



Vom Mitarbeiter bis zum Kunden – Extended Enterprise-LMS bei KRONE

von Jan Henrik Holk

Die Maschinenfabrik Bernard Krone GmbH & Co.KG ist einer der führenden Hersteller und Systemanbieter im Bereich der Grünfütterernte. In über 60 Ländern der Welt ist KRONE Technik im Einsatz. Vom Mähwerk über Rund- und Quaderballenpressen bis hin zum Selbstfahrenden Feldhäcksler umfasst die Produktpalette derzeit über 200 Modelle. Der Exportanteil liegt bei etwa 70 %.

DER AUTOR



Jan Henrik Holk

Nach dem Abitur 1998 wurde zunächst eine landwirtschaftliche Ausbildung in einem landtechnischen Lohnbetrieb absolviert. Die Begeisterung für Landtechnik war im Sommer 2000 der Grund für den Beginn eines Maschinenbaustudiums an der FH Köln mit der Fachrichtung Landmaschinentechnik. Durch diverse Praktika während des Studiums und der Diplomarbeit im Jahr 2004 konnten wertvolle Erfahrungen in mehreren Unternehmen der Branche gesammelt werden. Kundennähe und internationales Tätigkeitsumfeld im After Sales waren Anfang 2005 die Hauptgründe für den Einstieg in das Unternehmen KRONE als Serviceingenieur im internationalen Kundendienst. Parallel zu der Servicetätigkeit wurde der Bereich technisches Training auf- und kontinuierlich ausgebaut. Ein Meilenstein stellte der Neubau des KRONE Trainingszentrums in Spelle in den Jahren 2012 und 2013 dar. Räumlich sowie personell konnten so zukunftsorientierte Kapazitäten geschaffen werden.

Eine große Herausforderung für das Trainingszentrum des Unternehmens mit Hauptsitz im emsländischen Spelle besteht nun darin, die zunehmend komplexer werdende Technik den nationalen sowie internationalen Service- und Vertriebspartnern, Tochtergesellschaften, Importeuren sowie Endkunden, durch ein gezieltes Trainingsangebot verständlich zu vermitteln. Weiterhin zählt aber auch der werkseigene Kundendienst sowie internes Personal aus produktionsnahen Bereichen zur Zielgruppe der angebotenen technischen Trainings sowie vertriebsorientierten Trainings. In den Fokus rückt hierbei zunehmend die Reduzierung von Reisekosten. Zudem gilt die Tatsache, dass rasant komplexer werdende Maschinen einen wachsenden Trainingsbedarf mit sich bringen. Und dieser Bedarf muss wiederum mit der zur Verfügung stehenden Zeit der Teilnehmer (saisonal bedingt) in Einklang gebracht werden. Das KRONE Trainingskonzept besteht daher aus einem Mix aus Präsenztrainings und E-Trainings (WBT).

TCmanager LMS

Bereits seit 2012 setzen wir zur Verwaltung unserer Trainings den TCmanager® von der Firma SoftDecc aus München als LMS ein. In der Außendarstellung arbeiten wir mit dem KRONE Trainingsportal, welches im Web über die Homepage für jedermann zur Verfügung steht und die Schnittstelle zum TCmanager bildet. Bei der Entwicklung des Trainingsportals haben wir uns, gemeinsam mit der Firma SoftDeCC, eng an Layout und Funktionalität der Homepage angelehnt und die Seite entsprechend der KRONE CI gestaltet. Unser gesamtes Trainingsangebot wird so, aus dem TCmana-



▲ **Dank des Extended Enterprise-Ansatzes können bei KRONE auch externe Organisationen wie Service- und Vertriebspartner oder Endkunden auf E-Trainings zugreifen.**

ger heraus, übersichtlich in Katalogstrukturen im Web dargestellt. Es spielt dabei keine Rolle, ob es sich um ein Präsenztraining oder E-Training handelt. Über eine Kacheloberfläche stellen wir die Bedienbarkeit mit mobilen Endgeräten, beispielsweise Tablet, sicher. Durch einen personalisierten Login bieten wir dem User unterschiedliche Funktionen im Portal an.

