

Success Story Lernportal bei der T-Online International AG

Profil: T-Online International AG

Die T-Online International AG ist mit 12,5 Mio. Kunden und einem Umsatz von 1,58 Mrd. Euro im Geschäftsjahr 2002 einer der führenden Internet Service Provider in Europa. T-Online betreibt das reichweitenstärkste Portal im deutschsprachigen Raum (Nielsen-NetRatings). Mit Service-Centern an verschiedenen Standorten bietet T-Online verlässlichen Kundenservice und Beratung im Customer Care Management (CCM) rund um die Uhr und sieben Tage die Woche.



Die Anforderungen

Die Geschwindigkeit der Softwareinnovationen sowie die branchenüblichen, engen Zeitrahmen zwischen Produktfertigstellung und Produkt-Launch stellen hohe Anforderungen an die Vorbereitung, Organisation und Durchführung von Trainingsmaßnahmen: Um sicherzustellen, dass alle Kundenanfragen schnell und kompetent beantwortet werden, müssen viele Kundenberater des Customer Care Verbundes innerhalb dieses Zeitfensters ausgebildet werden. Hierbei muss jedoch immer sichergestellt sein, dass trotz der zahlreichen Trainingsmaßnahmen jeder Kunde den richtigen Ansprechpartner findet.

Diese Rahmenbedingungen waren für die Abteilung Service Skills unter der Leitung des Senior Managers Hans Gaiser die Vorgaben für die Einführung von E-Learning. Die Abteilung Service Skills entwickelte ein pädagogisches Konzept sowie System-Auswahlkriterien, die sicherstellten, dass E-Learning unter den

Einführung eines Learning Management Systems bei der T-Online International AG: Aufbau des CCM Lernportals mit dem IBT® SERVER. Kick-Off-Meeting – Erste Trainerausbildung nach 2 Wochen – Erste Test-Trainings nach 10 Wochen – Pilot-Vollbetrieb nach 14 Wochen. Am Ende des Pilotvollbetriebs Break Even Point überschritten. Diese Success-Story von T-Online und time4you wurde vor allem durch die enge Verzahnung der didaktischen Konzeption, der Projektmethode und der Systemimplementierung erreicht.

entsprechenden Bedingungen schnell und zuverlässig eingeführt werden kann. Sowohl für die Budgetierung als auch für die Projektplanung war ein wichtiges Kriterium, dass E-Learning als neue Methode zur Ergänzung der Präsenz-Trainings Ressourcen schonend eingeführt wird und sich schnell bezahlt macht.

Die Erfolgsfaktoren

Bei der Auswahl des Learning Management Systems waren für die T-Online International AG folgende Kriterien besonders wichtig:

- Die Lernplattform muss schnell erlernbar und leicht bedienbar sein.
- Die User, Inhalte und Berechtigungen müssen schnell und einfach administriert werden können.
- Flexibilität, um an die Gegebenheiten vor Ort und die Systemlandschaft anzupassen.
- Die Programmierung muss offen sein für eigene Erweiterungen und Anpassungen.
- Das System soll eine schnelle und einfache Möglichkeit bieten, Lerninhalte zu erstellen, zu verteilen und zu lernen.
- Externe Inhalte sollen schnell und einfach eingebunden werden können.
- Die eCoaches werden bei der Verwaltung der Teilnehmer und Kurse unterstützt.
- Das System soll schnell, stabil und nutzerfreundlich sein.

Diese Kriterien erfüllte vor allem der IBT® SERVER der time4you GmbH communication and learning. Die time4you GmbH ist führender Anbieter für E-Learning, E-Collaboration und Wissensmanagement und bietet seinen nationalen und internationalen Kunden als Dienstleister und Software-Hersteller maßgeschneiderte und schlüsselfertige High-End-Lösungen. Zahlreiche Mittelstands- und Großunternehmen sowie öffentliche Einrichtungen, Hochschulen und Bildungsträger vertrauen time4you seit vielen Jahren.

