

# SoftDeCC Prozessoptimierung – Ein europäisches Projekt

von Annette Wichlajew

**AWARD**  
eLEARNING AWARD 2012



**Kategorie:**  
Knowledge Management

**Siegerprojekt:**  
Internationale Mitarbeiterschulungen

**Projektpartner:**  
SoftDeCC Software GmbH  
Kyocera MITA Europe B.V.

Die KYOCERA ACADEMY führte mit KYOCERA MITA Deutschland GmbH und KYOCERA MITA España S.A. ein Pilotprojekt zur Harmonisierung der Trainingsprozesse unter Respektierung individueller Kernkompetenzen durch. Nun folgt der europaweite Rollout.

► Die KYOCERA ACADEMY wurde von KYOCERA MITA Europe B.V. beauftragt, die gesamten europäischen Trainingsprojekte zu koordinieren. Der Wunsch nach einer zentral administrierten, wirtschaftlichen Datenpflege und einheitlichen Systemeinführung sollte mit der Integration der jeweiligen individuellen Design- und Funktionsanforderungen der einzelnen lokalen Trainingszentren einhergehen. Dafür wurden zunächst einmal die Stärken und Schwächen, sowie die Gemeinsamkeiten, aber auch die individuellen Herangehensweisen der einzelnen Organisationseinheiten untersucht. Zur operativen Umsetzung des gesamteuropäischen Trainingsauftrags wurden Strategien zur Standardisierung der Trainingsprozesse und der technischen Infrastruktur in den einzelnen Trainingszentren entwickelt. Die Zusammenführung machte sowohl Prozessoptimierung und Prozessredesign auf Unternehmensebene, bis hin zur inhaltlichen Neustrukturierung der zu erwerbenden, individuellen Einzelqualifikationen notwendig.

## Innovative Weiterentwicklungen

Besonders zwei Weiterentwicklungen der Seminarverwaltungs-Software TCmanager machten den Projekterfolg möglich. Zum einen die innovative Webportalverwaltung, welche sich als eine multifunktionale Kommunikationsschnittstelle zwischen Teilnehmer und Trainingszentrum darstellt. Zum anderen die in sich flexiblen Qualifikationsprofile, mit denen sich auch komplexe Zusammensetzungen von Qualifikationen abbilden lassen.

## Webportalverwaltung

Die weitreichendste Innovation des Projektes findet sich in der internationalen Webportalverwaltung mit zentraler Administration. Die Trainingsportale der länderspezifischen Oberflächen unterscheiden sich nicht nur sprachlich, sondern weisen auch unterschiedliche Funktionen auf, werden aber zentral verwaltet und gepflegt. So kann es auf der einen Oberfläche beispielsweise ‚Schnellbuchungslinks‘ geben, wo auf einer anderen Oberfläche eine reine Grafik oder ein Newsboard mit aktuellen Informationen zu finden ist. Über die zentrale Webportalverwaltung lassen sich diese individuellen Ausprägungen der einzelnen Trainingszentren verwalten und pflegen. Der Datenzugriff erfolgt auf eine gemeinsame Datenbank.

## Übergeordnete Qualifikationsprofile

Durch die nun europaweit standardisierten Qualifikationsprofile zur wirtschaftlichen, flexiblen und exakten Abbildung und Entwicklung des Wissensstands musste das Augenmerk auch besonders auf die Vermeidung redundanter Schulungsinhalte gerichtet werden. Im Allgemeinen setzten sich Qualifikationsprofile aus Einzelqualifikationen zusammen und werden über TCmanager Seminarverwaltungs-Software koordiniert, welche die gesamten Bildungsprozesse administrativ abbildet und begleitet.

