

# Telekom Austria

Die Telekom Austria setzt auf eine unternehmensweite Online-Weiterbildung. Das neu installierte WebLearningSystem ist mit knapp 11.000 Nutzern die größte "Online-Schule" Österreichs.



Die Telekom Austria Gruppe ist Österreichs führender Betreiber von Mobilfunk- und Festnetzen für Internet-, Sprach-, Daten-, Bild- und Multimedia-Kommunikation und einer der Hauptanbieter in Zentral- und Osteuropa. Insgesamt sind knapp 16.600 Mitarbeiter bei dem Telekommunikationsanbieter beschäftigt.

## Lehrmeister der ersten Stunde

Die Telekom Austria bekennt sich dazu, ihre Kundenbeziehungen langfristig durch Werte wie Vertrauen, Kompetenz, Innovation und Stabilität zu bestimmen. In Zeiten, in denen sich Kundenbedürfnisse und Marktsituationen rasant ändern, bedeutet nicht nur die effiziente Nutzung des Unternehmenswissens, sondern auch die Qualifizierung der Mitarbeiter für Firmen einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Informationen und Daten werden ausschließlich sinnvoll genutzt, wenn sie nicht nur verwaltet, sondern auch in die interne Weiterbildung eingebunden sind. Das hat auch die Telekom Austria schon früh erkannt.



Der Ansatz, mit E-Learning eine innovative Ergänzung zu klassischen Präsenzs Schulungen zu bieten, unterstützt den Wandel der Unternehmensphilosophie zu einem Multimedia-Unternehmen. Zudem

bietet das Lernen im Web für viele Anforderungen des Konzerns die optimale Lösung. Bei der Telekom Austria werden regelmäßig Großprojekte abgewickelt, für die viele Mitarbeiter gleichzeitig geschult werden müssen. Zudem können online die technischen Details und Updates zu der umfangreichen Palette von über 450 Produkten immer aktuell abgefragt werden.

Basierend auf den strategischen Vorgaben der Abteilung für Human Resources Entwicklung wurde das Projekt als Gemeinschaftsarbeit im Bereich der Informationstechnologie verankert.

## Die ersten Hausaufgaben

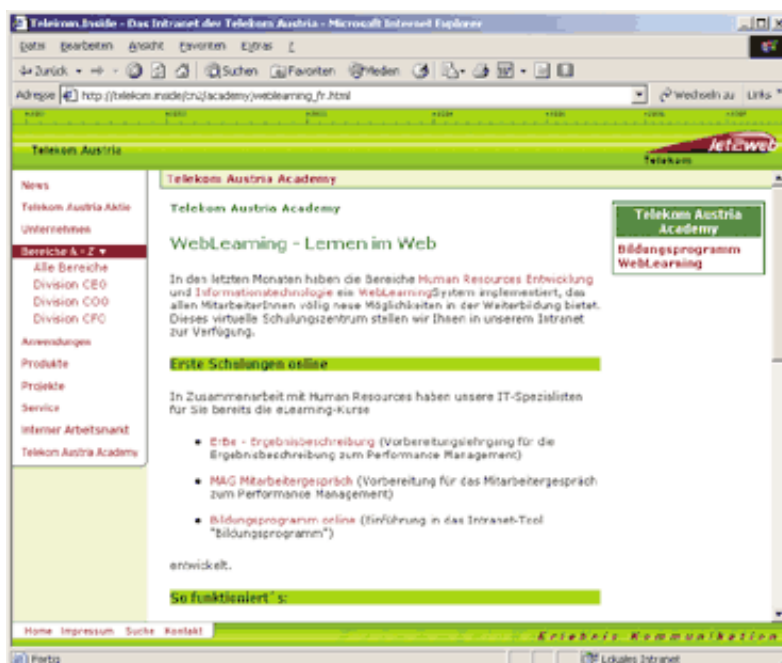
Das Projekt "WebLearningSystem" startete bereits Anfang 2000 mit der Evaluierung von neun am Markt erhältlichen Lernplattformen. In der ersten Phase musste jeder Anbieter einen standardisierten Kriterienkatalog erfüllen. In der zweiten Phase wurden zwei Anbieter ausgewählt, die ein Pilotsystem installierten. Die Entscheidung fiel auf die eLearning Suite der Hyperwave AG aus München.

Das System war in sehr kurzer Zeit out-of-the-box funktionstüchtig, ohne dass viele Anpassungen vorgenommen werden mussten. Überzeugt hatte der Anbieter von Enterprise Content Management Software den Kunden mit vielseitigen Funktionalitäten, so beispielsweise der Versionskontrolle - sonst selten bei E-Learning Produkten - und der Benutzerfreundlichkeit des E-Learning-Systems.

Dieser zweite Punkt war der Telekom Austria besonders wichtig, um so eine gute Akzeptanz bei den Mitarbeitern zu erreichen. Die offene Systemarchitektur und die Unterstützung des interaktiven Lernens waren darüber hinaus entscheidend für den Zuschlag. Einen weiteren Pluspunkt bildeten die gute Performance und der optimale Kunden-Support. Auch die Unterstützung der bestehenden Datenbanken von UNIX und Oracle war ein Schlüsselkriterium bei der Auswahl.

## Der Unterricht beginnt...

Nach dem Projektabschluss mit der Integration des WebLearningSystems in das Corporate Network der Telekom Austria folgte ein etwa einjähriger Pilotbetrieb. Anfang Mai 2002 wurde das virtuelle Schulungszentrum offiziell in Betrieb genommen und ist mit über 11.000 registrierten Benutzern die umfangreichste Plattform zur unternehmensweiten Weiterbildung in Österreich.



