

Think global, learn local!

T-Systems International konnte mit Online-Trainings auf Basis von Adobe Connect die Effizienz und Zusammenarbeit enorm verbessern: Der ROI des Programms liegt bei 239 Prozent.

T-Systems International
www.t-systems.de

Entwickelt von
GPi (Global Performance Improvement Ltd)
www.gpionline.com

GPi ist ein Personal- und Organisationsentwicklungs-Unternehmen

Branche
IT-Dienstleistungen, E-Learning

- Herausforderungen**
- Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit
 - Schaffung einer einheitlichen Kommunikationsphilosophie
 - Internationales Trainingskonzept, das lokale und kulturelle Besonderheiten berücksichtigt
 - Anpassung des Lernsystems an die bestehende Infrastruktur
 - Lerninhalte sollen zeit- und ortsunabhängig verfügbar sein
 - Integration von Face-to-Face Trainings mit Möglichkeit zum Wiederholen
 - Anpassung des Lernsystems an verschiedene Arbeitssituationen

Lösung

- Einsatz von Adobe Connect als flexible, einsteigerfreundliche und stabile Technologie.

Ergebnis

- Messbare Verbesserung der interkulturellen Zusammenarbeit, Kommunikation und damit der Effizienz um 239 Prozent.

Eingesetzte Produkte

- Adobe® Connect™

International arbeitende Unternehmen stehen heute trotz Internet, moderner Telekommunikation und Konferenztechnik vor großen Herausforderungen: Globales, einheitliches Denken und eine Arbeitsweise, die auf die lokalen Besonderheiten verschiedener Standorte eingeht, ist in der Praxis ein schwieriger Spagat. T-Systems International, die Großkundensparte der Deutschen Telekom AG, beschäftigt weltweit über 48.000 Mitarbeiter in zirka 20 Ländern. Die konsequente Wachstums- und Internationalisierungsstrategie des IT-Dienstleisters gewann viele neue Kunden aus verschiedenen Ländern und Kulturkreisen. Viele der Teams bei T-Systems arbeiten vernetzt über Ländergrenzen hinweg und müssen rund um die Uhr, sieben Tage die Woche erreichbar sein. Sie unterstützen ihre Kunden beim Administrieren von SAP-Systemen, bei der Projektleitung oder dem Prozessmanagement.

Mit dem weltweiten Erfolg stiegen die Herausforderungen im Tagesgeschäft. „Das fängt bereits bei mehreren Standorten in Deutschland an. Die Kommunikation wird schon schwieriger, wenn ein Kollege in Hamburg und einer in München sitzt. Weltweit kommen noch Sprachbarrieren, verschiedene Zeitzonen und kulturelle Unterschiede hinzu. Essentielle Fragen wie ‚Was bedeutet Kundenorientierung?‘ wird in den Ländern und Kulturen komplett unterschiedlich aufgefasst,“ erläutert Kerstin van Eckert, Managing Partner bei GPi (Global Performance Improvement Ltd). Das Beratungs- und Trainingsunternehmen mit Hauptsitz in London ist auf die Lösung dieser Probleme spezialisiert und unterstützt international operierende Unternehmen jeder Größe. Die GDU (Global Delivery Unit) SAP Services beauftragte GPi im Zuge ihrer explizit international ausgerichteten Umorganisation, den Weg der zirka 1200 Mitarbeiter weltweit hin zur Internationalisierung zu begleiten. Unter der Leitung von Christoph Hermann bieten die Mitarbeiter dieser Organisationseinheit von T-Systems International alles rund um das SAP Business: sie administrieren SAP-Systeme, leisten Beratungs- und Projektdienste und bieten diverse Architektur- und Engineeringleistungen an. Daily Operation in verschiedenen Zeitzonen, Zusammenarbeit in virtuellen Teams und ein an einem gemeinsamen Mindset ausgerichtetes Management- und Arbeitsverständnis waren zu entwickeln – und das ohne die Reisekostenbudgets der Organisation zusätzlich zu strapazieren.

Globale Trainings, egal wann und wo

GPi entwickelte im ersten Schritt ein globales Trainings-Konzept. „Einerseits sollte das Lernprogramm die einfache Handlungsprämisse ‚Talk to each other, learn from each other, support each other‘ der neuen, internationalen Organisation einheitlich und global vermitteln, andererseits, gerade wenn es darum geht, spezifische Inhalte über andere Kulturen zu lernen, muss eine lokale Perspektive eingenommen werden,“ erläutert van Eckert die Grundidee. Bei der Umsetzung sollten Online-Trainings eine wesentliche Rolle spielen. Dazu Ines-Maria Böckl, Projektmanager bei T-Systems International: „Wir wollten ein einheitliches Mindset, eine einheitliche Orientierung und Priorisierung unserer Aktivitäten für alle Standorte, erreichen. Dank der Umsetzung mit Online-Trainings konnten wir den lokalen Gegebenheiten gerecht werden, wie man es sonst nicht schaffen würde.“ GPi stand vor der Herausforderung, erstmals E-Learning einzusetzen und schnell die optimale technische Plattform für die Umsetzung zu finden. „Wir mussten in kurzer Zeit den Markt sondieren und einen technischen Partner finden, der nicht zu teuer und gleichzeitig flexibel war. Eine High-End Lösung, die keiner erklären kann, nützt in der Praxis nichts. T-System hatte bereits Adobe-Lösungen im Einsatz. Es war eine logische Entscheidung: Adobe Connect ist benutzerfreundlich, stabil und wir können es hervorragend an interne Systeme bei T-Systems International andocken,“ erinnert sich van Eckert.

