

CASE-STUDY

1. Der Grundgedanke

Gerade für große Unternehmen wie die Deutsche Telekom AG spielen heute neben Aspekten der Wirtschaftlichkeit die Verfügbarkeit des Personals und die Geschwindigkeit der Informations- und Wissensvermittlung eine herausragende Rolle.

Daher hat das Telekom Training Center (TTC) der Deutschen Telekom AG schon vor Jahren damit begonnen, sehr erfolgreich e-Learning- und Blended Learning-Maßnahmen für die Beschäftigten der Deutschen Telekom AG (DTAG) durchzuführen.

In diesem Zusammenhang kommt der e-Learning Qualifizierung über Virtual Classroom (System Centra) eine wesentlich Bedeutung zu.

2. Die Zielgruppe

Die Außendienstmitarbeiter im Bereich Service (ca. 12.000 Kräfte) sind bundesweit in relativ kleinen selbständigen Teams organisiert. Durch Veränderungen auch in den Serviceprozessen wurden einem großen Teil der Servicekräfte, die früher maßgeblich auf Telekommunikationsanlagen konzentriert waren, weitergehende Aufgaben zugeteilt. Dies erforderte eine Vertiefung der Kompetenzen in PC-Bedienung, unterschiedlichen Betriebssystemen, Netzwerken, etc.

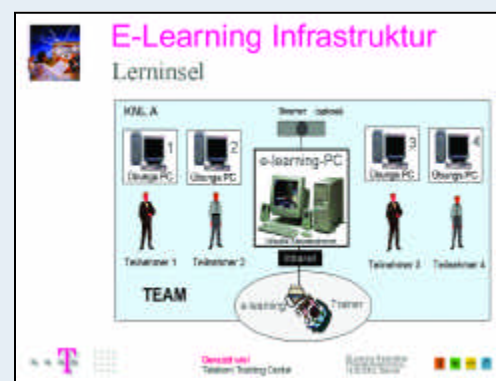
Da die Servicekräfte Ihren Arbeitstag morgens direkt von der Wohnung aus beginnen, kann in den Niederlassungen auf größere Raum-/Büroressourcen verzichtet werden. Die Aufträge werden den Beschäftigten über Netz auf sogenannte ADZ (Außendienstzugriffskoffer=Laptops) übertragen.

3. Das Konzept

An den Kundenniederlassungen der Hauptstandorte wurden kleine Lerninseln errichtet.

Jede Lerninsel ist mit vier Übungs-PCs ausgestattet, die die Einbindung von Praxisanteilen, zum Beispiel Ein- und Ausbau von Karten, Umgang mit verschiedenen Betriebssystemen, Einrichten von kleinen Netzwerken, Simulationen etc. ermöglichen.

Diese Übungsanteile machten in der Vergangenheit den Verzicht auf das traditionelle Präsenztraining im Seminarraum unmöglich. Jede Lerninsel verfügt neben den Übungs-PCs über einen sogenannten "e-Learning-PC", der als Kommunikationsinstrument zwischen Teilnehmern und Trainer im virtuellen Klassenraum (VC) dient. Je nach Raumsituation wird zur Darstellung des virtuellen Klassenraums mit einem Beamer oder einem entsprechend großen Bildschirm gearbeitet. Darüber hinaus steigert die bedarfsorientierte Einbindung von Fachexperten über Intra- oder auch Internet zusätzlich die Aktualität und Qualität der Maßnahme.



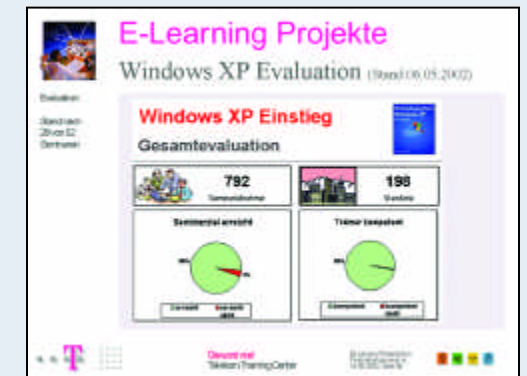
In der Regel sind pro Lerninsel vier Teilnehmer an den Qualifizierungsmaßnahmen beteiligt, wobei über den virtuellen Klassenraum je nach Umfang der Übungsanteile und der erwarteten Interaktion zwischen 8 und 40 Lerninseln zusammengeschaltet werden.

Das Konzept der Lerninseln ermöglichen neben der reinen Wissensvermittlung auch einen teamübergreifenden Austausch der Teilnehmer untereinander.

Die Tatsache, dass der Trainer nicht mehr physisch präsent ist, bildet in gewissem Sinne die Situation beim Kunden nach, wo die Servicekräfte ebenfalls auf sich allein gestellt sind. Im Bedarfsfall kann während der Übungsphasen trotzdem der Trainer aus dem virtuellen Klassenraum "herbeigerufen" werden.



Für die Steuerung dieser umfangreichen Qualifizierungsmaßnahme wurden in den Niederlassungen sogenannte Lerninselkoordinatoren bestimmt, die diese Tätigkeit neben ihren Hauptaufgaben ausüben. Das Zusammenspiel von Auftraggeber, Koordinatoren und dem Bereich e-Learning, einer Gruppe innerhalb des Telekom Training Centers, stellt einen reibungslosen Ablauf der Maßnahme sicher. Die Koordinatoren finden auf der Lernplattform für jedes Lernmodul aktuelle Anleitungen, Unterlagen und Informationen. Inhalte mit großem Datenvolumen, die nicht einer ständigen Aktualisierung unterliegen (CBT, Streamings), werden per CD-ROM geliefert.



4. Wirtschaftlichkeits- und Nutzenbetrachtung

Wir werden heute mit Trainingsanforderungen bezüglich Flexibilität, Zielgruppengröße, Bereitstellungsgeschwindigkeit und dezentraler Bereitstellung konfrontiert, die mit herkömmlichen Methoden nicht mehr zu realisieren sind. Nur durch eine Erweiterung des Methodenportfolios kann auf diese Anforderungen reagiert werden.

Mit den Lerninseln in den Niederlassungen in Verbindung mit e-Learning wurde eine Infrastruktur geschaffen, die diese Anforderungen voll erfüllt und für zukünftige Bedarfsszenarien offen ist. Bei den Lerninseln handelt es sich um kleine Besprechungsräume, die weitgehend mit Standardsoftware und Hardware aufgerüstet wurden. Während der e-Learning-freien Zeiten werden sie für andere Maßnahmen wie Kleingruppenbesprechungen, Tagungen, Arbeitsraum für Dienstreisende, etc. genutzt.

In vielen Veröffentlichungen wird immer wieder darauf hingewiesen, dass e-Learning keine Kosteneinsparungen bringt. Im IT-Service-Konzept liegen die Kosten dennoch - obwohl nur wenig - unter denen der Präsenzmaßnahmen. Den großen Einsparungseffekt bringt aber der Wegfall der Reise- und damit der Arbeitsausfallzeiten. Es ist davon auszugehen, dass im Vergleich zu Präsenzmaßnahmen bei jedem Teilnehmer durchschnittlich ein Tag für Hin- und Rückreise eingespart wird.