In die Web-Kurse sind bewährte Internet-Features wie E-Mail, Chats und Diskussionsforen integriert. "So ist trotz DistanceLearning am Arbeitsplatz außerhalb eines gemeinsamen "Klassenzimmers" garantiert, dass der Erfahrungsaustausch und die Interaktion zwischen den Teilnehmern am Lernprogramm erhalten bleiben", erläutert Andreas Rokietowski, Leiter der Informationstechnologie bei

Telekom Austria.

## Der Lernstoff

---

Bestehende Kursmaterialien der Telekom Austria konnten ohne Probleme in das System integriert werden. Die aktuellen Kurse vermitteln zur Zeit unternehmensspezifische Inhalte, z.B. mehrere Kurse im Rahmen der Personalentwicklung, wie einen Leitfaden als Vorbereitung für das Mitarbeitergesprächs. Auch werden Bedienungshilfen zu bestimmten Software-Tools und Produktschulungen angeboten. Die Kurspalette wird stetig erweitert und aktualisiert, indem ein Team der Informationstechnologie maßgeschneiderte Kursinhalte entwickelt.

## Das Klassenzimmer

---

Im "Empfang" können sich die Mitarbeiter über die für sie vorgesehenen Kurse informieren und mit Eingangstests ihren Wissenstand überprüfen. Ein "Studierzimmer" bietet als personalisiertes Lernportal den Zugang zu den ausgewählten Kursen. Die Lerninhalte werden in "Kursräumen" vermittelt, in welchen die strukturierten Lernmaterialien bereit liegen und wo die direkte und indirekte Kommunikation zwischen Schülern und Lehrern stattfindet. In den Lernpausen treffen sich die Kursteilnehmer im "Café" und diskutieren dort kursspezifische und verwandte Themen.

## Reifeprüfung bestanden

---

Der Lerneffekt ist enorm. In Online-Kursen und in virtuellen Klassenzimmern können Mitarbeiter interaktiv lernen. Pädagogisch erfahrene und mit den Lerninhalten bestens vertraute Tutoren unterstützen zusätzlich den interaktiven Lernprozess. Jeder Mitarbeiter kann seine Weiterbildung selbst planen und einteilen. Eigeninitiative und Selbstverantwortung der Mitarbeiter werden gefördert. "Insbesondere die Diskussionsforen und die E-Mail-Integration werden dabei gerne genutzt. Auch die Möglichkeit, dass der Mitarbeiter die Kursinhalte mit Notizen versehen kann, ist für den Wissenstransfer sehr von Nutzen," kommentiert Helmut Geyer, Leiter IT-Anwenderschulung, verantwortlich für Schulungsmethodik und -konzeption in der Informationstechnologie, die Vorteile der E-Learning-Lösung. Hierbei können die Mitarbeiter wählen, ob die Notiz nur für sie privat, oder für andere Kursteilnehmer sichtbar sein soll. Auch die Tutoren beantworten über diesen Weg Fragen. Damit entstehen kontextbezogene, von den Lernenden mitgestaltete Erweiterungen der Kursinhalte.

Mit dem "WebLearningSystem" können viele Mitarbeiter an den dezentralen Niederlassungen schnell und flexibel ihr Wissen nutzen und erweitern. Das System ist einfach zu administrieren und zu verwalten und ermöglicht ein intuitives Arbeiten mit Werkzeugen und Wizards. Speziell für Großunternehmen, Konzerne mit Filialstruktur und für Wiederverkäufer ist E-Learning mittelfristig eine lohnenswerte Investition. Ein breites Grund-Know-how und die Selbstlernkompetenz der Mitarbeiter werden gefördert. Es werden bessere Lerneffekte durch multimediales und personalisiertes Lernen erreicht, die Motivation - das A und O beim Wissenserwerb - gesteigert und Zeit und Kosten gespart, da klassische Schulungen aufgrund von Ausfallzeiten und Reisekosten teurer sind. Viele Menschen können in einem kürzeren Zeitraum unterrichtet werden, dann wenn es nötig ist - frei nach dem Motto "Learning on Demand."

Besonders eignet sich E-Learning, wenn Basiswissen für ein spezifisches Produkt gefragt ist. Die Einführung eines CRM-Tools für mehrere tausend Anwender konnte bei der Telekom Austria wesentlich schneller vollzogen werden als vor den Zeiten von E-Learning. Die verschiedenen Fachabteilungen können die Lernplattform für das Vermitteln variierbarer Inhalte nutzen, z.B. Call Center oder Vertrieb. Besonders für den Vertrieb ist das Lernen im Web wichtig, da so schnell und effektiv die neuesten Produktdetails aufgenommen werden können.

Über einen eingebauten Feedbackmechanismus gehen täglich viele positive Erfahrungsberichte ein, die das Unternehmen darin bestärken, den richtigen Weg eingeschlagen zu haben. Andreas Rokietowski, Leiter der Informationstechnologie bei Telekom Austria, kommentiert: "Das Produkt hat die hoch gesteckten Erwartungen voll erfüllt. Wir denken, dass unser Projekt sicher Schule machen

wird."

## Von der Schule an die Uni

---

In der nächsten Ausbaustufe werden weiterhin Spezial- und Individualkurse selbst erstellt sowie Lehrinhalte für Standardprogramme wie MS/Office oder Sprachkurse zugekauft und eingebunden. Mittelfristig ist auch eine Erweiterung des Systems um die Funktionalitäten des Wissensmanagements geplant.