

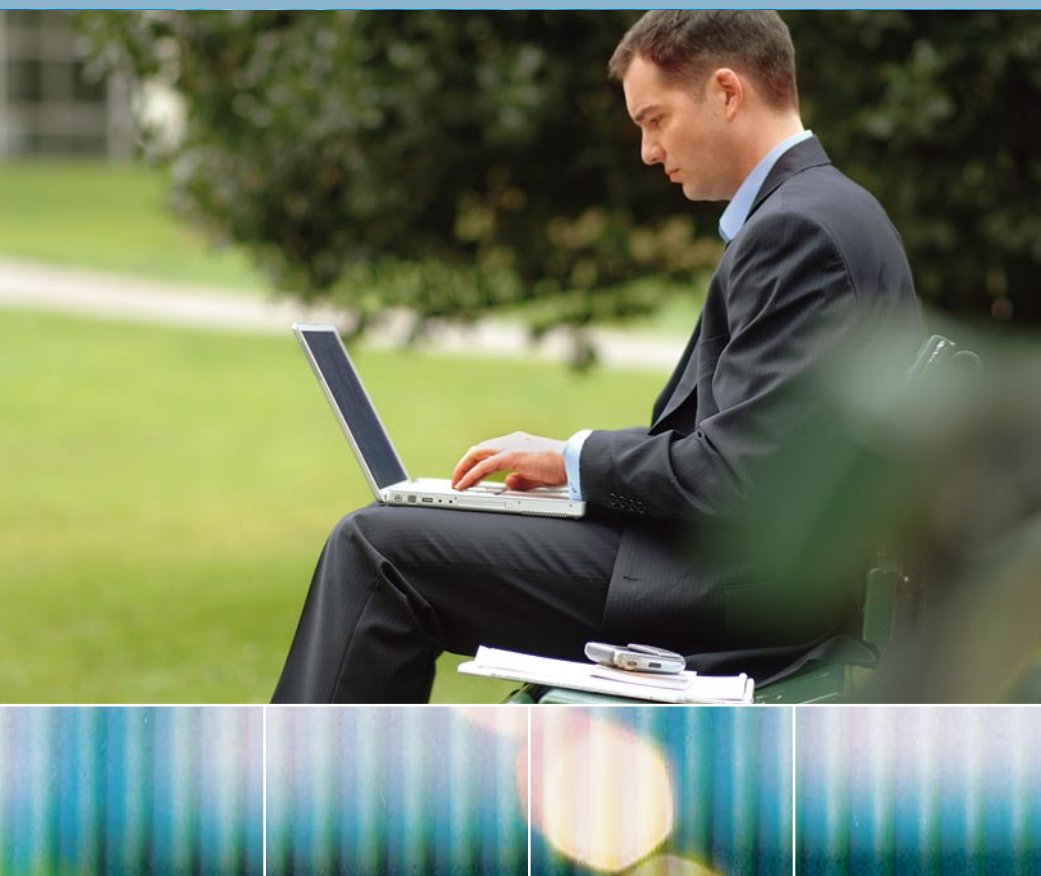
x-change

off-/online magazin der twi ag

Adobe-Partnerschaft ermöglicht neue Lernformen

Wir kombinieren unser Global Teach 7 neu mit Adobe Acrobat Connect Pro. Dies ist eine Web Conferencing- und Collaboration-Lösung, welche virtuelle Meetingräume verfügbar macht, in denen Besprechungen in Echtzeit abgehalten werden können. Durch die Vereinbarung mit Adobe entsteht unser neues Modul Global Teach Collaboration, ein virtueller Klassenraum, der überall und jederzeit zugänglich ist.

Global Teach Collaboration ermöglicht eine effiziente Planung und Durchführung von Live Präsentationen und Schulungen. Ton und Video können dabei von verschiedenen Punkten eingespielt werden. Selektiv aufgezeichnete Live-Präsentationen werden automatisch ins Content Management System von



editorial

Liebe Leserin, lieber Leser
Die Aus- und Weiterbildung des Personals zählt immer noch zu den Erfolgsfaktoren. Die Herausforderung besteht darin, das Personal zum richtigen Zeitpunkt, flächendeckend und örtlich unabhängig weiterzubilden. Die Kosten dafür müssen wirtschaftlich vertretbar sein. Diese Forderungen treffen insbesondere auf das vertriebliche Umfeld zu; kurze Produktzyklen, mehrere Standorte oder unterschiedlicher Wissensstand. Am Beispiel der T-Mobile in Deutschland möchten wir Ihnen zeigen, wie eine effiziente und nachhaltige Weiterbildung im vertrieblichen Umfeld aussehen kann. Ich wünsche Ihnen viel Spass beim Lesen.

