

Sie suchen ein neues LMS?

Wie sie den Wechsel erfolgreich gestalten

Annette Bouzo, Elearning Manager (CELM)

Sie erwägen Ihre Trainingsorganisation mit einer anderen Seminarverwaltung oder einem neuen LMS auszustatten? Unabhängig davon ob Ihr Unternehmen ein Trainingszentrum im Wettbewerb, eine Abteilung für Personalentwicklung oder eine firmeneigene Akademie ist, von dieser Entscheidung sind viele andere Personen und zahlreiche Prozesse betroffen. Es ist eine Entscheidung von einiger Tragweite und will sorgfältig überlegt werden. Im Folgenden fassen wir kurz einige der relevanten Eckpunkte aus über 20 Jahren Erfahrung mit Seminarverwaltung und Qualifikations-Management zusammen, um Sie zu unterstützen.

Gründe für ein neues LMS

Ein bestehendes Seminarverwaltungssystem oder LMS auszuwechseln, kann eine Vielzahl unterschiedlicher Gründe haben:

- Neue Prozesse oder Anforderungen lassen sich nicht mit dem bestehenden Funktionsportfolio abdecken.
- Das Volumen Ihres Schulungsangebots oder die Zahl der Teilnehmer übersteigt die Kapazitäten des Systems.
- Schnittstellen zur Datenübergabe an andere Systeme können nicht oder nur mit viel Aufwand nachgerüstet werden.
- Ihr System wird vom Hersteller nicht mehr unterstützt oder nicht ausreichend weiterentwickelt.
- Der Kostenaufwand für Änderungen sprengt inzwischen den vernünftigen Rahmen.
- Die verwendete Software-Technologie wird inzwischen nicht mehr unterstützt, was die Zukunftsfähigkeit stark einschränkt.
- Sie möchten einfach eine moderne, pflegeleichte Oberfläche zur Planung, Abwicklung und Verwaltung Ihrer Trainings, bei der Sie zur Aktualisierung des Schulungsangebots und der Korrespondenz unterstützt werden?
- Sie möchten selbstständig und unabhängig arbeiten können, ohne bereits bei kleineren Änderungen die Hilfe Ihrer IT oder des Softwareherstellers in Anspruch nehmen zu müssen?

All diese Gründe sind legitim. Doch auch das Tagesgeschäft läuft weiter und die Implementierung einer neuen Software stellt einen zusätzlichen Aufwand dar. Ist der Schmerzpunkt schon erreicht oder absehbar? Wie notwendig ist ein Wechsel wirklich?

Stellen Sie kritische Fragen

Aus unserer langjährigen Erfahrung können wir Ihnen einige Überlegungen mitgeben, worauf bei einer Umstellung zu achten ist. Kritische Fragen, die Sie sich stellen können, um herauszufinden, wie dringend der Wechsel ist, sind:

- Sind Ihre Teilnehmer eigentlich zufrieden mit dem was ihnen in Ihrem aktuellen Lernportal geboten wird?
- Können Sie in Ihrem bestehenden System moderne Lernszenarien abbilden?
- Wie wichtig sind Ihnen moderne Aspekte des Lernens sind wie virtuelle Lernwelten, Online-Assessment, Virtual Classroom und Mobile Learning oder das Lernen mit sozialen Medien?
- Übersteigt der Aufwand an Ressourcen, Geld und Nerven den Benefit des bestehenden Systems?

Diese Fragen können innerhalb eines Unternehmens oft nicht einheitlich beantwortet werden. Der Leidensdruck ist in den Fachabteilungen IT, Trainingsbüro oder Akademie, Führungskräften und Strategen unterschiedlich ausgeprägt. Generell lohnt es sich das Problem in verschiedene Perspektiven zu trennen und von den Protagonisten einzeln betrachten zu lassen.

Software-Auswahl

Hier ist der von Ihnen benötigte Funktionsumfang, die Integrationsfähigkeit der Software in Ihre Systemlandschaft und die Politik der Softwareentwicklung, speziell unter Einbeziehung einzelner Kundenwünsche zu nennen. Wie aktuell ist das bestehende System? Lässt es sich als ‚ausgereift‘ beschreiben? Ist die Weiterentwicklung zäh oder schon in Stillstand übergegangen oder hat die Software nicht endende ‚Kinderkrankheiten‘? Stellen Sie aber nicht nur Ihr bestehendes Produkt, sondern auch ihre Ansprüche auf den Prüfstand. Welche Unzulänglichkeiten sind tatsächlich kritisch, wie viele ‚nur‘ lästig?

