

Sonderdruck aus:


SOLUZIONE
 DEVELOPING YOUR SKILLS

Teure Lösungssafari - so kann man sie vermeiden

Die Wirtschaftlichkeit einer Lernplattform lässt sich eigentlich nicht an den Preisen für Anschaffung und Implementierung messen. Denn die bedenklichsten Kosten entstehen, wenn Mitarbeiter während der Arbeitszeit Lösungsrecherchen auf eigene Faust bevorzugen. Genau da setzen die Lernwelten der soluzione knowledge company GmbH an.

PROFIL



FRANK RODÀ ...

... ist Geschäftsführer der soluzione knowledge company GmbH. 1965 bei Frankfurt a. Main geboren, studierte er an der TU Darmstadt Elektrotechnik mit Schwerpunkt Systemtheorie. Nach seinem Abschluss als Diplom-Ingenieur arbeitete Frank Rodà zehn Jahre in der internationalen Raumfahrtbranche an der Entwicklung komplexer, computerbasierter Wissenssysteme. Dabei standen einerseits Strukturierung, Vernetzung und Reproduzierbarkeit von Informationen im Vordergrund, andererseits ging es um ergonomische Interface-Usability. Mit dieser Expertise gründete Frank Rodà 1998 in München die soluzione knowledge company GmbH, die sich seitdem auf die Entwicklung multifunktionaler Lern- und Wissensplattformen konzentriert. Für unternehmensweit einheitliches Lern-, Informations- und Wissensmanagement.

eLearning Journal: Herr Rodà, seit wann gibt es Ihr Unternehmen und was genau bieten Sie ihren Kunden?

Frank Rodà: Die soluzione knowledge company GmbH entwickelt und implementiert seit 1998 computerbasierte Lernplattformen für unternehmensweite Softwareschulungen: die so genannten soluzione Lernwelten. Sie kommen als eigenständige Qualifizierungsmaßnahmen aber auch im Rahmen von Blended-Learning-Konzepten zum Einsatz. Wegen unserer Zusammenarbeit mit der Ludwig-Maximilians-Universität München befinden wir uns immer auf dem aktuellen Stand lernpsychologischer Forschung und lassen dieses Know-how in die Entwicklung unserer Technologien einfließen. Bislang gibt es unsere soluzione Lernwelten für Office 2007, Office 2010, SharePoint Services 3.0, Windows 7 und Windows Vista. Viele dieser Inhalte haben wir auf Deutsch und Englisch im Angebot.

eLearning Journal: Welche konkreten Vorteile bringt Ihnen die Kooperation mit Wissenschaft und Forschung?

Frank Rodà: Wir können unsere Lernwelten in jeder Hinsicht so designen, dass sie als wirklich zuverlässige, langfristige Begleiter am Arbeitsplatz begeistern. Nutzungsgrade von 70-92% belegen das. Und der Nutzungsgrad ist aus unserer Sicht einer der wichtigsten Indikatoren für die Wirtschaftlichkeit einer Lerntechnologie. Selbst Anschaffungs- oder Implementierungskosten spielen nur eine untergeordnete Rolle bei der Frage, ob sich der Invest in eine Lernplattform letztlich rentiert.

eLearning Journal: Warum halten Sie Anschaffungs- und Implementierungskosten für zweitrangig, wenn es um Wirtschaftlichkeit geht?

Frank Rodà: Nehmen wir an, eine Lernplattform wird in einem Unternehmen an 10.000 Arbeitsplätzen implementiert, um die Mitarbeiter in einer neuen Software zu schulen. Der Nutzungsgrad der Plattform beträgt aber nur 25%, ein übrigens realistischer Wert. Dann blieben 7.500 Mitarbeiter völlig ungeschult. 7.500 Mitarbeiter, die sich während der Arbeitszeit per Trial-and-Error durch die neue Software-Oberfläche klicken. 7.500 Mitarbeiter, die im Internet auf Lösungsrecherche gehen, Schulungsunterlagen wälzen, im kollegialen Umfeld um Rat fragen und so auch noch fremde Arbeitszeit an die eigene Lösungssuche binden. Letzteres übrigens ist ein in großen Unternehmen lax als „Hey-Joe-Effekt“ bezeichneter, doch sehr gefürchteter Kosten-Multiplikator. Und wenn alles Suchen und Fragen nichts hilft, wird beim User-Helpdesk

