

## **Phonak: Webbasierte Kommunikations- und Rapid-E-Learning-Lösung**

**Die in der Schweiz angesiedelte Phonak Gruppe, einer der weltweit führenden Hersteller von hochtechnologischen drahtlosen Systemen und Hörgeräten, setzt bei der Schulung ihrer Mitarbeiter und Vertriebspartner aus zwanzig länderweiten Vertriebsgesellschaften verstärkt auf das Internet. Über das Web-Portal „Phonak iLEARN“ sind Live-Meetings, multimediale Produktpräsentationen und Online-Trainingskurse weltweit zugänglich. Realisiert wurde dieses Angebot, mit dem auch die Kundenbindung verstärkt wird, durch die Webconferencing- und Rapid-E-Learning-Lösung Breeze des amerikanischen Softwarehauses Adobe.**

Jeder zehnte Bundesbürger leidet an Hörverlust. Dieser Mangel erschwert nicht nur die verbale Kommunikation und den Spracherwerb, sondern beeinträchtigt auch den ungetrübten Musikgenuss oder die Orientierung, beispielsweise im Straßenverkehr. Dabei liegt zwischen gutem Gehör und Taubheit eine große Bandbreite unterschiedlicher Grade an Hörverlust. Um hier für jeden Betroffenen den optimalen Ausgleich zu schaffen und die Lebensqualität zu verbessern, gibt es ein breites Angebot an modernen Hörsystemen in zeitgemäßem Design, die auf innovativen Technologien basieren und immer leistungsfähiger werden. „Deshalb benötigen unsere Mitarbeiter und Vertriebspartner in aller Welt auch regelmäßig Schulungen“, unterstreicht Daniel Stoller-Schai, Education Design Manager bei der Phonak.

### **Kürzere Innovationszyklen erfordern schnelleren Wissenstransfer**

Mit einem Marktanteil von rund 19 Prozent ist der Mittelständler aus dem schweizerischen Stäfa am Zürichsee der weltweit drittgrößte Hörsystem-Hersteller. Die Phonak-Gruppe besteht aus den beiden Hörgeräte-Divisionen Phonak Hearing Systems und Unitron Hearing sowie Phonak Communications, einem Spezialisten für drahtlose Kommunikation, und Retailern. Zur Produktpalette gehören Im-Ohr- und Hinter-dem-Ohr-Modelle auf Basis analoger, digital programmierbarer oder digitaler Technologien, aber auch Hörsysteme mit Funktechnologie, Softwarepakete für die individuelle Anpassung eines Hörgeräts sowie Zubehör. Phonak liefert diese Erzeugnisse, die in Produktionsstätten in der Schweiz und in China hergestellt werden, in über 70 Länder. Zu diesem Zweck wurde ein globales Vertriebsnetz aufgebaut, das aus 20 länderweiten Vertriebsgesellschaften – den so genannten Group Companys – und einer Vielzahl von unabhängigen Agenten besteht. Die umfangreichen Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten der Phonak Gruppe umfassen drei Zentren in der Schweiz und in Kanada. Sie liefern die Grundlagen für die technologisch herausragenden Hör- und Funksysteme des Unternehmens. Mit einem Umsatz von derzeit 679 Millionen Schweizer Franken (Geschäftsjahr 2004/05; etwa 436 Millionen Euro), der von mehr als 3.000 Mitarbeitern erwirtschaftet wird, hat die Gruppe bereits die Umsatzmarke von einer Milliarde Franken im Visier. Um dieses ambitionierte Ziel zu erreichen, ist unter anderem der effiziente Wissenstransfer zwischen allen Beteiligten ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenskultur. Dazu gehört auch das Marketing-Training – also die Weiterbildung der Vertriebsmitarbeiter und -partner über innovative Produkte, neue Funktionalitäten sowie deren optimale Anwendung.

Dafür gibt es ein Team von sieben Trainern, die um die Welt reisen und ihre Kollegen in den Group Companys schulen. Diese geben dann ihr neu erworbenes Wissen an ihre Kunden – also Händler und Hörgeräte-Akustiker – weiter. „Diese Seminare, wie wir sie bisher ein- bis zweimal im Jahr rund um den Erdball an verschiedenen Orten veranstaltet haben, stoßen zunehmend an ihre Grenzen“, sagt Stoller-Schai. Denn durch die beschleunigten Innovationszyklen nimmt der Ausbildungsbedarf rasant zu. Hinzu kommt, dass auch die unabhängigen Agenten außerhalb der Group Companys zeitnah mit dem neuesten Produktwissen versorgt werden sollen. Um diesen wachsenden Bedarf abzudecken, hätte Phonak die Zahl der Trainer in Zukunft deutlich erhöhen müssen. Und die Reise- und Unterbringungskosten wären ebenfalls entsprechend gestiegen.