Hersteller / Anbieter

Service und Supportdienstleistung während, aber auch nach der Software-Einführung; die Möglichkeit des fachlichen Austauschs mit anderen Kunden und das Weiterbestehen des Softwareherstellers. Sieht sich der Software-Anbieter vorwiegend als Vertriebsorganisation, so prüfen Sie dringend, ob die Software nur halbherzig weiterentwickelt wird. Mitunter spüren besonders große Anbieter ihre Marktmacht, da Sie Ihren Umsatz über die Masse der Kunden, nicht mehr über pragmatische Weiterentwicklung des Produktes generieren. Der unkomplizierte Dialog mit dem Softwareanbieter ist nicht nur in der Implementierungsphase wichtig, dass es sich

um eine langjährige Partnerschaft auf Augenhöhe handelt. Ist dies bei Ihrem Anbieter (noch) gegeben?

Software-Kosten

Hier müssen nicht nur Lizenzkosten und Aufwand für Softwarepflege/Updates sondern auch der Personalaufwand in Betracht gezogen werden, der in Ihrem Unternehmen zur Betreuung des Systems anfallen wird. Schon weil die Preissysteme und die Berechnungsgrundlagen der einzelnen Anbieter sehr unterschiedlich sind, ist der Vergleich teilweise sehr schwierig.

Konkrete und verlässliche Angebotsstellungen sind oft nur unter genauer Angabe der Rahmendaten möglich. Sind diese noch nicht konkret fassbar, muss mit einen 'Puffer' für Anpassungen kalkuliert werden.

Die Vorgehensweise

An welchen Stellen herrscht Konsens, also eine einheitliche Wahrnehmung? Zu welchen Punkten ist eine starke Diskrepanz festzustellen? Hier herrscht eindeutig Diskussionsbedarf. Nehmen Sie sich auch externe Berater an Bord um eine Klärung herbei zu führen.

Situationsanalyse

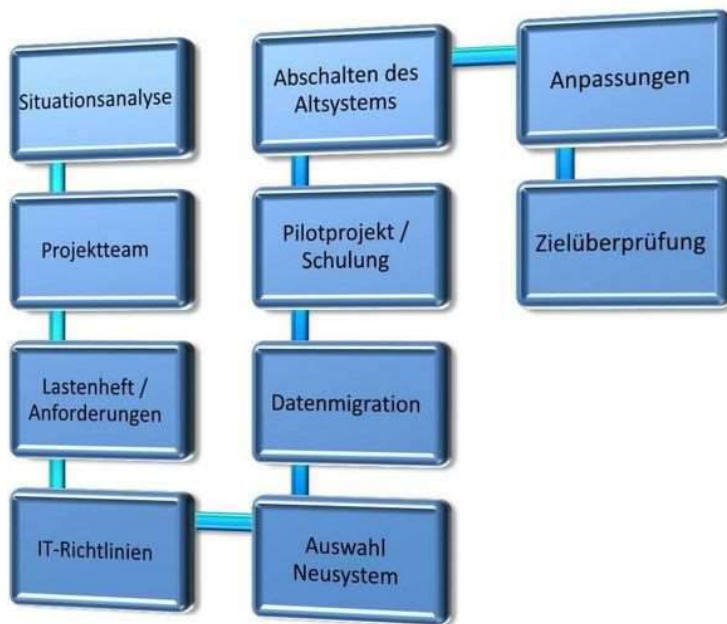
Typischerweise wird zu Beginn eine Beschreibung der zu lösenden Probleme verfasst. Das Dokument illustriert die Rahmenbedingungen und Prämissen für den Wechsel der LMS-Software. Es dient als Referenzpunkt für das gesamte Projekt. Die vorangegangene Diskussion um das Software-Produkt, den Softwarehersteller und die Kosten bieten dafür die Grundlage. Doch nicht nur die Auflistung der Probleme, sondern auch der Seiten Ihres bestehenden Systems, die Sie sehr schätzen und auf die Sie keinesfalls verzichten möchten gehören zur Situationsanalyse.

Projektteam

Das Team der Beteiligten, also die Repräsentanten der verschiedenen Stakeholder aus IT, Trainingsbüro, Management muss sorgfältig zusammengesetzt werden um alle Anspruchsgruppen von Anfang an zu integrieren. Dabei ist es kein Fehler auch frühzeitig den Betriebsrat an Bord zu holen, damit Verantwortlichkeiten und Prioritäten früh geklärt werden können. Dementsprechend sind Kommunikationsfluss und Identifikation mit dem Projektziel, der Implementierung einer neuen Seminarverwaltungs-Software die wichtigsten Treiber für den Erfolg des Projekts.

