

# Projektbericht Netzwerkschulungszentrum: Integriertes Trainingsangebot von 7 Standorten sowie übergreifende Zeit-, Kurs- und Trainerplanung nach Migration zum TCmanager

## **Problem**

Ein Netzwerkschulungszentrum setzte für die Zeit-, Kurs- und Trainerplanung an verteilten Standorten individuell spezialisierte aber nicht integrierte Systeme ein. Dadurch kam es zu Verlusten beim Einsatz aller Ressourcen: unkoordinierte Parallelangebote, Zeitüberschneidungen für Trainer, schlecht abgestimmte Kurse. Eine standortübergreifende Priorisierung der Kurse nach aktuellem Auftragseingang und –profitabilität war überhaupt nicht möglich. Für zentral verwaltbare Leistungen wie eLearning, Marketing- und Telefonaktionen fehlte die Infrastruktur völlig.

## **Lösung**

Die *Einführung des TCmanagers* ermöglichte die Zusammenführung von Kunden-, Kurs- und Trainerdatenbestand in einer zentralen Datenbank, auf die effizienzoptimiert über das interne Netz des Schulungszentrums zugegriffen wird. Die Migration erforderte eine Datenübernahme aus den zuvor separaten Systemen, die allerdings mit den bei SoftDeCC verfügbaren Werkzeugen sehr effizient vorbereitet werden konnte. Nach Überspielen der aktuellen Daten konnten der Betrieb an allen Standorten sofort mit dem TCmanager aufgenommen werden, jetzt allerdings mit übergreifend geplantem und jederzeit anpassbarem Ressourceneinsatz. Da der TCmanager eine Katalogdarstellung im und Buchungen aus dem Internet sowie vollintegrierte eLearning Plattform einschließt, können künftige Angebote zentral sehr effizient vorbereitet werden.

## **Vorteil der Lösung**

### **Zuverlässige Zeitplanung:**

Durch automatische standortübergreifende Abstimmung von Terminen mit Ressourcen entfallen Überschneidungen. Die Belegungen werden auch für mehrere Trainer, Räume oder Kurse parallel in Grafiken dargestellt, die interaktiv gleich als Benutzeroberfläche für Umplanungen dienen.

### **Kosteneffizienz durch Priorisierung:**

Der aktuelle Buchungsstatus ist jederzeit für alle Kurse in einem vorgegebenen Zeitraum sichtbar, auch Kosten von Unterauftragnehmern, Trainerspesen oder Lehrmitteln sind jederzeit übersichtlich abrufbar. So können bei Ressourcenengpässen Kurse nach Profitabilität priorisiert werden.

### **Zeitliche Entzerrung**

Die Kursplanung erfolgt lange vor dem eigentlichen Ablauf in kundenspezifischen Freigabestufen (geplant, frei zur Buchung, frei zur Rechnungsstellung etc.), so dass auch die erforderlichen Ressourcen vorgehalten und der aus Trainingszentren bekannte „Freitagsstreß“ infolge Knappheit oder Überschneidungen von Ressourcen am folgenden Montag sicher vermieden werden kann.

### **Qualitätssicherung des Ablaufs**

Der Buchungsstatus und die tatsächliche Teilnahme wird auch standortübergreifend sofort sichtbar; Stornierungen und Umbuchungen werden über Warte- und Interessentenlisten abgefangen und – nach Alternativangeboten - zu neuen Aufträgen statt „Totalverlusten“. Am Monats- oder Quartalsende sorgen Rechnungsläufe dafür, daß jeder Auftrag abgerechnet wird.

## **Erfolgsnachweis und -sicherung:**

Von Auftragsbestätigungen über Teilnehmerlisten bis zu Erfolgszertifikaten werden alle Dokumente aus jederzeit aktuellen Daten erzeugt. Standortübergreifende Auswertungsmöglichkeiten können ebenso zur Prozessoptimierung eingesetzt werden wie für Kundenkontakte oder zum Telefonmarketing.

## **Projektergebnis**

Allein schon durch Normalisierung, Konsistenzpflege und Entfernung von Dubletten ergab sich ein transparentes standortübergreifendes Bild der betrieblichen Abläufe – für den Kundendatenbestand sogar mit der kompletten Kontakthistorie aus früheren Jahren: durch Integration der Bestandsdaten im TCmanager werden die vorgefundenen Probleme in Zukunft sicher vermieden.

## **Ausbaufähigkeit**

### **Online- und Direktbuchungen aus dem Internet-Katalog**

Mit der Migration zur TCmanager Plattform wurden zugleich eine Reihe zukünftiger Entwicklungen erschlossen, die SoftDeCC für den TCmanager realisiert oder in Vorbereitung hat: da das Kursangebot mit dem Curriculum-Editor in durchgängigen Bildungsplänen dargestellt werden kann, lässt sich für verschiedene Gruppen von Trainingsinteressenten eine angepasste Grundlage für Online-Buchungen aus dem Internet-Katalog erstellen, die dann nach einer einfachen administrativen Prüfung in den TCmanager übernommen werden können. Besonders ausgezeichneten Trainingskunden kann sogar ein spezieller authentifizierter Internetzugang (**myTCmanager**) freigeschaltet werden, der dann auch die Pflege der Bildungshistorie für einzelne Teilnehmer und deren Erweiterung durch Direktbuchungen neuer Kurse erlaubt.

### **Nahtlos integrierte eLearning Plattform**

Da der TCmanager weiter eine nahtlos integrierte eLearning Plattform einschließt, kann das Trainingsangebot ohne Zusatzplattform durch eLearning erweitert werden. Dabei lassen sich zunächst einzelne eLearning Module oder auch didaktische Tests, die im TCmanager selbst zusammengestellt werden können, in das Präsenztraining einstreuen (Blended Learning) und wie Zusatzprodukte buchen. Darüber hinaus können aber auch komplette Ausbildungsgänge als eLearning geplant, gebucht, dokumentiert und abgerechnet werden. Hier greifen alle Auswerte- und Berichtsfunktionalitäten, die der TCmanager auch für das Präsenztraining bietet. Das eLearning wird weiter durch spezielle Werkzeuge unterstützt, die zum Informationsaustausch der Teilnehmer untereinander und mit dem Tutor dienen:

Chatgruppen und Foren stehen zur Kommunikation in gleichen und unterschiedlichen Zeitzonen – kostenlos oder als buchbare Leistung - zur Verfügung. Der Tutor selbst kann schließlich zusätzlich jederzeit (didaktische) Tests konfigurieren und ansetzen, um das Wissen seiner Studenten abzustimmen.

### **Tutorfunktionen im Internet**

Die durch eLearning gewonnene Mobilität kann auch für Trainer bzw. Tutoren nutzbar gemacht werden, wenn man ihnen einen Zugang zu administrativen Daten verschafft, den sie auch ohne spezielle Clientssoftware aus dem Internet nutzen können. Der TCmanager bietet dazu einen Trainerzugang aus dem Internet (**myTCmanager für Trainer**), so dass ein authentifizierter Trainer jederzeit – etwa auf der Reise aus einer gastgebenden Geschäftsstelle oder gar einem Internetcafé - seine aktuellen Verpflichtungen in einem Trainerterminplan einsehen und seinen administrativen Status auch nachfragen kann. Sogar Tutorstunden zu einem aktuellen eLearning-Programm können auf diese Weise von „irgendwo im Netz“ abgeleistet werden.