Um diesen Aufwand zu vermeiden und das Marketing-Training insgesamt effizienter zu gestalten, richtete das Unternehmen im Sommer 2005 das Webportal „Phonak iLEARN“ ein. Darüber sind

weltweit Live-Meetings, multimediale Produktpräsentationen und Online-Trainingskurse zugänglich. „Die Grundidee dabei war“, erläutert der Marketingexperte, „dass wir zwischen den klassischen Face-to-face-Events, die auch in Zukunft stattfinden werden, eine direkte Kontaktmöglichkeit zu unseren Kunden und Geschäftspartnern schaffen wollten.“ Denn Konferenzen, Kundenbesuche der Regional Sales Manager, landesweite Events oder Seminare vor Ort finden zwar regelmäßig statt, aber eben doch nur in gewissen Abständen. „Und das ist für eine wirklich enge Kundenbeziehung einfach zu wenig“, so Stoller-Schai.

### **Auf der Internet-Plattform präsentieren, trainieren und zusammentreffen**

Also machte er sich auf die Suche nach einer webbasierten Kommunikations- und Rapid-E-Learning-Lösung, die das Bedürfnis nach schneller Wissens- und Know-how-Vermittlung im weltweiten Vertriebsnetz des Unternehmens optimal abdecken konnte. Dabei stand zunächst vor allem der Wunsch nach synchronem E-Learning im Vordergrund – also die Vermittlung von Hintergrundwissen für die Auswahl des richtigen Hörgeräts und dessen genaue Anpassung in virtuellen Live-Meetings sowie der direkte Austausch der Teilnehmer in Echtzeit.

Hilfreich bei dieser Recherche war, dass es in der britischen Group Company bereits Erfahrungen mit der Wissensvermittlung per Internet gab. Denn dort arbeitet Phonak mit dem National Health System (NHS) zusammen, dessen Mitarbeiter als so genannte Dispenser für Auswahl und Anpassung der Hörgeräte zuständig sind. Eine Voraussetzung für diese Kooperation besteht darin, dass die NHS-Mitarbeiter gründliche Produktschulungen erhalten.

„Die etwa 1.000 Dispenser sind in ungefähr 250 britischen Krankenhäusern tätig“, so Stoller-Schai. „Allein mit unseren sechs Regional Sales Managern hätten wir es niemals geschafft, alle diese Einrichtungen zu Trainingszwecken aufzusuchen.“ Um die britischen Hörgerätechleute trotzdem mit der Phonak-Produktpalette vertraut zu machen, wurden die Besuche vor Ort mit Hilfe der Kollaborationsplattform eMeeting des Herstellers Centra Software durch internetgestützte Trainings ergänzt. „Damit haben wir gute Erfahrungen gemacht“, resümiert Stoller-Schai. „Allerdings kam diese Lösung für den anstehenden Ausbau unseres E-Learning-Angebots nicht in Frage.“

Dies lag zunächst einmal an den geringen asynchronen Möglichkeiten. Denn mit zunehmenden Aktivitäten der Phonak-Gruppe im ehemaligen Ostblock, in Südamerika und Asien stellte sich heraus, dass die Vermittlung von audiologischem Grundlagenwissen einen höheren Stellenwert im Schulungsangebot des Hörsystem-Herstellers einnehmen muss. „In einigen Ländern ist dies überhaupt die Voraussetzung, um danach über unsere Produkte und deren Anwendung sprechen zu können“, weiß Stoller-Schai.

Es sollte also Basiswissen in Form von Selbstlernmodulen aufbereitet werden, um dies via Internet Zwischenhandel und Hörgeräte-Akustikern weltweit zugänglich zu machen. Hinzu kam die Anforderung, das relativ häufig und auch kurzfristig zu aktualisierende Produktwissen in Live-Meetings zu vermitteln und den Austausch darüber zu ermöglichen. Und da die Gesundheitsversorgung von Land zu Land unterschiedlich geregelt ist, sollten die Group Companys mit der neuen Lösung eigene, nationale E-Learning-Angebote erstellen können, um ihre Vertriebspartner im jeweiligen Land maßgeschneidert zu schulen.