Um den Anforderungen zu entsprechen, wurde für KYOCERA MITA der Aufbau der Qualifikationsprofile flexibilisiert. Wie bisher können individuelle Kombinationen von Einzelqualifikationen zu einem Qualifikationsprofil zusammengefasst werden. Unterschiedliche, gleichwertige Qualifikationsprofile werden nun aber einem finalen Bildungsprofil zugewiesen. Konkret werden dadurch Schulungsinhalte standardisiert gelehrt, sowie ein paneuropäischer Qualifikationslevel sichergestellt, ohne dass die Methoden (eLearning oder face-to-face) identisch sein müssen. So führen unterschiedliche Wege zum gleichen Ergebnis.

## Zielgruppe

Die Zielgruppe der KYOCERA ACADEMY setzt sich aus Vertriebsmitarbeitern und Servicetechnikern der Vertragspartner, Endkunden und eigenen KYOCERA MITA Mitarbeitern aus EMEA-Staaten (Europe, Middle East, Africa) zusammen. Innerhalb dieser Gruppe werden auf der Datenbasis von TCmanager Software nach Aktualität der Qualifikationen Selektionen vorgenommen. Die Ergebnisse von Einstufungstests werden mit den Anforderungen der angestrebten Qualifikationsprofile abgeglichen (GAP-Analyse). Daraus wird automatisiert die passende Kursempfehlung abgeleitet.

## Trainingskonzept

Schulungsziel ist es u.a., das Wissen der zu schulenden Techniker bezüglich Installation, Wartung, Handling von Hardware wie beispielsweise Drucker- und Multifunktionssysteme sowie deren Einbindung in die jeweilige IT-Infrastruktur immer auf dem aktuellen Stand zu halten. Dabei werden unterschiedliche Lernmethoden eingesetzt: Trainingsprogramme bestehend aus Blended Learning - Elementen, Videotraining, Learning Communities oder WBTs werden je nach Thema auch mit Virtual Classroom,

| Rolle | Qualifikation  | erworben am | erforderlich ab | Ihr Status |
|-------|--|-------------|-----------------|------------|
|       | KYOCERA Solutions Techniker                                  |             |                 |            |
|       | KM Policy Manager  |             | 23.10.11        |            |
|       | KYOcapture - Einführung WBT                                  | 02.04.11    |                 |            |
|       | KYOcapture 5.0   | 25.04.11    |                 |            |
|       | KYOcapture für Fortgeschrittene WBT                          |             | 04.05.11        |            |
|       | KYOcount 5.0   | 04.06.11    |                 |            |
|       | KYOeasyprint Einführung WBT                                  | 07.06.11    |                 |            |
|       | Qualifikation nach KYOcontrol 3 Lab oder KYOcontrol 3 Update |             |                 |            |

▲ Der personalisierte myTCmanager Zugang informiert jederzeit über das momentane Bildungsprofil und die zu aktualisierenden Qualifikationen.

Broadcasting und Webcasting abgerundet. So wird für jede Trainingsart ein passendes Konzept erstellt.

Auch in Zahlen lässt sich die hohe Qualität des Trainingsansatzes darstellen. Obwohl die Nutzung des Angebots überwiegend auf freiwilliger Basis stattfindet, haben rund 90% der Techniker das Angebot schon genutzt. Seit Einführung des TCmanagers im Jahr 2008 hat sich die Zahl der Buchungen um einen fast 7-fachen Faktor gesteigert. Damit die Qualität von Inhalten und System weiterhin hochwertig bleibt, wird kontinuierlich das Feedback der Teilnehmer abgefragt. Fragebögen werden nach Kursende in Papierform oder online über einen Link zur Verfügung gestellt und dann konsequent zur Qualitätssicherung ausgewertet.

## Nachhaltigkeit

Die Aktualität des erworbenen Wissens wird dadurch sichergestellt, dass die Qualifikationsprofile mit unterschiedlichen, zu aktualisierenden Gültigkeitszeiträumen versehen sind. Im personalisierten myTCmanager Account für Teilnehmer wird durch grafische Kennzeichnung klar dargestellt, welche Qualifikationen demnächst auslaufen und aktualisiert werden müssen. Nach einem neuen Produktlaunch wird der Teilnehmer darauf hingewiesen, dass hierfür eine neue Qualifikation erworben werden kann. Der Lernerfolg wird durch Tests am Ende der Lerneinheiten nachgewiesen und dokumentiert.