Herzlichst, Ihr
Heinz Gerber

Die ganze Geschichte

In unserer x-change online-Ausgabe zeigen wir Ihnen einen ausführlichen Bericht zu unserer Adobe-Partnerschaft sowie ein Interview mit dem Verantwortlichen für eLearning der T-Mobile, Herrn Tekin Yaz.
www.twi-ag.ch/xchange801



Global Teach übernommen und stehen dort sofort als Lerninhalt zur Verfügung. «Als kundenorientiertes Unternehmen arbeiten wir mit Partnern zusammen, die unsere Lösungen so erweitern, dass sie ganz bestimmte Kundenerwartungen erfüllen», sagt René Probst, Geschäftsführer der Adobe Systems (Schweiz) GmbH. «TWI ergänzt unser Adobe Acrobat Connect Pro um die Lernmanagement-Fähigkeiten, die viele Unternehmen erwarten. Ausserdem bieten wir so die gewünschte Lösung aus einer Hand.»

Mit eLearning erfolgreich im Mobilfunkmarkt

Über 4 Millionen e-Trainings wurden letztes Jahr über die e-Learning-Plattform «T-Mobile Academy» absolviert. Das System, dessen Herz Global Teach bildet, wird von der Deutschen Telekom im Bereich Produkt- und Servicetraining in acht Ländern weltweit eingesetzt. Die Tochter T-Mobile schult damit ihre Mitarbeiter, von Key-Account-Managern über Verkäufer in den eigenen Shops bis zum Kundenservice.

Dazu kommen externe Partner im indirekten Vertrieb und im Kundenservice, bis hin zu Call-Centern in europäischen und aussereuropäischen Ländern. Diese Kernzielgruppen werden seit geraumer Zeit durch eTrainings für Endkunden erweitert,

Mobiltelefon, ein Festnetzprodukt oder eine neue Dienstleistung ins Angebot der T-Mobile aufgenommen wird. Dafür ist Tekin Yaz zuständig. Seit 8 Jahren ist er verantwortlich für e-Learning und Training: «Wir stellen die Plattform unseren Landesgesell-

der T-Mobile und können sich darin weiterbilden. Das geschieht entweder explorativ bedarfsorientiert oder im Rahmen von strukturierten Qualifizierungsprozessen.»

Zum Lernen motivieren

Die vielen internen und externen Anspruchsgruppen gilt es zufrieden zu stellen, denn sie haben ihre spezifischen Erwartungen an die elektronische Akademie. Regelmässig werden darum alle User befragt. Es zeigt sich, dass sie möglichst umfassende Services wünschen, welche das gesamte Angebot der T-Mobile abbilden. Sie wollen sicher sein, dass sie in der T-Mobile Academy alles finden, was sie suchen. Und die Inhalte müssen



Tekin Yaz,
Verantwortlicher für
eLearning und Training,
T-Mobile AG.

Anmeldeseite der
T-Mobile Academy, deren
Herz Global Teach bildet.

um eSales- und eService-Prozesse zu unterstützen. Insgesamt kommt somit zu der im fünfstelligen Bereich liegenden Kernzielgruppe eine Nutzergruppe der eLearning-Aktivitäten bei T-Mobile, die im zweistelligen Millionenbereich liegt. Grundsätzlich gilt es schnell und effizient zu schulen, wenn etwa ein neues

Produkt zur Verfügung, in einer rein lokalisierten Umgebung». Weiter erklärt Yaz: «Eines der Highlights von Global Teach ist, dass man in der T-Mobile Academy rein tschechische oder niederländische Welten schaffen kann. In diesen Welten finden die Nutzer e-Trainings zu den verschiedenen Produkten und Dienstleistungen

natürlich aktuell und korrekt sein. Die User brauchen einfache Erklärungen, etwa zu neuer Hardware, was in einem so schnellen Markt wie der Telekommunikation sehr wichtig ist. Sie wollen aber auch Lerninhalte, die vertrauenswürdig und stabil sind, und optisch anspruchsvoll zum Lernen motivieren. Zum Beispiel Learning-



Interview mit Tekin Yaz

Lesen Sie das gesamte Interview auf:
www.twi-ag.ch/xchange801/t-mobile

Games, Animationen oder Drag and Drop Übungen. Tekin Yaz erläutert: «Lernen ist eine Entscheidung, die immer wieder getroffen werden muss, deswegen haben wir kleine Motivatoren eingebaut wie Quizzes, also kleine Gewinnspiele, die auf eine spielerische Art Wissen überprüfen und die Möglichkeit bieten, kleine Gewinne mitzunehmen.»

