

IT im Bildungsmanagement

Annette Bouzo, SoftDeCC Software GmbH

20. Februar 2015

Seminarverwaltung, Talentmanagement und LMS sind für Unternehmen unabdingbar, wenn es um Software-Unterstützung der Bildungsmaßnahmen geht. Diese Erkenntnisse wurden schon in den letzten Jahren bei der Auswertung der Bewerbungen um den Deutschen Bildungspreises¹ gewonnen. Doch dadurch wird die eigene Wettbewerbsfähigkeit aufs Spiel gesetzt. Software-Einsatz bei Qualifizierungs-Maßnahmen sind keine Kostenfaktoren, sondern ein Hebel, um die Investitionen in das Know-How effizienter anzusetzen.

Eine Gemeinsamkeit hat sich bei den Preisträgern des Deutschen Bildungspreises klar herauskristallisiert: Neben ausformulierten, didaktischen Bildungskonzepten und strukturiert abgeleiteten Maßnahmen ist professionelle Software im Einsatz. Ohne Software-Einsatz tragen Bildungsmaßnahmen nicht so effizient zur Zielerreichung bei. Ursächlich für die oft noch mangelhafte Software-Unterstützung sind oft die historisch bedingte Rolle der Personalabteilung als Verwaltungsinstanz und dem vermeintlichen Risiko einer Software-Einführung.

Bedeutung der IT-Unterstützung

Personalentwicklung als reine Verwaltungsaufgabe ist nur ein Kostenverursacher. Die Bedeutung der strategischen Personalentwicklung für die Unternehmensstrategie wird auch heute noch häufig unterschätzt, was an der mangelnden Ausformulierung der Strategien sichtbar ist. So ist eine Abstimmung mit der Unternehmensstrategie kaum möglich, es wird bestenfalls ‚hinterher-optimiert‘. Qualifizierung ist heute eine dauerhafte Kernaufgabe, keine punktuelle Maßnahme. Vorhandenes und ausbaufähiges Potential nicht zu erkennen ist teuer. Je tiefer das Lernen in einer Organisation verankert ist, je komplexer und zahlreicher Prozesse sind, desto höher der Mehrwert professioneller Systeme.

In der heutigen Wissensgesellschaft ist Know-How ein signifikanter Wettbewerbsfaktor. Personalentwicklung hat eine strategische Bedeutung. HR ist der wichtigste Lieferant für Wissen und

¹ (Dreyer, 2013)

Manpower im Unternehmen und trägt so durch Produktivitäts und Effizienzsteigerung zur Erreichung der Unternehmensziele bei.

Software-Einführung – eine sichere Sache

Dass der Einsatz von professioneller Software auch heute zum Teil nur zögerlich erfolgt mag zum einen an den antizipierten Kosten liegen, aber auch im Wissen um die Komplexität einer Software-Einführung. Urban Legends von gescheiterten Softwareprojekten sind weitverbreitet. Bei genauerer Untersuchung stellte sich jedoch heraus, dass die Probleme oft in mangelhaften definierten Prozessen und Verantwortlichkeiten sowie schlechtem Projektmanagement zu finden sind. Investitionskosten können durch sorgfältige Planung und zügige Umsetzung gut kalkuliert werden. Skalierbare Lösungen tragen zur raschen Amortisierung bei, ebenso wie die enge Zusammenarbeit mit professionellen Anbietern.

Bildungsmanagement mit IT-Unterstützung

Die Entlastung der Trainingsverantwortlichen von Routineaufgaben in der Organisation und Kommunikation steht im Vordergrund. Durch Software-Einsatz wird nicht nur der Verwaltungsaufwand reduziert, sondern auch die Qualität des Informationsflusses erhöht. Teilautomatisierte Funktionen wie Korrespondenz, Terminplanung und Genehmigungsworkflow begleiten die individuellen Prozesse. Diese Entlastung schafft Ressourcen für konzeptionelle Arbeit, didaktische Konzepte, Qualitäts- und Verbesserungsmanagement. Mitarbeiterportale bieten nicht nur Zugang zu Lernplattformen und –inhalten. Mitarbeiterportale verlagern administrative Vorgänge wie Anmelde- und Genehmigungsprozesse weg von der Fachabteilung und hin zu den Mitarbeitern. Mitarbeiter werden also aktiv in Prozesse eingebunden was die Identifikation und damit das Engagement in Bildungs- und Changeprozessen positiv beeinflusst.