## Perspektiven

Aufgrund des positiven Ergebnisses der beiden Tochtergesellschaften ist nun ein europaweiter Rollout des Konzepts geplant. Einen gemeinsamen Nenner zu finden und gleichzeitig individuellen Bedürfnissen gerecht werden zu können, war eine wertvolle (Lern-) Erfahrung für alle Projektteilnehmer. Die Integration individueller Besonderheiten muss kein Widerspruch zu einer Zentralisierung der Prozesse sein - letztlich eine sehr europäische Idee. Der Kompetenzzuwachs der Protagonisten erstreckte sich nicht nur auf die rein technische Projektumsetzung und das Prozessdesign, sondern förderte ebenso die Kommunikationsfähigkeiten im lokalen und internationalen Kontext.

## Fazit

Frau Dr. Birkmann, Leiterin der KYOCERA ACADEMY: „Wir haben den TCmanager aufgrund der hohen Parametrisierbarkeit und des breiten Funktionsportfolios ausgewählt. Für die Zusammenarbeit mit SoftDeCC war die hohe Bereitschaft, sich mit den vorhandenen technischen und prozessualen Infrastrukturen in unserem Hause auseinanderzusetzen, ausschlaggebend. Auch die Beratungskompetenz und hohe Servicebereitschaft, die sich in der engen Zusammenarbeit gezeigt haben, waren wesentliche Erfolgsfaktoren.“

## UNTERNEHMEN

### KYOCERA MITA Europe B.V.

KYOCERA MITA is one of the world's leading office document solutions companies. It's product range consists of ECOSYS printers, reliable multifunctional systems and wide format devices, completed by supplies, efficient document solutions and comprehensive services. KYOCERA MITA provides innovative products, built on a foundation of long-life components, allowing it to offer it's customers low total cost of ownership and high efficiency in any workplace. For further information, visit: [www.kyoceramita-europe.com](http://www.kyoceramita-europe.com)

KYOCERA MITA Corporation is a wholly owned subsidiary of KYOCERA Corporation, which marked it's 50th anniversary in 2009. Ranked no. 418 on Forbes magazine's 2009 "Global 2000" listing of the world's largest publicly traded companies, KYOCERA Corporation is a leading manufacturer of high-tech ceramics, electronic components, solar cells and electronic office equipment. KYOCERA Corporation's long-term growth strategy is to focus on business that supports telecommunications, information processing, environmental protection and the preservation of quality of life.

## STICHWORTE

### ZIELGRUPPE

Kommerzielle Trainingszentren, Schulungsabteilungen von Großunternehmen und Mittelstand mit internen und externen Teilnehmern

### PORTFOLIO

Seminarverwaltungs-Software mit Elearning Plattform und Testgenerator, Bildungskampagnen, Trainingsportale, Management Self Service

### REFERENZKUNDEN

Siemens, Nokia Siemens Networks, Hypo Vereinsbank, DGF, CapGemini, Dräger, Computerlinks, MSD, KYOCERA MITA, ARD.ZDF medienakademie



TCmanager®

## KONTAKT

### SoftDeCC Software GmbH

Ansprechpartner:



Susanne Ziegler  
Beratung / Vertrieb

Kapuzinerstr. 9  
80337 München  
Tel: 089/890678-30  
Fax: 089/890678-33

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

## GÜTESIEGEL



### BITMi ZERTIFIZIERUNG 2011

SoftDeCC Software GmbH wurde 2011 durch den Bundesverband IT-Mittelstand (BITMi) zertifiziert und darf nun das Gütesiegel ‚Made in Germany‘ tragen.