig und unproduktiv Ressourcen verbrannt.

eLearning Journal: Was sind aus Ihrer Sicht die signifikantesten Entwicklungen auf dem Software-Sek-

tor, speziell was das Thema Bildung und Corporate Learning betrifft?

Susanne Ziegler: Unternehmen müssen heute mehr und mehr die Qualifikation oder eine Zertifizierung Ihrer Mitarbeiter nachweisen und gehen daher mit individuellen Bildungsplänen mehr auf den Einzelnen ein. Geschult wird nicht mehr als punktuelle Maßnahme, sondern entlang des gesamten Arbeitsverhältnisses und der Produktionszyklen. Kompetenzmanagement und Qualifikationsprofile sind hier gute Stichworte. Dass man für die Planung, Organisation, Durchführung sowie die Erfolgsmessung in Form von Bildungscontrolling professionelle Software einsetzen muss, um der Komplexität Herr zu werden, ist offensichtlich. Wir müssen hier die unterschiedlichsten Prozesse abbilden. Für den Mittelstand wird auch das Thema eLearning und Mobile Learning immer interessanter – beispielsweise wenn es darum geht, weltweit neue Produktversionen einzuführen. Hier rechnen und eignen sich eLearning Module. Unsere Kunden bewältigen diese zusätzliche Herausforderung einfach mit dem TCmanager, da der Einstieg in das Thema sehr leicht umgesetzt werden kann.

eLearning Journal: Das klingt teuer und aufwendig. Kann sich der Mittelstand das leisten?

Susanne Ziegler: Gerade Mittelständler sind Realisten und sehen Software in diesem Bereich nicht mehr als Kostenfaktor an, sondern als Hebel für ihren Unternehmenserfolg. Eine Softwareeinführung ist heute auch nicht mehr so ein Schreckgespenst wie früher. Durch Standardisierungen und kompatible Formate ist eine Implementierung vergleichsweise schnell, und vor allem mit einer überschaubaren Finanzierung realisierbar. Software ist heute viel anwenderfreundlicher geworden und die Anwender heute haben auch keinerlei Berührungspunkte mehr.

eLearning Journal: Der Mittelstand ist also eine zentrale Zielgruppe?

Susanne Ziegler: Der Mittelstand ist sehr agil und sich seines großen Potentials bewusst. Das wird auch bei der jährlichen Vergabe des Deutschen Bildungspreises, den wir auch mit Sponsoren, deutlich. Wir haben ein Produktangebot, was sich speziell an die Bedürfnisse des Mittelstandes richtet. Also an Unternehmen, in



▲ Susanne Ziegler im Vortrag auf der eLearning SUMMIT Tour.

denen sich ‚nur‘ 2 oder 3 Personen der Personalentwicklung widmen. Gerade in der mittelständischen Industrie sind mehrstufige Bildungsprozesse, z. B. durch zusätzliche Integration von externen Technikern, Fachhändler und deren Teams durchaus üblich. Gerade hier profitiert der Mittelstand enorm von der Erfahrung und der Entwicklungsleistung, die zum Teil ursprünglich von anderen Unternehmen angestoßen wurde. Unsere Anfänge waren sehr auf den Trainingsanbietermarkt konzentriert und wurden dann mit Siemens auf Konzerngröße und Volumen getestet. Das hat die Entwicklung einer einzigartigen Funktionsvielfalt auch im Bereich der Personalentwicklung und die Optimierung für internationale Standorte vorangetrieben. Das kommt nun natürlich unseren neuen Partnern zugute.

eLearning Journal: Was sehen Sie als besondere Herausforderungen bei einer Softwareeinführung?

Susanne Ziegler: Mitunter sind es Prozesse, die unklar oder nicht ausgereift und bewusst definiert sind. Doch gerade schwierig sind auch interne Unstimmigkeiten, also Kompetenzgerangel zwischen Abteilungen oder Hierarchien. Aber tatsächlich ist das die Ausnahme. Die meisten haben das alles gut im Griff. Besonders der Mittelstand arbeitet aus meiner Erfahrung sehr lösungsorientiert.

eLearning Journal: Sind Sie für SoftDeCC viel unterwegs?

Susanne Ziegler: Ja, dadurch, dass ich unsere Software bei allen Interessenten unverbindlich und kostenlos präsentiere, bin ich viel unterwegs. Wir bieten auch eine Testinstallation mit Einführungs-Schulungen vor Ort. Dazu kommen noch Messen und Veranstaltungen. Ich übernehme auch selbst einen großen Teil der Schulungen, bin also in der Implementierungsphase immer

noch Ansprechpartner unserer Neukunden, begleite also den Prozess sehr lange und zum Teil auch vor Ort.

eLearning Journal: Demnach eine Rundumbetreuung für Neukunden?

Susanne Ziegler: Ja, aber mir macht es viel Spaß. Jedes Unternehmen denkt seine Bildungsprozesse anders und setzt unterschiedliche Schwerpunkte. Gerade im Corporate Learning-Bereich steht ja der Mensch im Mittelpunkt und jeder Personalentwickler hat eine andere Vorgehensweise. Bei jeder Präsentation lernen auch wir dazu. Es ist spannend zu sehen, dass unser TCmanager so vielseitig ist, dass er in den meisten Fällen ohne aufwendige Anpassungen gleich losgehen kann. Da stecken aber auch etwa 20 Jahre Software-Entwicklung drin. Natürlich müssen Datenmigrationen, Schnittstellen und Trainingsportale immer individuell definiert werden. Darum kümmert sich unser erfahrenes Entwicklerteam. Davon sind auch einige schon seit vielen Jahren an Bord.

eLearning Journal: Zum Abschluss noch eine persönliche Frage: Haben Sie überhaupt Zeit für Freizeit?

Susanne Ziegler (lacht): SoftDeCC bietet mir viel Flexibilität in Bezug auf meine Arbeitszeit. Dadurch kann ich beispielsweise die Proben meines Gospelchors zuverlässig einplanen. Diese Mobilität nutze ich auch, um mich online für meinen Verein ‚Yaakar‘ einzusetzen. Wir kümmern uns um Straßenkinder im Senegal und da mir dieses Projekt doch sehr am Herzen liegt, möchte ich die Gelegenheit gerne wahrnehmen um auf unsere Website www.yaakar.org hinzuweisen. Wir brauchen hier nach wie vor noch viel Unterstützung.

eLearning Journal: Wir danken Ihnen für das Gespräch.

KONTAKT

SoftDeCC Software GmbH

Ansprechpartner:
Susanne Ziegler
Vertrieb / Kundenbetreuung

Kapuzinerstr. 9 C
D-80337 München
Tel: +49 (0) 89 - 89 06 78 30
Fax: +49 (0) 89 - 89 06 78 33

s.ziegler@softdecc.com
www.softdecc.com

