



REACH FOR THE SKY

Bildung im Zeichen der Digitalisierung – für jeden jederzeit

VON TORSTEN THOMS

Egal ob berufliche Weiterbildung, Musik- oder Volkshochschule – jede Bildungseinrichtung steht vor der gleichen Herausforderung. Trotz der hohen Komplexität, die eine Vielzahl an unterschiedlichen Kursen, Qualifikationsvoraussetzungen, Kursleitern, Räumen und Ressourcen umfasst, muss das Angebot den Interessenten übersichtlich, transparent und verständlich präsentiert werden. Mit klaren und verbindlichen Informationen, etwa zur Verfügbarkeit von freien Kursplätzen, ist es aber längst nicht getan. Durchgängige Prozesse rund um Anmeldung, Buchung und Bezahlung sowie eine direkte Kommunikation ohne Umwege über Drittsysteme ermöglichen die bestmögliche Kundenerfahrung. So lassen sich Hürden im Entscheidungsprozess gezielt abbauen und die Kundenbindung auch langfristig stärken.

Der Wettbewerbsvorteil, der durch eine solche Plattform realisiert werden kann, ist in Zeiten immer beliebter werdender Onlinekurse wichtiger denn je. Die intuitive Benutzerführung und der direkte Draht zu den Interessenten steigern die Zufriedenheit auf Seiten der Nutzer. Neben der Kundenbindung schlägt sich das in positiven Rezensionen nieder, die wiederum zur Markenbildung und Neukundengewinnung beiträgt. Gleichzeitig sorgen schlanke Prozesse für eine optimale Auslastung der Ressourcen und damit für eine Minimierung der Kosten und eine Steigerung der Effizienz.

Um also zukunftsfähig und in Hinblick auf die Kosten und Prozesse effizient zu bleiben, benötigen Bildungseinrichtungen daher ein einziges, umfassendes System, das sämtliche relevanten Informationen über das Kursangebot zentral verwaltet und allen Beteiligten den Zugriff auf diese Informationen ermöglicht. Dazu gehören intern die Kursleiter ebenso wie die Verwaltung und der Verkauf. Wo viele unterschiedliche Nutzer über eine einzige Plattform auf dieselben Daten zugreifen, ist eine intuitive und selbsterklärende Benutzeroberfläche besonders wichtig. Ein solches System muss beispielsweise auf einen Blick deutlich machen, wie die aktuellen Belegzahlen für bestimmte Kurse aussehen, und das am besten in Echtzeit. Auch sollte es für Kursleiter möglich sein, die Kursteilnehmer bei Kursausfall oder Raumänderung per SMS oder E-Mail zu benachrichtigen oder auf Absagen von Teilnehmern schnell und flexibel zu reagieren und andere Interessenten auf der Warteliste zu kontaktieren.

Die für die Kursplanung und -verwaltung zentralen Daten kommen dabei aus ganz unterschiedlichen Systemen. Informationen zur Raum- und Materialplanung kommen aus dem ERP-System, Kundendaten aus dem CRM und In-

formationen zu Abrechnungen gelangen aus der Buchhaltungssoftware in die Plattform. Jede Bildungseinrichtung verfügt über eine individuelle Systemlandschaft, die an ein solches zentrales Datenhaltungssystem angebunden werden muss, woraus sich die Anforderung der Integrationsfähigkeit an das System ergibt. Das Ziel der Implementierung muss sein, die internen Prozesse des Kursanbieters lückenlos digital abzubilden. Dazu gehören beispielsweise auch unterschiedliche Payment-Provider oder die sozialen Medien – aktuelle Kursangebote oder Restplätze lassen sich beispielsweise durch Social-Media-Integrationen und automatisch erstellte Posts mit nur ein paar Klicks teilen.

Durchgängige Kundenerlebnisse schaffen

Für die Kunden ergibt sich dank einer integrierten Plattform der grosse Vorteil, sämtliche Informationen und Funktionen rund um die Kursauswahl und -anmeldung über eine einzige Plattform anzubieten. Dazu gehört ein Überblick über die angebotenen Kurse genauso wie intelligente Such- und Filtermöglichkeiten sowie detaillierte Informationen zu den jeweiligen Angeboten. Auch die Anmeldung zu den Kursen und das Bezahlen muss nahtlos über dieselbe Plattform möglich sein. Damit wird ein durchgängiges Nutzererlebnis geschaffen, ohne dass Medienbrüche unnötige Hürden aufbauen und damit zu Frust auf der Kundenseite führen. Es ist wichtig, es den Nutzern leicht zu machen, die notwendigen Informationen zu finden und damit das Interesse hoch zu halten. Nur so gelingt es, sie lange genug auf der Plattform zu halten, dass sie den Kurs auch tatsächlich buchen.