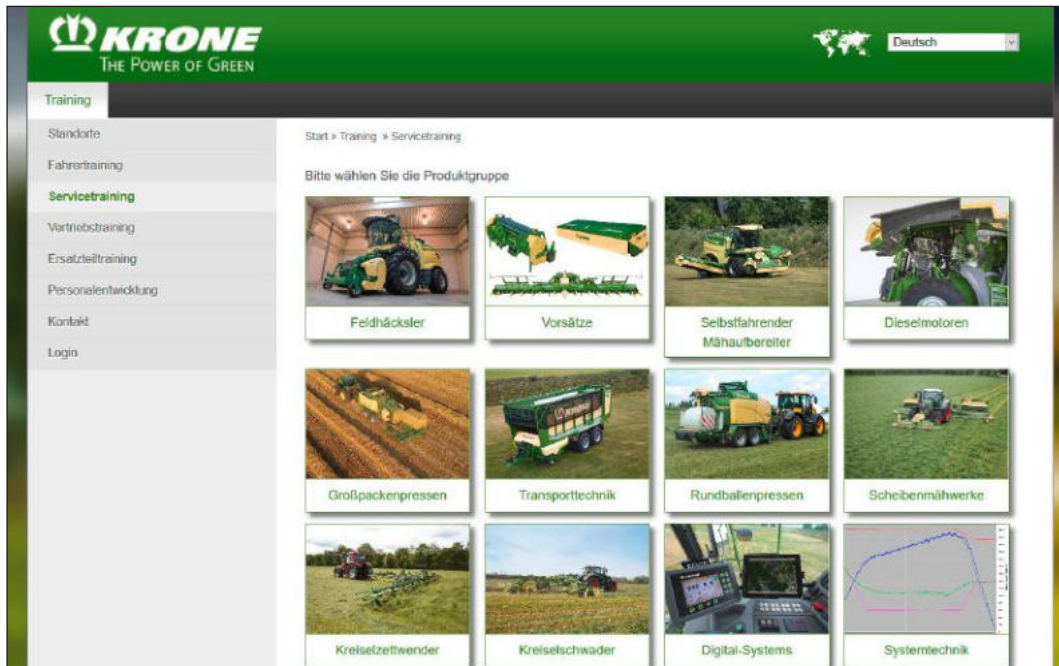
Zielgruppenoptimiertes Trainingsangebot

Ebenso können wir das Trainingsangebot entsprechend der eingeloggtten Person variieren. So haben wir die Möglichkeit, beispielsweise internen Mitarbeitern zusätzliche Kataloge anzubieten, die ein rein internes Trainingsangebot enthalten. Themen sind hier z.B. betriebsinterne Sicherheitsunterweisungen.

Wir unterscheiden in der Berechtigungsstruktur zwischen Trainingskoordinatoren, Trainingsteilnehmern und Gebietsbeauftragten. Die umfangreichsten Berechtigungen besitzen hierbei die Trainingskoordinatoren. Diese Personen können sowohl intern (z.B. Abteilungsleiter) sowie extern (z.B. Werkstattdirektor oder Vertriebsmitarbeiter unserer Service- und Vertriebspartner) sein. Ihnen obliegt das Anlegen von neuen Personen sowie Firmen (z.B. Endkundenfirmen, Filialen) im System. Weiterhin können sie Trainingshistorien ihrer Teilnehmer einsehen, diese übersichtlich auswerten, Termine und freie Trainingsplätze einsehen und Buchungen für den Personenkreis unter ihrer Verwaltung tätigen. Eine umfangreiche Trainingsuche mit entsprechenden Filterkriterien erleichtert dem Trainingskoordinator das Finden des richtigen Trainings. Jeglicher Schriftverkehr über das System (z.B. automatisch generierte Bestätigungsmails) erfolgt zunächst über sie. Des Weiteren können diese Trainingskoordinatoren ihren Teilnehmern einen Zugang (Teilnehmer-Login) zum Trainingsportal einrichten. Hierfür ist lediglich eine personalisierte E-Mailadresse erforderlich. Nach Erhalt einer Bestätigungsmail mit Initialpasswort hat der Teilnehmer Einsicht in seine eigene Trainingshistorie und die für ihn gebuchten Trainings, bis hin zu der für ihn getätigten Hotelreservierung bei Präsenztrainings. Für den Teilnehmer gebuchte E-Trainings können nach Login aus der Übersicht heraus gestartet werden.

Einfache Bedarfsermittlung

Über diesen Teilnehmer-Login besteht zudem die Möglichkeit, Trainingsbedarfe über eine „Interessiert mich“



▲ **Der Katalog im KRONE-CI stellt das verfügbare Trainingsangebot sowohl für interne als auch externe Nutzer übersichtlich dar.**

- Funktion an seinen Trainingskoordinator zu übermitteln. Mit dieser Funktion kommen wir zum einen der einfachen Bedarfsermittlung für den Trainingskoordinator nach. Zum anderen lösen wir so das Problem, dass unser Trainingsangebot dem Teilnehmer nicht ausreichend bekannt ist. In der Vergangenheit haben wir des Öfteren von Teilnehmern erfahren, dass für sie der nächste Schritt (z.B. nach Besuch eines Basis-Trainings) nicht klar ist. Dies war dem nicht bekannten Trainingsangebot geschuldet. Somit stand für uns fest, jedem registrierten Trainingsteilnehmer immer und überall die Möglichkeit zu bieten, seinen Bildungsweg selbst mitzubestimmen und Wissenslücken zu schließen.