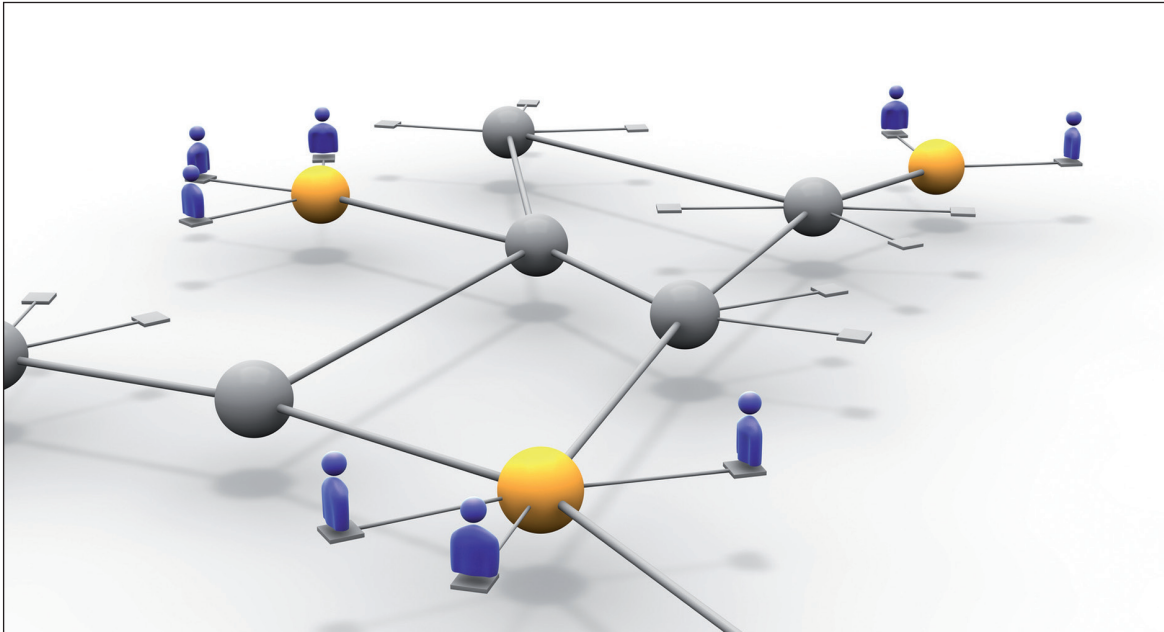
angerufen. Doch das kostet auch: 7 bis zwanzig Euro pro Anruf pro Mitarbeiter. Wer also ungeschult ist, verursacht ständig solche indirekten Zusatzkosten. Und untertreiben wir mal: Wenn sich 7.500 Menschen nur 5 Minuten täglich auf Lösungssuche befinden, sind das pro Tag 625 und pro Woche 3.125 bezahlte Stunden, in denen eigentlich andere Tätigkeiten angedacht sind - zumindest laut Arbeitsvertrag. Wirtschaftlich verantwortungsvolle Lerntechnologien zu machen bedeutet daher, diese Kosten intensiv zu drücken. Und das geschieht mit einem hohen Nutzungsgrad. Beträgt der 92%, fallen auf Seiten der ungeschulten 8% nur noch 333 Stunden wöchentliche Recherche an. Die Differenz von 2.792 Stunden wird dann zum Arbeiten genutzt, und nicht für bezahlte Lösungssafari.

eLearning Journal: Aber ein hoher Nutzungsgrad allein reicht doch nicht aus. Auch Präsenzschnulungen sind zwangsläufig gut besuchte Veranstaltungen, dennoch herrschen Zweifel an der Effizienz dieses Formats. Deshalb: soluzione Lernwelten sind hoch-frequentiert, aber sind sie auch effizient?

Frank Rodà: Greifen wir dafür noch mal das Thema Helpdesk auf: Diese sehr beliebte Anlaufstelle für How-to-Fragen wird bei der Einführung neuer Software erfahrungsgemäß um das Fünffache belastet. Deshalb verfügen soluzione Lernwelten über ein Support-Modul. Häufig an den Helpdesk gerichtete Fragen werden automatisch an zentraler Stelle gesammelt und mit der passenden Lerneinheit beantwortet. Das Resultat: Der Anruf im Helpdesk erübrigt sich. So konnten wir schon Helpdesk-Entlastungen von 30% erzielen. Und das rechnet sich. Denn wenn 10.000 Mitarbeiter im Schnitt



Ein Support-Modul unterstützt die Lernenden am Arbeitsplatz und reduziert so die Zahl der Helpdesk-Calls um 30%.



Prozess Support: Die Zukunft computerbasierter Lernplattformen. Die Mitarbeiter sollen nicht einfach nur in Software sondern in unternehmens-, aufgaben- und positionsspezifischen Arbeitsprozessen geschult werden.

nur zwei Anrufe à 10 Euro pro Jahr tätigen, liegen wir bereits bei 200.000 Euro. Und davon 30% wären 60.000 Euro Ersparnis - allein im ersten Jahr.

eLearning Journal: Sind eigentlich schon viele Entscheider für die monetäre Belastung sensibilisiert, die Mitarbeiter auf „Lösungssafari“ verursachen oder wird das ignoriert, Hauptsache günstiges Softwaretraining.

Frank Rodà: Die Schwierigkeit besteht eigentlich nicht in einem mangelnden Problembewusstsein. Aber viele Entscheider sind eben auf ein bestimmtes Budget beim Einkauf einer Schulungstechnologie festgelegt. Dabei setzen sie sich natürlich intensiv mit der Frage auseinander, inwieweit eine Technologie diese Lösungssafari reduzieren wird. Und wenn sie dann auch noch wenig kostet: umso besser. Ansonsten wird das immer im Einzelfall abgewogen. Aber natürlich rate ich dabei immer zu einer Technologie, mit der das kostenintensive Suchverhalten von Usern deutlich reduziert wird. Auch wenn das zunächst einen größeren Invest bedeuten kann.

eLearning Journal: Sagen Sie das als Experte für Lerntechnologien oder als Geschäftsmann, der eine Lanze für seine Lösung bricht?