Das Webportal „Phonak iLEARN“ bietet nun alle diese Optionen. Es basiert auf der Webconferencing- und Rapid-E-Learning-Lösung Breeze, die nach der Übernahme des bisherigen Herstellers Macromedia jetzt vom amerikanischen Softwarehaus Adobe angeboten und weiterentwickelt wird. Breeze verbindet Live-Konferenzen im Web mit Werkzeugen zur einfachen Erstellung von Trainingskursen und dem kompletten Kursmanagement. Damit deckt das modular aufgebaute System das wachsende Bedürfnis nach einer schnellen Wissens- und Know-how-Vermittlung ab und ist zu allen führenden Standards im E-Learning-Umfeld kompatibel. So etwa AICC (Aviation Industry CBT Committee), Global Learning Consortium (IMS) und SCORM (Sharable Content Object Reference Model (SCORM)).

## **Personalisierte Weiterbildungsangebote für mehr als 2.500 Teilnehmer**

Breeze besteht aus einer Basisplattform, über deren Web-Schnittstelle sich Teilnehmer, Zugriffsrechte und Inhalte verwalten lassen. Dazu kommt ein Präsentationsmodul, mit dem PowerPoint-Vorträge komfortabel mit Audiokomentaren, Animationen, Testfragen oder anderen Feed-back-Elementen ausgestattet werden können. Die Komponente Breeze Training stellt für den Einsatz in traditionellen E-Learning-Umgebungen Funktionen für das Kursmanagement, die Nutzerverwaltung und das Reporting bereit. Das Live-Modul ermöglicht die Zusammenarbeit von Teams und die Durchführung von „spontanen“ Online-Meetings zu Schulungszwecken. Schließlich können mit der Simulationssoftware Captivate, die reibungslos mit Breeze zusammenarbeitet, sehr komfortabel interaktive Software-Demonstrationen erstellt und im Flash-Format publiziert werden. Zur Teilnahme an einem virtuellen Seminar direkt auf dem Schreibtisch – auch „Webinar“ genannt – reicht der Flash Player aus, der heute bereits auf 98 Prozent aller Computer mit Internet-Zugang installiert ist. Dadurch machen auch Firewalls in den Unternehmen keine Probleme und zusätzliche Softwareinstallationen, für die eventuell Administratorenrechte benötigt werden, sind nicht notwendig. Ist eine Webcam am Computer angeschlossen, kann der Trainer die Teilnehmer an einer Online-Schulung sogar sehen. Fragen lassen sich entweder per Chatfunktion oder Internet-Telefonie stellen und werden sofort vom Experten beantwortet.

„Mit unserem E-Learning-Webportal haben wir in unserer Branche die Nase vorn“, zeigt sich Phonak-Marketingexperte Stoller-Schai zufrieden. Die mit dieser Lösung verbundene Zielsetzung „Präsentieren – Trainieren – Zusammentreffen“ werde damit voll erfüllt. Der Zugang zu dem gehosteten Breeze Communication Server, der ein umfassendes Angebot an XML-basierten Webservices enthält, erfolgt über das Backbone-Netz des Schweizer Carriers Swisscom. Mit Hilfe der integrierten Anwendungsprogrammierschnittstelle (API) von Breeze wurde die Plattform nahtlos in eine von Phonak entwickelte Portal-Architektur integriert.

Über dieses Webportal, das über eine XML-Schnittstelle mit dem Breeze-Server kommuniziert, kann sich weltweit jeder Teilnehmer einloggen und sich ein personalisiertes Weiterbildungsangebot zusammenstellen. Zusätzliche Informationen über Phonak, eine Gebrauchsanleitung für das Portal, ein Newsletter-Modul sowie ein Banner-Management runden das Angebot ab. Diese Portalarchitektur soll zwar den nationalen Vertriebsgesellschaften den Aufbau eigener Webportale mit auf die nationalen Besonderheiten zugeschnittenem Content erleichtern. Grundsätzlich ist aber für die Nutzung der Lerninhalte kein eigenes Länderportal notwendig, da Breeze für jede Schulungseinheit eine verschlüsselte URL generiert und dem angemeldeten Nutzer automatisch zuschickt. Dieser kann dann mit einem einzigen Mausclick auf das entsprechende Modul zugreifen und den Kurs absolvieren.