Gebietsmanagement

Neben den oben genannten Funktionalitäten des Teilnehmer-Logins haben Gebietsbeauftragte zusätzlich Einsicht in Buchungen für eine entsprechende Personengruppe aus ihrem Gebiet. Hierbei spielt die Zuordnung der Firma des Trainingskoordinators zu dem jeweiligen Gebietsbeauftragten die entscheidende Rolle. Fügt der Trainingskoordinator Personen in seiner Verwaltung hinzu, gibt er diesen automatisch den Parameter des betreuenden Gebietsbeauftragten mit. Somit hat dieser die Möglichkeit, sich jederzeit über Trainingsteilnahmen einzelner Service- und Vertriebspartner und Kunden aus seinem Gebiet zu informieren.

Generell unterscheiden wir in diesen Darstellungen nicht zwischen Präsenztrainings und E-Trainings. Bei letzteren kann zusätzlich der Status des Trainings eingesehen werden. D.h. ist das Training schon in Bearbeitung, wurde es vom Teilnehmer noch gar nicht gestartet oder ist es bereits durchgearbeitet und be-

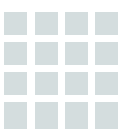
standen. Diese Rückmeldung realisieren wir über die SCORM-Schnittstelle zwischen unserem Autorentool und dem LMS TCmanager.

Das Thema Datenschutz hat bei uns vor dem Hintergrund der neuen EU-Datenschutzrichtlinie oberste Priorität. So wird der Teilnehmer bei erstmaligem Login über die Nutzung seiner Daten vollumfänglich und verständlich informiert. Seine Bestätigung und Einwilligung ist Voraussetzung für die weitere Nutzung der Funktionen im Login-Bereich und kann jederzeit widerrufen werden.

Nachhaltige Systemlandschaft

Zur Erstellung von E-Trainings kommt bei uns Storyline III von Articulate zum Einsatz. Zu Großteilen erstellen wir die Lerneinheiten abteilungsintern, bzw. in enger Zusammenarbeit mit anderen Fachbereichen, wie z.B. dem Marketing (Bild und Filmmaterial, Animationen) und der Konstruktion & Entwicklung. Im Bedarfsfall holen wir uns Unterstützung durch einen Dienstleister, der mit uns gemeinsam an Projekten arbeitet und unter anderem auch didaktischen Input leistet.

Bei der Berechnung von Trainings setzen wir eine Schnittstelle zu unserem SAP System ein. Durch Übergabe bestimmter Daten aus dem TCmanager können wir so den korrekten Rechnungslauf sicherstellen und nachvollziehen. Wir bedienen uns so der Aktualität gewisser rechnungsrelevanter Daten aus dem SAP und ergänzen diese mit erforderlichen Daten unsererseits. Rechnungsempfänger ist generell die Organisation des jeweiligen Trainingskoordinators, der dann ggf. eine Weiterberechnung veranlasst. Wir arbeiten hier analog der Vertriebswege weiterer Abteilungen aus unserem Haus.



NACHGEFRAGT

Interview mit Jan Henrik Holk,

Leiter Training Center bei der Maschinenfabrik Bernard Krone GmbH & Co. KG



eLearning Journal: Werden externe Zielgruppen bei der Konzeption und Produktion von Lerneinheiten berücksichtigt? Also ähnliche Inhalte beispielsweise unterschiedlich aufbereitet, bekommen Externe vorwiegend mobile Formate...? Wie geht Ihr Trainingszentrum ggfs. mit dem zusätzlichen Aufwand um?

Jan H. Holk: Ja, grundsätzlich richten wir unsere Trainingseinheiten einerseits inhaltlich, aber auch bei der Auswahl des Mediums entsprechend der Zielgruppe aus. Als Beispiel haben wir unsere gesamte Produktpalette Mähwerke, Kreiselzettwender und Schwader im Bereich Servicetraining (Zielgruppe ist hier Werkstattpersonal unserer Service- und Vertriebspartner) in eine Trainingseinheit zusammengefasst. Diese wird als 3-tägiges Präsenztraining an diversen Trainingsstandorten ausgeführt. Für unsere Endkunden hingegen bieten wir Inhalte aus dieser Trainingseinheit produktbezogen und inhaltlich an die Zielgruppe angepasst als E-Training an. Der Hintergrund ist folgender: Da unsere Service- und Vertriebspartner in der Regel mit der kompletten Produktpalette zu tun haben, ist eine 3-tägige Trainingsteilnahme für diesen Teilnehmerkreis interessant und Anreisewege zu einem unserer Trainingsstandorte werden eher akzeptiert.