Seminarverwaltung ist das üblicherweise wenig interaktive Herzstück. Stammdaten der Mitarbeitern, Kurse, Qualifikationen und Ressourcen aggregieren Informationen. Je akkurater und vollständiger die Daten, desto besser die Ausgangsbasis für Prozesse und Controlling.

Prozessunterstützung durch Self Service-Portale

Die Verschlinkung von Verwaltungsprozessen bietet heute Unternehmen jeder Größe signifikante Einsparungsmöglichkeiten. Webportale können für unterschiedliche Zielgruppen wie

Trainingsadministratoren, Trainer, Führungskräfte individuelle Funktionspakete bieten . Sowohl Planungsprozessen und Berichtswesen, aber auch Kommunikations- und Genehmigungsworkflows werden unterstützt, um einen Mehrwert zu generieren.

Lern- und Mitarbeiterportalen entlasten HR und Akademie. Durch Mitarbeiter und Manager-Self-Service werden nicht nur Routineaufgaben kontrolliert delegiert. Führungskräfte als auch Mitarbeiter werden so aktiv in die Prozesse integriert. Dadurch werden die Identifikation und somit auch das Engagement der Beteiligten gestärkt. Portallösungen muss ein ausführliches und feingranular justierbares Rechtekonzept zugrunde liegen, da hier auch die Belange von Betriebsrat und Datenschutz tangiert werden. Ein erfahrener Software-Anbieter kann hier individuelle Lösungsvorschläge machen oder kann schon relativ kostengünstig Standards aus einer Funktionsbibliothek anbieten.

Viele Prozesse im Bildungsbereich drehen sich letztendlich um Kommunikation. Schon in der Planungsphase sind Abstimmungen mit internen und externen Bildungsanbietern, also Akademien, Trainer und Lieferanten für Schulungsmaterial) ein. Prozesse, also wiederkehrende, standardisierte Abläufe, die mehrere Personen und Aufgaben (Aktionen) betreffen, werden durch den Einsatz von passender Software effizienter gestaltet. Einmal richtig aufgesetzt verringern sich Fehlerquoten, also Probleme die zeitintensives Nacharbeiten erfordern um ein Vielfaches.

Prozessbeispiele im Trainingsumfeld sind vielfältig: Buchungs- und Anmeldeprozesse von Mitarbeitern zu Schulungen können komplett von HR erledigt werden. Genehmigungs- und Zertifizierungsprozesse dokumentieren eine nachweisliche Bildungshistorie des Mitarbeiters. Kurse und Trainer werden bewertet, das Feedback zur Qualitätssicherung evaluiert.

Diese administrativen Prozesse lassen sich durch flexible Berechtigungskonzepte moderner Workflow-Lösungen an Führungskräfte oder Mitarebeiter delegieren. Automatisierte Vorgänge können hier entscheidende Entlastung bringen. Maßgeblich sind beim Prozessdesign die Nachvollziehbarkeit und die Reproduzierbarkeit. Voraussetzung sind präzise Anforderungsdefinitionen. So kann sich ein klassisches Mitarbeiterportal von der Lernplattform zur integrierten Service-Plattform mit Mehrwert entwickeln.

Learn-Chain-Management

Über webbasierte Zugänge und Verknüpfungen zwischen Unternehmen und externen Bildungsanbietern können Prozesse auch aufwandsarm unternehmensübergreifend koordiniert werden. Beispiele dafür sind Bildungsangebote, die externe Trainingszentren nach Absprache mit HR im Intranet unter Integration von Genehmigungsprozessen buchbar machen. Im Hintergrund können verschiedenste Routinen der Rechnungsstellung, also Kontingent, Kostenstellenverrechnung etc. installiert werden. Selbst Bieterverfahren unterschiedlicher Trainingsanbietern könnten im Intranet realisiert werden um eine Wettbewerbssituation im Bemühen um beste Trainingsqualität herzustellen. Auch unternehmensübergreifende Feedbackauswertungen zur Qualitätssicherung können basierend auf flexiblen Rechtekonzepten von mehreren Instanzen eingesehen werden. Das heisst, dass auch Führungskräfte oder HR Fragestellungen in die Feedbackbögen des externen Trainingszentrums einbringen und Auswertungen erstellen können. Daran wird dann auch die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit gemessen. Die Akademien profitieren von der höheren Kundenbindung und der engeren Zusammenarbeit eines internen Marktplatzes.