Success Story

Lernportal bei der T-Online International AG

Das Projekt im Überblick

Um den engen Zeitrahmen zu erfüllen, wurde bereits von Beginn an Rapid Prototyping als Basismethode für die Umsetzung gewählt. Jede Stufe des Projekts umfasst die Schritte Konzeption – Entwicklung – Testing – Anwendung & Userfeedback zur Optimierung und Erweiterung. Hierzu war Frau Birgit Kүfner, Master of Multimedia Didactics, als Projektmanagerin und technische Autorin Haupt-Ansprechpartnerin und Mitentwicklerin der technischen Anpassungen auf der Seite von time4you GmbH. Der regelmäßige und intensive Informations-Austausch zu den Feedbacks und Anforderungen und die gemeinsame Erarbeitung der Lastenhefte trugen entscheidend zum Erfolg des Projekts bei. Die effiziente Organisation und Verteilung der Aufgaben innerhalb der time4you GmbH sowie der enge Kontakt zu den Entwicklern bei der Realisierung neuer Features machten sowohl den schnellen Einsatz des Systems als auch echtes Anwenderfeedback als Basis der Weiterentwicklung in einer sehr frühen Phase möglich.

Der Aufbau des Systems

Der Aufbau des Learning Management Systems für das CCM Lernportal erfolgte von November bis Dezember 2003. Neben Konzeption und Kommunikation umfasste er auch die Installation der Software sowie die Erarbeitung und Umsetzung eines ausdifferenzierten Berechtigungssystems für die einzelnen T-Online-Standorte.

Der Trainerbereich

Um eine schnelle Einführung des Learning Management Systems im Trainerbereich zu sichern, wurde bereits zwei Wochen nach dem Kick-Off-Workshop ein erster Prototyp erstellt und kontinuierlich weiterentwickelt. Auf Basis dieses Prototypen war es möglich, die Schulung der Standortadministratoren und eCoaches frühzeitig und bereits in der späteren Arbeitsumgebung anzubieten (November 2002 – Januar 2003). Außerdem wurden die Kommunikationsforen eingerichtet und die eCoach Community aufgebaut. Durch den Aufbau der Community und das Kennenlernen der Umgebung durch die eCoaches konnte das Feedback und die Anpassungswünsche durch die eCoaches bereits in dieser Phase berücksichtigt und umgesetzt werden.

Der Lernerbereich

Der Lernerbereich wurde von Februar bis Mai 2003 realisiert und umfasst die Verwaltung der Benutzerdaten und das Anlegen der Kursumgebungen. Als Pilottrainings wurden zwei Trainings durchgeführt und dabei auch die Lernkompetenz aufgebaut. Bereits ab der 14. Woche nach Projektstart konnten die Lernerzahlen wöchentlich bis zum Vollbetrieb verdoppelt werden.

Fazit

Die T-Online International AG hat mit dem IBT® SERVER bereits 24 Wochen nach Projektbeginn den Piloteinsatz des CCM Portals erfolgreich abgeschlossen. Schon zum heutigen Zeitpunkt hat sich die Einführung von E-Learning auch finanziell bezahlt gemacht: Der Break Even Point ist erreicht! Die für den Pilotbetrieb gesetzten Ziele wurden erfüllt, für den Regelbetrieb werden auf Basis der Review-Daten weitere Features zur Verfügung stehen.

Dazu ein Projektmitglied aus dem Bereich Customer Care Management, T-Online International AG:

„Der IBT® SERVER ist eine schnelle, Ressourcen schonende und an User-Bedürfnisse angepasste Lernumgebung. Vor allem die Flexibilität, einfache Bedienbarkeit und die schnelle Umsetzung sind ideal für den Einsatz im Customer Care Bereich.“

Weitere Informationen

time4you GmbH
communication & learning
Marketing & Sales

Maximilianstr. 4
76133 Karlsruhe
Fon +49 (0)721 83 01 60
Fax +49 (0)721 83 01 616

www.time4you.de
info@time4you.de