Ebenso enthält dieses Training wichtige Praxiseinheiten, die für diese Zielgruppe unerlässlich sind. Unseren Endkunden hingegen interessiert nur ein spezielles Produkt, sogar Modell, aus der gesamten Palette. Zeitlich ließe sich das Training somit auf einen Bruchteil reduzieren. Hinzu kommt, dass hier inhaltlich nicht so sehr ins Detail gegangen wird. Die Akzeptanz für den Besuch eines Präsenztrainings ist aus diesem Grund sehr gering. Wir ergänzen deshalb zunehmend unser Trainingsangebot um E-Training-Lerneinheiten an den Stellen, wo es sinnvoll ist. Dabei haben wir stets die inhaltliche Machbarkeit sowie die Zielgruppe im Fokus.

eLearning Journal: Was waren entscheidende Kriterien bei der Auswahl Ihres Extended Enterprise LMS?

Jan H. Holk: Ein „Extended Enterprise LMS“ geht für uns einher mit der Möglichkeit einer externen Teilnehmerverwaltung. Trainingskoordinatoren unserer Service- und Vertriebspartner haben die Möglichkeit, ihren Teilnehmerstamm über das Trainingsportal zu ergänzen und Personen aus ihrer Organisation, bzw. auch Endkunden, Zugänge einzurichten. Dies geschieht ohne zusätzlichen Aufwand der Administratoren im Trainingszentrum. Dahinter steckt eine nicht unerhebliche Berechtigungsstruktur seitens LMS. Für uns war entscheidend, dass das LMS, natürlich in Verbindung mit dem „customized“ Webportal, diese

Funktionalität hergibt. Ebenso hatten wir bei der Auswahl des LMS die zukünftigen Erweiterungsoptionen in Bezug auf marktspezifische Länderportale im Fokus. Die Anbindung bzw. Erstellung eines neuen Webportals erfolgt mittlerweile fast ausschließlich abteilungsintern. Der TCmanager bietet hier über eine Portalfunktion die passende Lösung. Neben Punkten wie SCORM-Kompatibilität, Benutzerfreundlichkeit u.s.w. spielt natürlich auch das Preis-Leistungsverhältnis eine entscheidende Rolle. Wir haben mit dem TCmanager hier eine für uns passende Lösung gefunden, welche die Anforderungen aus unserem Lastenheft bereits im Standard weitestgehend abdeckte.

Nicht zuletzt sind jedoch die Personen hinter einem Produkt bei Weiterentwicklungen, kundenspezifischen Anpassungen und im Support mitentscheidend. Das Team der SoftDecc GmbH hat hier stets ein offenes Ohr für unsere Wünsche, berät uns zu möglichen Umsetzungsstrategien und ist im Service jederzeit erreichbar.

eLearning Journal: Werden im Rahmen des Extended Enterprise-Konzepts Lernmedien auch kostenpflichtig angeboten (z.B. um Produktionskosten zumindest teilweise zu refinanzieren oder zur Kundenbindung)? Falls ja, welche Auswirkungen ergeben sich daraus einerseits für die Produktion der Lerneinheiten und andererseits für den Katalog?

Jan H. Holk: Sowohl bei Präsenztrainings als auch bei E-Training-Lerneinheiten können wir kursmodulabhängig einen Preis festlegen. Dieser wird über den Katalog im Trainingsportal dargestellt und auch während des Buchungsprozesses entsprechend kommuniziert. Zudem können wir über die Kategorisierung von Teilnehmern im TCmanager Preisgruppen festlegen. Ganz einfaches Beispiel ist hier die Unterscheidung zwischen internen und externen Teilnehmern. Meiner Meinung nach ist es jedoch extrem wichtig, speziell bei der Preisfindung von E-Training-Lerneinheiten, die Zielgruppe und den Nutzen für ein Unternehmen im Blick zu behalten. Es hilft uns am Ende wenig, wenn wir aufgrund eines abschreckenden Preises nur wenige Trainingsteilnahmen verzeichnen können und später mit unzureichenden Produktkenntnissen unserer Service- und Vertriebspartner bzw. Endkunden zu kämpfen haben.

eLearning Journal: Was sehen Sie als nächste große Herausforderung Ihres Trainingszentrums?