Frank Rodà: Sowohl als auch. Aber zwischen diesen Positionen sehe ich keinen Konflikt. Denn als Geschäftsmann kann ich mich ja nur dann für ein Produkt einsetzen, wenn es mir auch als Experte fundiert erscheint. Und dieses Fundament wurde zuletzt durch eine Studie gelegt, die wir im Jahr 2008 mit der Universität München für ein großes Industrieunternehmen durchgeführt haben. Im Übrigen sind soluzione Lernwelten nicht unbedingt teurer als andere Lösungen - der Preis hängt ganz vom gebuchten Leistungsumfang ab.

eLearning Journal: In letzter Zeit hört man viel Neues in der eLearning-Branche: Web 2.0, Social Learning, Mobile Learning. Welche Wege schlägt soluzione ein?

Frank Rodà: soluzione sieht die Zukunft im Bereich Prozesskompetenz bzw. Prozess Support. In jedem Unternehmen finden Sie viele unterschiedliche Arbeitsprozesse. Jede Abteilung, jede Position, jeder einzelne Arbeitsplatz

zeichnet sich durch typische Abläufe aus. Und je mehr interne wie auch externe Ressourcen und Technologien, Hard- und Software dabei miteinander verzahnt sind und sich gegenseitig bedingen, desto anfälliger sind solche Abläufe: für Verzögerungen, Informationslücken, Schnittstellenfehler, heterogene Arbeitsqualität usw.

Deshalb werden soluzione Lernwelten künftig abteilungs- und positionsspezifische Arbeitsprozesse komplett abbilden und jeden Mitarbeiter am Arbeitsplatz, also „on demand“, in diesen Abläufen qualifizieren. Dabei soll einerseits Prozess-Know-how geschult werden: Welche Arbeitsschritte und Zwischenziele sind definiert, welche Ressourcen sind beteiligt und welche Deadlines gelten? Den zweiten Schulungsschwerpunkt bilden die Arbeitswerkzeuge: Wie legt man Termine in Outlook an, richtet einen Dokumentarbeitsbereich in SharePoint ein oder erstellt Daten-DVDs mit einem Brennprogramm? Doch auch zu Hardware wie Scanner, Drucker oder Digitalkameras werden bei Bedarf Lerneinheiten bereitstehen. Abgerundet wird das Qualifizierungspaket von Telefonlisten, Dokumentvorlagen, Hinweisen zum Corporate Design, Speicherkonventionen usw.

eLearning Journal: Und welche Vorteile hat ein Unternehmen davon konkret?

Frank Rodà: Mehr Produktivität. Ich verwende diese überstrapazierte Marketing-Vokabel nur ungern, aber hier trifft sie einfach zu. Alle Tools, Informationen und Lerneinheiten, die für eine reibungsfreie Prozessabwicklung nötig sind, können jederzeit abgerufen und eingesetzt werden - und zwar genau dann, wenn sie auch benötigt werden. Deshalb auch Prozess Support. Weil die Unterstützung keine vom Arbeitsalltag isolierte Maßnahme ist, sondern bei der Prozessabwicklung in Echtzeit erfolgt und den jeweiligen Prozess dabei maximal performant macht. Das Resultat: ein deutlicher Anstieg des Produktivitätsniveaus, unternehmensweit. Und welche wirtschaftlichen Vorteile das wiederum bedeutet erklärt sich von selbst in einer Zeit, in der eines der lukrativsten Standbeine von Unternehmensberatern Prozessoptimierung heißt.

eLearning Journal: Herr Rodà. Herzlichen Dank für das Gespräch.

STICHWORTE

ZIELGRUPPE

Unternehmen, Organisationen, Schulungsanbieter.

METHODIK

Wissens- und Informationsmanagement, Prozess Support, Prozesskompetenz, eLearning, Blended-Learning.

PORTFOLIO

Schulungsplattformen für MS Office 2007 und Office 2010, Windows 7, Windows Vista, MS SharePoint Services 3.0 und 2010 auf Deutsch & Englisch.

REFERENZKUNDEN

Bayerische Staatskanzlei München
caverion GmbH
EWE AG
HiPPWerk Georg Hipp OHG
Landeshauptstadt München
Merz Pharmaceuticals GmbH
NORDENIA INTERNATIONAL AG
Oberfinanzdirektion Hannover
RAG Aktiengesellschaft
regio IT aachen
RIU Hotels
Springer science + business media
Umweltbundesamt

KONTAKT

**soluzione knowledge
company GmbH**

Ansprechpartner:
Frank Rodà
Geschäftsführer

Nockherstraße 2
D-81541 München
www.soluzione.de
Telefon: +49 (0) 89 38 99 70 0