

# **Erfolgreiche CRM-Projekte durch Einsatz von eLearning**

**Christian Böhler  
RWE Service GmbH  
Dortmund**

## **Schlüsselworte:**

eLearning, CRM, Segmentierung, Kontext, kontextsensitiv, transaktionssensitiv, Rollen, rollenspezifisch, Lokalisierung

## **Einleitung**

Die Bundesnetzagentur fordert von Energieversorgungsunternehmen die Trennung von Energielieferung und Netzbetrieb - das sogenannte Unbundling. Der Mitarbeiter eines Energielieferanten darf keinen Einblick mehr in die Netzdaten erhalten. Die Zählerstände für die Durchleitung dürfen nur noch von der Netzabteilung erfasst werden. Alle Lieferantendaten sind für die Mitarbeiter der Netzabteilung gesperrt. Während die Anforderungen klar und eindeutig sind, bedeutet die Umsetzung der Vorgabe die Neugestaltung von Prozessen und der IT-Infrastruktur.

Dadurch entsteht ein hoher Wissensbedarf auf der einen Seite und auf der anderen Seite auch der Bedarf, die neuen IT-Systeme zu dokumentieren.

Mit UPK von Oracle lassen sich IT-Prozesse in den neuen oder veränderten Systemen dokumentieren und gleichzeitig als Lerninhalte oder Arbeitshilfen bereitstellen. Im Hintergrund werden Kontextinformationen aufgezeichnet. Durch diese können kleine Wissensbausteine an den Stellen innerhalb der Prozesse bzw. Anwendungen zur Verfügung gestellt werden, an denen Sie auch benötigt werden.

So steht Lernmaterial immer zur Verfügung wenn es gebraucht wird. Wissen nach Bedarf im Gegensatz zu Wissen auf Vorrat, sichert die Verfügbarkeit notwendiger Informationen und damit die Qualität des Kundenkontakts und die Qualität der erfassten Daten. Gelernt wird dort, wo und gegebenenfalls auch wann Wissen benötigt wird.

Der Vortrag befasst sich mit den Rahmenbedingungen, die zur Notwendigkeit der Dokumentation und Schulung führten. Anhand eines Beispiels wird die Projektorganisation skizziert und die technische Umsetzung beschrieben. Parallel bezieht sich der Vortrag jedoch auch auf didaktische Grundlagen der Methode E-Learning in diesem Kontext.

## **Unterstützung von CRM-Projekten durch eLearning**

Die Einführung eines neuen CRM-Systems birgt unter Umständen einen hohen Schulungsbedarf. Gerade die Schnittstelle zum Kunden und das Aufnehmen und Weiterverarbeiten seiner Daten, sollte reibungslos funktionieren, die Datenqualität sehr hoch sein und die Eingaben kompetent gegenüber dem Kunden begleitet und Anfragen ebenso kompetent bedient werden. Wenn ein Unternehmen, dessen Einkünfte wesentlich vom Kontakt zum Kunden abhängen, per Knopfdruck von einem System auf ein anderes umstellen muss, ist es umso wichtiger, dass dieser Umstieg reibungslos verläuft, keine „Downtime“ beinhaltet und danach alles wieder wunderbar funktioniert, jeder arbeiten kann, der Kunde zufrieden ist, und so weiter, und so weiter.

Wie aber diesen Herausforderungen angemessen begegnen? Insbesondere, wenn das Produktivsystem erst verfügbar ist, wenn der Umstieg erfolgt und das Testsystem bis zum Schluss nicht das abbildet,

was am Ende zum Einsatz kommt? Wie kann man ein System so dokumentieren, dass der gleiche Aufwand auch zu einem Handbuch und einem Lernprogramm führt?

Das User Productivity Kit (UPK) macht's möglich! In der Entwicklungsphase bereits können Interaktionen aufgezeichnet werden, um als Qualitätssicherungsdokumentation zu dienen. In der Folge werden diese konsequent den Veränderungen angepasst und münden schließlich in einer Aufzeichnung der finalen Interaktionen. Auf dieser Basis lassen sich dann sowohl Schulungshandbücher als auch Lernprogramme erstellen.

Die Erfahrungen zeigen, dass sich der generelle Teil des benötigten Wissens über ein neues System über Präsenzveranstaltungen vermitteln lässt. Die einzelne Interaktion lassen sich jedoch nur schwer auf Vorrat in den Köpfen der Nutzer verankern. Aus diesem Grund lag es bei der Einführung eines neuen CRM-Systems bei RWE nahe, den Bedarf nach Detailwissen über ein Lernprogramm abzudecken. Auch in anderen Kontexten wurden damit bereits sehr gute Ergebnisse erzielt. Die Mitarbeiter, die während der Bedienung einer Software Wissenslücken entdecken, können diese zeitnah über die sehr anschauliche Form einer Simulation schließen. Gleichzeitig haben sie die Möglichkeit, sich durch das Lernprogramm bei der Eingabe im Echtssystem Schritt für Schritt begleiten zu lassen. Das macht insbesondere dann Sinn, wenn eine Eingabe durch einen Mitarbeiter sehr selten durchgeführt wird und in der Zeit dazwischen Wissen über das „Wie?“ immer wieder verloren geht.