Software, die sich weiter entwickelt

Um den Ansprüchen des Marktes gerecht zu werden, muss ein Learning Management System flexibel sein.

Verlässlichkeit der Software und des Unternehmens TWI für die T-Mobile besonders wichtig, was auch die Erwartungen der Anspruchsgruppen zeigen. Tekin Yaz: «Es ist eine sehr stabile Lösung, mit guten und professionellen Menschen im Hintergrund. Global Teach ermöglicht es uns, unsere Ideen zu unseren Nutzern zu bringen und diesen wiederum, sich mit den Produkten und Dienstleistungen der T-Mobile auseinander zu setzen und letztlich ihren Job noch besser zu machen, was unser Unternehmen erfolgreich im Wettbewerb positioniert.»

Die T-Mobile Academy ist seit 8 Jahren stetig gewachsen. Neue Technologien bringen neue Möglichkeiten mit

Projekte definiert, die er mit der TWI AG umsetzen wird. Über die Zusammenarbeit mit den Schweizern sagt er: «Wir haben die TWI kennen gelernt als das klassische Beispiel eines typischen, gut geführten Schweizer Unternehmens. Und als einen



Global Teach ist dabei das Rückgrat, welches international erprobt ist und alle klassischen LMS-Funktionalitäten bietet. Global Teach macht neue Marktentwicklungen nicht nur mit, sondern bringt sie ins Rollen. So zum Beispiel das Mobile Learning, bei dem die TWI AG ein aktiver Treiber am Markt ist. Schliesslich ist die

sich, und diese nutzt die T-Mobile als innovatives und zukunftsorientiertes Unternehmen natürlich.

Idealer Partner für die weitere Zusammenarbeit

Auch in Zukunft wird den Usern neues geboten: Für das kommende Jahr hat Tekin Yaz verschiedene

verlässlichen, professionellen und kompetenten Partner, der in der Lage ist, Herausforderungen, die immer wieder auftreten, gemeinsam mit uns nicht nur zu bewältigen, sondern auch als Impuls für die Weiterentwicklung des Systems zu sehen. Und das stimmt uns erwartungsfroh für die weitere Zusammenarbeit.»

Global Teach 7

Mit der Lancierung der Global Teach Version 7 baut die TWI AG ihre führende Marktposition im Bereich Learning Management System (LMS) weiter aus. Zahlreiche Neuerungen und Erweiterungen unterstützen die Umsetzung von Blended Learning Lösungen noch effizienter. Herausragend ist die nahtlose Integration von Adobe Acrobat Connect Pro in Global Teach. Daraus ist das neue Modul Global Teach Collaboration entstanden, ein von überall her zugänglicher virtueller Klassenraum. Notwendig sind nur ein Internetzugang sowie der Adobe Flash Player. Dies vereinfacht nicht nur die interne Kommunikation, sondern auch die betriebliche Aus- und Weiterbildung über Abteilungs- und Ländergrenzen hinweg. Idealerweise eignet sich Global Teach Collaboration für die Produkt- und Vertriebs-schulung des eigenen Personals, aber auch für Partnerfirmen.

Neuer Vertriebspartner in Deutschland

Thewald Kommunikation aus Oberschleissheim bei München ist neuer Vertriebspartner der TWI AG für Global Teach in Deutschland. Thewald Kommunikation ist Full-Service-Dienstleister für die Produktion von eLearning-Lösungen und hat sich für Global Teach entschieden, weil es einzigartig asynchrone und synchrone Lernprozesse integriert. Wir von TWI möchten mit unserem neuen Partner die Marktposition von Global Teach stärken. Mit der 20-jährigen Erfahrung in der Produktion von Lernmedien durch Thewald Kommunikation können wir zukünftig komplette Lernkonzept-Lösungen bestehend aus Technik und Content anbieten. «Wir setzen auf das Beste. Und die Besten setzen auf uns», so das Motto von Horst Thewald, Geschäftsführer von Thewald Kommunikation. Wir von TWI sind stolz, mit Global Teach unseren Teil dazu beitragen zu können.



Ausblick

In der nächsten Ausgabe möchten wir Ihnen die Vorteile von eLearning im Vertrieb vorstellen. Anhand eines Beispiels zeigen wir Ihnen, welche Wettbewerbsvorteile eine effiziente Weiterbildung auf Basis einer Global Teach Lösung hat.

TWI AG
Technisch-wissenschaftliche
Informatik
Freiburgstrasse 5
CH-2503 Biel
+41 (0)32 327 25 25
www.twi-ag.ch