Anforderungsprofil

Gemeinsam wird das grobe Anforderungsprofil an das neue LMS erstellt. Es ist hilfreich die einzelnen Punkte zu priorisieren und diese Gewichtung zu begründen. Nicht selten müssen aus Zeit- oder Kostengründen Kompromisse geschlossen werden. Die resultierenden Konsequenzen müssen aber abschätzbar sein. Relevante Prozessbeschreibungen des Trainingsbereichs und ein strukturelles Organigramm der betroffenen Unternehmensbereiche sind besonders hilfreich, um z.B. Kommunikations-, Zertifizierungs- und Genehmigungsprozesse die den Trainingsbereich tangieren, einbeziehen zu können.



IT-Richtlinien

IT-Richtlinien können erfolgskritische Inhalte der Unternehmensstrategie zum Hintergrund haben. Die Themen Datenschutz (Betriebsrat) und IT-Sicherheit spielen hierbei eine Rolle. Möglicherweise ist dies auch ein günstiger Zeitpunkt, um bestehende Richtlinien und Prozesse auf den Prüfstand zu stellen und auf Sinnhaftigkeit und Aktualität zu prüfen?

Teststellung und Auswahl

Das Anforderungssystem kann auch unter Mitwirkung externer Berater oder Softwareanbieter ergänzt werden. Oft kommen neue Ideen und Anregungen für Lösungen gerade von Außenstehenden. Bei der Auswahl eines neuen Systems ist nicht nur eine Demonstration des LMS, sondern eine Teststellung unter eigenen Bedingungen wichtig. Ein Pilotprojekt kann auf ein bestimmtes Schulungssegment, eine Abteilung oder eine einzelne Niederlassung beschränkt sein. Dabei ist das Arbeiten mit eigenen Daten unter Abbildung echter Schulungsprozesse für den Erfolg wichtig. Dazu ist eine Datenmigration die Grundlage.

Datenmigration

Kursdaten, Ausbildungswege und Termine müssen mit Trainer-, Raum-, und Teilnehmerplanung übernommen werden. Wichtige Kriterien im Teilnehmermanagement beziehen sich gerade auf die Themen Korrespondenz, also Schulungseinladungen, Anmeldebestätigungen, Rechnungen und das Ausstellen des korrekten Zertifikats. Trainer sind in der Realität mit Teilnehmerlisten,

Anwesenheits- und Feedbackbögen zur Qualitätssicherung zu versorgen. Implementieren Sie das neue System im HR oder Personalentwicklungsbereich, sind erreichte oder anvisierte Qualifikationen sowie deren Aktualität und Schulungshistorie sicher relevante Daten. Eventuell ist sogar ‚User Generated Content‘, also Inhalte aus Blogs und Foren zu transferieren. Mitunter ist es aber auch klug einen ‚Cut‘ zu machen und bestimmte Daten neu anzulegen.

Schulung & Rollout

Eine sorgfältige Softwareschulung für Trainingsadministratoren ist entscheidend, um definitive Ergebnisse aus dem Projekt vorweisen zu können und den Zielerreichungsgrad festzustellen. Details in der Einrichtung und Konfiguration können hier ‚am lebenden Objekt‘ vorgenommen werden. Verläuft die Testphase zufriedenstellend, können die Daten komplett übernommen und das alte LMS wird abgeschaltet werden. Anpassungen können im Pilot leicht vorgenommen und getestet werden. Nach Abschluss des Pilotprojektes wird das inzwischen bewährte Setting mit Schnittstellen zu anderen Softwaresystemen im gesamten Unternehmen ausgerollt.

Ganzheitliche LMS-Lösung?

Oft wird mit ‚ganzheitlichen Lösungen‘ aus ‚einer Hand‘ geworben. Doch heute gibt es aufgrund von Technologiestandards und Schnittstellen kein stimmiges Verkaufsargument. Es gibt heute keinen Grund mehr, sich an EINEN Hersteller zu binden. Generell ist eine solide Seminarverwaltungs-Software das Herzstück der Kommunikations- und Verwaltungsinfrastruktur Ihrer Akademie. Diese Seminarverwaltung sollte durch eine Lernplattform und Lernportale ergänzt werden, die vom gleichen oder unterschiedlichen Herstellern sein können.

Moderne Systeme können durch Schnittstellen jederzeit nahtlos ergänzt werden. Schnittstellen zu HR, Finanz- oder CRM-Systemen und eine moderne und erweiterbare Software-Architektur stellen Integrations- und Zukunftsfähigkeit sicher. Autorenwerkzeuge oder WBTs der eLearning Anbieter müssen kein Bestandteil Ihres LMS sein. Je nach Schulungsziel sind unterschiedliche Formate und Darstellungsformen zielführend und können ganz unabhängig voneinander eingesetzt und ausgewertet werden. So bleiben Sie flexibel und können ihre Prioritäten immer wieder den aktuellen Gegebenheiten anpassen, da Ihr Programm oder die einzusetzenden Medien und Methoden sich auch in Zukunft weiterentwickeln.