Wie jedoch, und damit schließt sich der Kreis zum Vorwort, kann ich die Inhalte automatisiert so anpassen, dass sie sowohl die Rolle des Benutzers berücksichtigen als auch den Kontext, in dem sich dieser gerade befindet?

Die Lösung ist die rollenspezifische, transaktionssensitive Segmentierung von Content. Dazu ist folgendes zu tun:

- Der Benutzer muss im System eine Rolle besitzen
- Der Inhalt muss wissen, für welche Rolle er bestimmt ist
- Das System muss eine Kontextinformation bereithalten
- Der Inhalt muss den Kontext, zu dem er passt, kennen

Bei der Berechtigung eines Benutzers am System wird bereits festgelegt, welche Rolle er darin inne hat. Dem Hilfe- oder Lerninhalt wird die entsprechende Rolle mitgegeben. Zur Laufzeit entscheidet die Lernprogramm-Abspielumgebung auf Basis der Rolleninformationen, wie die Inhalte gefiltert werden sollen. Im konkreten Fall geht es sogar noch einen Schritt weiter: Im Voraus wurde das Lernprogramm rollenspezifisch segmentiert, damit Benutzer einer bestimmten Rolle durch Ausschalten des Filters, die Inhalte einer anderen Rolle nicht sehen können.

Das System besitzt eine Kontextinformation, zum Beispiel in Form einer Transaktions-ID. Wenn aus der Hilfe heraus Inhalte angesteuert werden, muss diese Information mit übertragen werden. Dies lässt sich so konfigurieren, dass im Hilfemenüeintrag an die Adresse als Parameter oder als Bestandteil der URL die Kontextinformation angehängt wird. Letzteres macht insbesondere dann Sinn, wenn die Inhalte physikalisch voneinander getrennt abgelegt werden sollen. Andernfalls entscheidet eine von UPK bereitgehaltene Schnittstelle aufgrund der URL-Parameter sowohl über die rollenspezifische Filterung der Inhalte als auch über die Darstellung der Inhalte, die zum aktuellen Kontext passen.

Ein Script „zerlegt“ die URL-Parameter und -Bestandteile:

```
Gkod.Variables.OD_URL_SETUPTYPE = "rolebased";
Gkod.Variables.OD_URL["DE"]["DEFAULT_ROLE"] = "../..";
Gkod.Variables.OD_URL["DE"]["REG_PF_MANAGER"] = "../..reg";
Gkod.Variables.OD_URL["DE"]["ENG_PF_MANAGER"] = "../..eng";
```

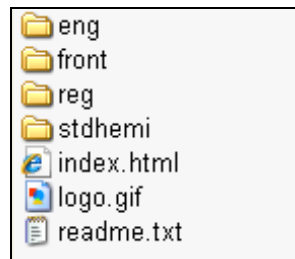


Abb. 1: Struktur der Inhalte im Dateisystem

Man teilt der Abspielumgebung dadurch mit, dass die Segmentierung rollenbasiert erfolgen soll, wenn keine Rolle übertragen wird, eine Standardseite angezeigt und bei den Rollen „REG\_PF\_MANAGER“ und „ENG\_PF\_MANAGER“ jeweils in ein anderes Verzeichnis (reg und en) gesprungen wird. Dort wird dann über die entsprechenden Schnittstellen entschieden, welcher Content angezeigt werden soll.

Dieser Mechanismus lässt sich, wie hier dargestellt, für die Anpassung von Inhalten auf den aktuellen Kontext und die Rolle des Anwenders aber auch für die Lokalisierung der Inhalte verwenden.

Das Vorgehen bei SAP-Systemen und Siebel ist ähnlich. Im Installationsordner des UPK-Clients sind Dokumentationen verfügbar, die beschreiben, wie die Inhalte in den Systemen verfügbar gemacht werden können. Eine Herausforderung ist allerdings, diese Informationen auf die individuelle Infrastruktur anzuwenden. So ist beispielsweise bei Siebel wichtig zu wissen, dass das interne CMS für die Ablage der Inhalte verwendet werden muss. Je nach IT-Infrastruktur und Aufbau eines Unternehmens kann es schwierig sein, Inhalte dort abzulegen und zu konfigurieren. Meist sind die Techniker auf der Trainingsseite nicht die gleichen Techniker, die die Systemseite betreuen. Im schlimmsten denkbaren Fall sind diese etwa Mitarbeiter einer anderen Gesellschaften.

#### **Kontaktadresse:**

**Christian Böhler**  
RWE Service GmbH  
Flamingoweg 1  
D-44139 Dortmund

Telefon: +49 (0) 231-438 4828  
E-Mail: [christian.boehler@rwe.com](mailto:christian.boehler@rwe.com)  
Internet: <http://www.rwe-developmentcenter.com>