Derzeit verfügen bei Phonak das Schweizer Headquarter und die britische Vertriebsgesellschaft jeweils über ein eigenes Portal. Dort werden aktuell fünf bzw. 15 Trainingskurse als „Konserve“ angeboten, und nahezu täglich finden Live-Meetings statt. Über 1.000 Phonak-Vertriebsmitarbeiter, Akustiker oder Händler aus den verschiedenen Ländern schalten sich mittlerweile zur festgelegten Zeit per PC oder Notebook einfach dazu – unabhängig davon, wo sie sich gerade aufhalten.

„Sogar von unterwegs am Flughafen oder im Hotel ist das bei entsprechender Bandbreite kein großes Problem“, weiß der Marketingexperte. Zusätzlich zu den virtuellen Live-Seminaren und den Selbstbedienungs-Trainingskursen stehen auch Produktpräsentationen in Form von vertonten PowerPoint-Vorträgen zur Verfügung und können ebenfalls individuell nach Bedarf genutzt werden.

## **Imageverbesserungen und erhöhte Kundenbindung**

„Phonak iLEARN bietet unseren Vertriebsgesellschaften drei Nutzungsmöglichkeiten“, so Stoller-Schai. „Sie können von dem Content profitieren, der von unserem Stammhaus in dem entsprechenden Portal zur Verfügung gestellt wird. Oder sie nutzen dessen Portal, um eigene Inhalte zu publizieren. Und drittens besteht die Möglichkeit, ein eigenes Webportal mit lokalem Content in Betrieb zu nehmen, wie es in Großbritannien bereits der Fall ist.“

Bis Ende des Jahres 2006 sollen alle 20 Group Companys das Angebot nutzen, das sind insgesamt etwa potenzielle 2.500 Teilnehmer. Und auch das weltweite Agentennetzwerk wird dann über das

Schweizer Portal komplett mit iLEARN geschult. Zusätzliches Trainingspersonal, aufwendige Reisen und hoher Unterbringungsaufwand sind damit weitgehend überflüssig. „Wir sparen unter dem Strich deutlich Kosten ein“, nennt Daniel Stoller-Schai einen Vorteil der neuen E-Learning-Lösung. Überdies könne man mit den Webinaren auch viel schneller agieren.

Zudem zeigen die Erfahrungen, dass sich die Beziehungen zu den Kunden in interessanter Weise verändern. So wurde das Unternehmen vor dem ersten Einsatz der E-Learning-Plattform bei seinen Kunden als Anbieter hochentwickelter Hinter-dem-Ohr Modelle wahrgenommen. Das Segment der Im-Ohr-Modelle war dieser Zielgruppe dagegen nur wenig bekannt.

„Heute gelten wir als innovativer Hersteller hochwertiger Systeme, der die gesamte Produktpalette abdeckt“, konstatiert Daniel Stoller-Schai und führt diese Imageveränderung auch auf das Schulungsangebot zurück. Indem Phonak den Weiterbildungsbedarf seiner Kunden im Handel aufgreife, werde der Hörgeräte-Hersteller zunehmend als Business-Enabler wahrgenommen, der seinen Partnern durch Schulung und Informationstransfer bessere Geschäfte ermögliche. Neue Verkaufskontakte, vermehrte Produkt-Anfragen und erhöhter Austausch zwischen den Kunden hätten zudem in der Folge eine offenere Kommunikationsatmosphäre geschaffen. „Dadurch wird die Kundenbindung, aber auch das Image unserer Firma erheblich verbessert,“ ist der Marketingspezialist überzeugt.

Allerdings wäre Daniel Stoller-Schai zu diesem Zweck nicht jedes Mittel recht gewesen und von Schnellschüssen hält er auf diesem sensiblen Gebiet auch sehr wenig. „Das so genannte Customer Focused E-Learning ist nur dann erfolgreich, wenn die dafür eingesetzten Systeme stabil laufen und einfach zu bedienen sind“, weiß er aus Erfahrung.

Als kompakte Lösung, die aber trotzdem viele unterschiedliche Bedürfnisse abdeckt, entspreche Breeze diesen Anforderungen weitestgehend. Außerdem erleichtere die Flash-Technologie den Zugang der Kunden zu den Trainingsangeboten erheblich. Gleichzeitig gehe Phonak mit seinem E-Learning-Angebot aber auch immer sehr behutsam vor und baue es in jedem Land langsam Schritt für Schritt auf. Stoller-Schai: „All das trägt dazu bei, dass wir weltweit dem individuellen Weiterbildungsbedarf unserer Kunden möglichst optimal gerecht werden können.“

**Eingesetzte Produkte:** Adobe Breeze