Bildungscontrolling

Um zu wissen ob der Trainingsbetrieb zielorientiert läuft werden Daten erhoben und ausgewertet. Durch kontinuierliches Monitoring kann geprüft werden, ob Maßnahmen zum Erfolg führen. Dabei werden verschiedene Ebenen zu betrachten. Daten zu Auslastung, Qualität und Tests werden den Zielvorgaben gegenübergestellt. Soll-/Ist Status der Bildungsmaßnahmen werde je nach Verwendungszweck in unterschiedlicher Granularität ausgewertet. So können Fehlentwicklungen und Verbesserungspotentiale erkannt werden. Es liegt auf der Hand, dass kontinuierliche Datenerhebung durch IT schnell und problemlos erhoben, bei Bedarf anonymisiert und ausgewertet werden können. Ständige Begleitung ermöglicht eine zeitnahe Neuausrichtung bei strategischen Kurswechseln, die in Unternehmen durch innere oder äußere Einflüsse notwendig werden können. Software für Bildungsmanagement und Seminarverwaltung bietet heute schon im Standard hunderte von Berichten, die auf Knopfdruck z.B. in MS Excel zur Weiterverarbeitung zur Verfügung zu stehen.

Technologie

Die Studie 278 ‚HR Software 2015‘ von SoftSelect² hat aktuelle HR-Lösungen hinsichtlich ihres technologischen Hintergrundes untersucht. HR-Software wird zumeist in Kombinationen von

² (SoftSelect GmbH, 2015)

webbasiert Komponenten und Client-/Server-Architekturen angeboten. Webbasierte Lösungen reduzieren Installations- und Wartungskosten und sind durch ihre Kompatibilität browserunabhängig. Bei mobilen Endgeräten steht die Frage im Raum, für welche administrativen Funktionen das einen Mehrwert darstellt. Die üblicherweise verwendeten Datenbanken sind MS SQL-Server, Oracle und MySQL und entsprechen damit den technischen Möglichkeiten aller Unternehmen.

Die Integration der Seminarverwaltung in die Systemlandschaft erfolgt durch Schnittstellen. Diese bieten die Möglichkeit des Datenaustausches mit HR oder FiBu. Schnittstellen sind heute leicht zu definieren und bieten eine enorme Effizienzsteigerung durch Verfügbarkeit von Informationen und Kommunikationsfluss ohne Medienbrüche. Mit ihrem Angebot entsprechen die meisten Software-Anbieter deFacto-Standards, die an die IT-Abteilungen keine übermäßigen Anforderungen stellen.

Fazit

Bildungs- und Talentmanagement im Unternehmen ist in der heutigen Wissensgesellschaft für die Sicherung und den Ausbau der Marktposition essentiell. Für eine nachhaltige Unternehmensführung ist aktives Management in strategischer Personal- und Organisationsentwicklung unverzichtbar. IT-Unterstützung durch Seminarverwaltungs-Software, Talentmanagement und Bildungscontrolling ist im zielgerichteten Bildungs- und Talentmanagement unabdingbar, um Trainingsprogramme nachvollziehbar und wirtschaftlich im Sinne der Unternehmensstrategie umzusetzen.

Im eigenen Hause müssen Bildungsmanager als strategische Partner erkannt und entsprechend mit Kompetenzen und Finanzen ausgestattet werden. Bei der Einführung einer Software für sollten aber auch die eigenen Prozesse überprüft und gegebenenfalls zu optimieren. So kann letztendlich der erwartete Mehrwert generiert werden. Die Lösung liegt hier in der sorgfältigen Analyse der Anforderungen, der Erstellung eines detaillierten Lastenheftes mit richtiger Priorisierung der Anforderungen und der Auswahl eines erfahrenen Partners mit ausgeprägter Spezialisierung und viel Erfahrung.

Literaturverzeichnis

Dreyer, A. (2013). Qualitätsmodell betrieblichen Bildungs- und Talentmanagements. In D. Bildungspreis, *Bildungs- und Talentmanagement - Jahrbuch 2013* (S. 17-29). Bonn / München: EuPD Research, TÜV SÜD Akademie.

SoftSelect GmbH. (Januar 2015). SoftTrend Studie 278. *HR Software 2015* . Hamburg, Deutschland.