Jan H. Holk: Wir sehen in unserer Branche zunehmend die Tendenz in Richtung digitales Lernen. In anderen Branchen mag diese Tendenz schon weiter

fortgeschritten sein, was unter anderem durch die jeweiligen Inhalte und die Zielgruppen zu begründen ist. Für uns liegt der Fokus daher derzeit auf Ausweitung der Kapazitäten im Bereich Content Erstellung. Die vorhandene Systemwelt seitens LMS ermöglicht es uns, international immer breiter in die Masse zu gehen. Eine große Herausforderung sehen wir jedoch in der Akzeptanz unseres E-Training-Angebotes. Es gilt für uns hier der Grundsatz das Angebot an Präsenztraining sinnvoll durch E-Training-Lerneinheiten zu ergänzen, genau an den Stellen wo es Sinn macht.

Durch attraktive Gestaltung und unter Berücksichtigung von didaktischen Grundsätzen soll zunehmend Interesse geweckt werden. Der Buchungsprozess muss dabei einfach und übersichtlich bleiben.

Weiterhin haben wir die Einbindung von VR- und AR-Technologien in unser Trainingskonzept auf dem Schirm. Alle Maßnahmen und Projekte jedoch unter dem Gesichtspunkt: Wie bekommen wir Informationen im richtigen Format, genau dann an die richtige Person, wenn diese sie gerade benötigt.

International und individuell

Wir verstehen es als eine unserer Kernaufgaben, als „Zentrale“ des Trainings vom Unternehmenshauptsitz aus, nicht nur das Training an sich, sondern auch die Systemwelten weiteren Märkten zur Verfügung zu stellen. Die Zielsetzung dabei ist, ein regionales und marktspezifisches Trainingsangebot zu realisieren und unsere Tochtergesellschaften und Partner im jeweiligen Land eigenständiger in Bezug auf Trainings zu machen. Das Ganze vor dem Hintergrund einer CI und einem einheitlichen und durchgängigen Konzept. So arbeiten bereits wichtige Kernmärkte mit dem TCmanager. Als Beispiel unsere Tochtergesellschaften in UK und Frankreich.

Über die Portalfunktion des TCmanagers lassen sich neue Webportale als landesspezifisches Trainingsportal erstellen. Die Kollegen der Trainingsabteilung in Frankreich publizieren also ihr spezifisches Trainingsangebot über ihr Portal, die Kollegen aus UK analog u.s.w. Alle Teilnehmerdaten laufen aber zentral im TCmanager zusammen. So kann ein Teilnehmer aus UK seinen Bildungsweg vor Ort beginnen und diesen mit den dort erlangten Qualifikationen problemlos z.B. in Deutschland fortsetzen. Wir fördern so die Möglichkeit,

Trainings bis zu einem gewissen Level in den jeweiligen Märkten anzubieten. Das entlastet zum einen das Trainingszentrum in Spelle und reduziert zum anderen die eingangs genannten Reisekosten. Ebenso lässt sich durch marktspezifische Anpassungen das Potenzial von E-Trainings besser ausschöpfen.

Fazit

Zusammenfassend kann man sagen, dass unsere Kunden sowie Service- und Vertriebspartner berechtigterweise anspruchsvoller werden und die Anforderungen an uns in puncto Trainingsangebot und zielgerichtete Informationsbereitstellung stetig wachsen. Es reicht schon lange nicht mehr aus, dem Kunden eine noch so umfangreiche Betriebsanleitung an die Hand zu geben. Vielmehr ist die Erwartungshaltung eine praxisnahe Einweisung direkt an seiner Maschine oder in eine spezielle Funktion dieser, irgendwo auf der Welt, genau dann zu erhalten, wenn der Kunde es wünscht. Eine Herausforderung, die ohne Digitalisierung der Lernwelten nicht zu realisieren ist. Im Hinblick auf Durchgängigkeit und Transparenz der Daten, nicht nur aus rechtlichen Gründen, jedoch eine Aufgabe, die mit Überlegung anzugehen ist.

▲ Mit dem TCmanager® können problemlos auch die Buchungen externer Partner verwaltet werden.

KONTAKT

**Maschinenfabrik Bernard
Krone GmbH & Co. KG**

Ansprechpartner:
Jan H. Holk
Leiter Training Center

Heinrich-Krone-Straße 10
48480 Spelle

Tel.: +49 (0) 5977 / 9 35-481

www.landmaschinen.krone.de