” *Mithilfe einer zentralen Plattform erhalten Bildungseinrichtungen wertvolle Einblicke in ihre zentralen Prozesse und können wichtige Rückschlüsse ziehen, mit denen sich die Effizienz erhöhen lässt.*

” Zur digitalen Abbildung der internen Prozesse gehören auch Payment-Provider und soziale Medien - aktuelle Kursangebote oder Restplätze lassen sich beispielsweise durch Social-Media-Integrationen und automatisch erstellte Posts mit nur ein paar Klicks teilen.

Hürden abbauen, Flexibilität steigern

Auf der einen Seite muss das Interesse geweckt und gehalten werden, auf der anderen Seite sollte aber auch versucht werden, mögliche Hürden und Hemmnisse zu identifizieren und möglichst frühzeitig abzubauen. Besonders hilfreich ist es beispielsweise, wenn Plattformen es Interessenten ermöglichen, bequem und einfach über das Interface Fragen zu stellen und gleichzeitig selbst zu bestimmen, über welchen Kanal sie die Antworten erhalten wollen. Auch die Möglichkeit, mehrere Personen über einen Nutzer anzumelden, ist nicht selbstverständlich, aber sehr hilfreich – seien es Sprachkurse für eine Gruppe von Erasmus-Studenten oder ein VHS-Kurs für die ganze Familie: Es gibt viele Beispiele, wo eine flexible Anzahl an Kursteilnehmern Sinn macht. Flexibilität ist auch in Hinblick auf die geplante Teilnahme oft wichtig, besonders bei einer stark begrenzten Teilnehmerzahl. Eine unverbindliche Reservierungsmöglichkeit für eine gewisse Zeit wird die Nutzerzufriedenheit sehr positiv beeinflussen und den Kursleitern Planungssicherheit geben.

Letzten Endes profitieren nicht nur die Kursteilnehmer und -leiter von einer solchen zentralen Oberfläche. Auch die Bildungseinrichtung an sich hat dadurch die Möglichkeit, alle relevanten Informationen an einem Ort zu sammeln und entsprechend für das Reporting und Analysen zu nutzen. Sie erhalten wertvolle Einblicke in ihre zentralen Prozesse und können wichtige Rückschlüsse ziehen, mit denen sich die Effizienz erhöhen lässt. Es lassen sich beispielsweise auch Bewertungsfunktionen einbauen, mit Hilfe derer die Leistung der Kursleiter durch die Teilnehmer beurteilt werden kann und die Einrichtung so die Möglichkeit bekommt, die Qualität der Kurse zu beobachten und positiv zu beeinflussen.

information-manager.com



TORSTEN THOMS

Nach dem Studium der Betriebswirtschaft in Zürich war Torsten Thoms erst als Projektleiter und später als Geschäftsführer und Verantwortlicher für Marketing und Verkauf bei verschiedenen Softwareunternehmen tätig. Seit 2016 legt er den Fokus auf digitales Lernen und E-Learning-Plattformen. Für diesen Bereich bietet Advellence mit dem Information Manager eine vollumfängliche Lösung für die interne Weiterbildung und Kursverwaltung an.

Torsten.Thoms@advellence.com

Der Information Manager von Advellence ist eine speziell für das (Weiter-)Bildungsmanagement entwickelte Plattform, die die wichtigsten Datenflüsse zentralisiert, für die unterschiedlichen Nutzergruppen aufbereitet und für alle Aufgaben rund um die Kursverwaltung zur Verfügung stellt. Dabei passt sich die Lösung skalierbar und flexibel an die individuellen Anforderungen der Bildungseinrichtung an und sorgt mit vielen möglichen Schnittstellen für eine nahtlose Anbindung an die wichtigsten Systeme und Drittanbieter.

Impressum

Herausgeber

Advellence www.advellence.com

Verfasser

Carmela Melone mela@tgoa.com

The Group of Authors www.tgoa.com

Uferpromenade 5
88709 Meersburg

Projektteam

Torsten Thoms Torsten.Thoms@advellence.com

Carmela Melone mela@tgoa.com

Temel Kahyaoglu temel@tgoa.com

Layout & Design

Carmela Melone

Bildnachweise

Titel @Erik Karits/Pexels;
Innenteil @Torsten Thoms

Unternehmenssitz

Advellence Solutions AG

Industriestrasse 50a
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 832 50 30

Niederlassung

Advellence GmbH

Französische Str. 12
DE-10117 Berlin
T +49 171 774 86 29

www.advellence.com | info@advellence.com