Das auf Adobe Connect basierte Lernsystem von GPI vermittelt unter anderem spezifische Inhalte über andere Kulturen und Unternehmensstandorte.



„Adobe Connect ist benutzerfreundlich, stabil und wir können es hervorragend an interne Systeme bei T-Systems andocken.“

Kerstin van Eckert, Managing Partner bei GPI

Die Teilnehmer können in einem Web-basierten Lernsystem zu verschiedenen managementspezifischen Themen wie der Organisation von Meetings, Management eines virtuellen Teams, internationale Projektarbeit und interkultureller Kommunikation aufrufen. Eine E-Library bildet einen theoretischen Unterbau. Die Teilnehmer können Dokumente als PDF herunterladen und zur Vorbereitung durcharbeiten. Dann starten sie das Web-basierte Training. Aufgaben, Texte, interaktive Übungen und Videoclips vermitteln die Inhalte spannend und anschaulich. Auch das Aufrufen der Trainings wurde so bequem wie möglich gestaltet: Jeder Teilnehmer bekommt einen Link mit einem Passwort zugeschickt und kann wo und wann auch immer er möchte sein Training absolvieren. Adobe Connect kam in den E-Workshops, einem wesentlichen Teil des Programms, zum Einsatz. Bei diesen Face-to-Face Sitzungen mit einem Trainer gibt es im Unterschied zum Rest feste Zeiten. Die Teilnehmer melden sich dazu an. Verpasst ein Mitarbeiter dann doch seinen Termin, kann er ihn problemlos nachholen und sich eine aufgezeichnete Version später anschauen.

Adobe Connect bot die optimale Flexibilität

Zu den globalen Herausforderungen gesellten sich noch weitere Punkte, die es zu überwinden galt. Das beste Lernprogramm bleibt wirkungslos, wenn es nicht auf die Bedürfnisse der Zielgruppe eingeht und brach liegen bleibt. „Wir haben Mitarbeiter in vielen verschiedenen Situationen: Kleine Büros, Grossraumbüros, Home Offices und Außendienst-Mitarbeiter, die ständig unterwegs sind. Für alle konnten wir aber spezielle Zugangsmodi schaffen – so gab es auch ein Modul für einen gehörlosen Kollegen mit Simultanübersetzung. Adobe Connect kann überaus flexibel eingesetzt werden,“ erinnert sich Böckl. Insgesamt wurde das Lernangebot sehr gut von den Mitarbeitern angenommen und intensiv genutzt. Neben der Flexibilität betont van Eckert weitere Faktoren, die den Erfolg des Programms möglich machten: „Ein wichtiger Punkt ist die Stabilität. Wir hatten sehr wenige Systemausfälle. Zweitens ist es zugänglich. Wenn man sich nur ein wenig damit beschäftigt kann man Connect bedienen. Drittens ist es leicht anpassbar: Ich kann verschiedene Räume kreieren, die dann auf die Bedürfnisse der Teilnehmer angepasst sind und eigentlich nicht mehr nach Adobe Connect aussehen. Im Falle von T-Systems musste die Oberfläche auch wie T-Systems aussehen und wurde in der Hausfarbe Magenta gebrandet.“

Investition zahlt sich mehr als doppelt aus

Bei T-Systems International ist man sehr zufrieden mit den Ergebnissen der Trainings. Böckl resümiert für die GDU SAP Services: „Die Culture Awareness ist definitiv gestiegen. Wenn Großkundenprojekte laufen, in die mehrere Kulturen involviert sind, kommen die Kollegen wesentlich schneller auf die Gründe warum Schiefgaben bestehen und welche Rolle hier kulturelle Unterschiede spielen. Die Leute sind definitiv kreativer geworden und können aus einem Pool an Lösungen schöpfen,“ berichtet Böckl. Die Auswirkungen und Erfolge sind quantitativ exakt messbar und wurden nach dem Programm von unabhängiger Stelle ermittelt. Vor und nach den Trainings beantworteten die Mitarbeiter Fragen wie „Wie viele E-Mails oder Telefonate brauche ich, um zu erklären was ich möchte“ oder „Wie viel Zeit spare ich dadurch ein, dass ich mich besser verstehe?“. Der Fragebogen lieferte Faktoren, die dann mit einem Aufwandskoeffizienten multipliziert wurden. Ergebnis: Der Return on Investment des Programms liegt bei 239 Prozent. „Wir hatten natürlich mit einem Erfolg gerechnet, aber diese Zahl hat uns dann doch überrascht,“ freut sich Christoph Hermann. Nach diesem Erfolg will GPI Adobe Connect intensiv einsetzen. Van Eckert erläutert das erweiterte Angebot der Berater: „Wir haben schon angefangen unseren Kunden Online Coaching und Blended Coaching - das ist eine Mischung aus Face-To-Face und Online-Coaching - anzubieten. Das funktioniert hervorragend mit Adobe Connect und wird sehr gut von unseren Kunden angenommen!“



Weitere Informationen unter www.adobe.com/de/products/connect/



Adobe Systems GmbH
Georg-Brauchle-Ring 58
80992 München
Deutschland
www.adobe.de, www.adobe.at, www.adobe.ch

Adobe, das Adobe Logo, Adobe LiveCycle, ColdFusion, Macromedia, und Reader sind eingetragene Marken oder Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

© 2011 Adobe Systems Incorporated. Alle Rechte vorbehalten. Bildnachweis: Global Performance Improvement Ltd.