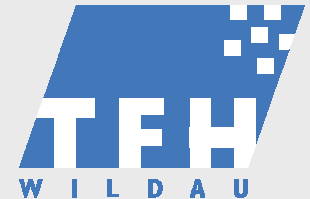


eBusiness+eGovernment+eLearning: Technologiegestützter After Sales Service in KMU

Erfahrungsworkshop mit

Prof. Dr. Margit Scholl
Technischer Fachhochschule Wildau
Bahnhofstraße
D-15745 Wildau



Horst Jung
bebra-Gesellschaft für Verwaltungsentwicklung mbH
Veilchenweg 5 D
D-14772 Brandenburg



Christian Niemczik
Sudile – durchdachtes eLernen GbR
Jägerstraße 36
D-14467 Potsdam



Dr. Elke Brenstein
Lernen-Gestalten
In der Heide 4
D-14476 Potsdam



Wie lassen sich Produkte und Dienstleistungen zwischen KMU bzw. zwischen KMU und öffentlicher Verwaltung vermitteln, transparent darstellen, optimieren?

Wie lässt sich Kundenzufriedenheit und Kundenbindung herstellen?

- **Optimierung** von Prozessen durch Nutzung einer Lernplattform über Internet
- **Senkung** der Prozesskosten durch webbasierte Qualifizierung und Betreuung
- Extrem einfache und intuitive Handhabung des Wissensabrufs
- während der aktuellen Projektarbeit: konkrete Wissensaneignung, Nachschlagewerk
- vielfältige Kommunikationsformen und Dokumentenstandardisierung

Supported Distance Learning

+ Lernende: einfache Handhabung

+ Tutoren: vielfältige Betreuung

+ Autoren: angeleitete Erstellung

+ Administrator: geringer Aufwand

+ Didaktik: Stationenlernen; Map

Basis

+ Zope-Server, ZODB, Python, ZPT

+ XML, XSL, XHTML; CSS

+ Barrierefreie Contenterstellung

+ Multilingualer,-medialer Austausch

+ OpenOffice/Word03;Freemind/MM

Seminarbegleitend

Blended Learning

eLearning

Adresse <http://www.sudile.com/bebra/kurse/courses/bebra1/mitarbeiter01/sudileAction?do=kurs&userContentLang=de> Wechseln zu

Startseite Meine Materialien Kommunikation Hilfe Logout

Kurs-Map Laufzettel Kurs-Ordner im Kurs: Bebra GmbH - Modul "Gebäudereinigung"

Bebra GmbH Gebäudereinigung

- 18. Arbeitsqualität überprüfen ✓ →
- 14. Vorverhandlung →
- 15. Vertrag unterzeichnen →
- 16. Dienstleister einweisen →
- 17. Personalübernahme? →
- Arbeitsbeginn vorbereiten
- 11. Auswahl dokumentieren →
- 12. Bestätigung der Auswahl →
- 13. Vertragstext aufsetzen →
- Entscheidung finden
- 1. Begrüßung
- Vorbereiten
 - 2. Das Gesamtprojekt planen
 - 3. Ausmessen der Räume
 - 4. Leistungen beschreiben
 - 5. Wie ist die Qualität zu sichern?
- Ausschreiben
 - 6. Personalübernahme?
 - 7. Ausschreibungsanzeige veröffentlichen
 - 8. Unterlagen an Dienstleister verschicken
 - 9. Objektbegehung
 - 10. Angebote vergleichen

©2003-2005 Sudile 1.3.1 [Supported Distance Learning]

Kurs „Gebäudereinigung“ als Mindmap für die im Prozess involvierten Mitarbeiter.

Im Workshop erhalten alle Teilnehmer Zugang zur Lernplattform, so dass

- ▶ **die Entwicklung gezeigt,**
- ▶ **die Lernprozesse und die kommunikative Zusammenarbeit simuliert,**
- ▶ **die bisherigen Erfahrungen besprochen werden können.**

Herausforderungen:

+ konsequente Prozessanalyse

+ einfache Darstellung

+ Formulierung von Erfahrungen

+ „notwendig“ versus „nice to have“

+ viel Text „verarbeiten“

Wirkungen:

+ Darstellung kommunaler Prozesse

+ Erkennen von Brüchen

+ Erhöhung der Qualität

+ Transparenz

+ Qualifikation eigener Mitarbeiter

Professioneller Arbeitsbeginn

Fachliche Sicherheit

Dokumentenmanagement

- Optimierung der Ausgaben, gezieltere Projektbetreuung und erhöhte Lernbereitschaft durch Qualifizierung während des Projektes.
- Zeit- und ortsunabhängiger, aktiver und nachhaltiger Erwerb professionellen, angewandten Wissens bei gleichzeitiger Optimierung der Organisation.
- Qualitätssicherung und Übergabe standardisierter Leistungen.

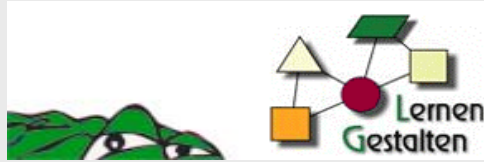
**Vorteile
des webbasierten
Businesszugriffs :**

+ Wissen in kleinen Portionen abrufbar

+ jederzeit nachschlagbar und vertiefbar

+ systematische Aneignung oder auszugsweise

+ übersichtlich und didaktisch aufbereitet



- **Innovation** unseres Ansatzes:

- Relevante Inhalte werden vom Geschäftspartner in einfacher Weise selbst erstellt
- Inhalte sind praxisorientiert am tatsächlichen Businessprozess angepasst
- Geschäftsprozesse werden für alle Beteiligten systematisiert und transparenter
- Notwendiges Wissen führt zu einer zielgerichteten Qualifizierung aller Beteiligten
- Kommunikationsmöglichkeiten werden verbreitert und qualifizieren ebenfalls

- **Übertragbarkeit** unseres Ansatzes:

- generell auf viele Dienstleistungsprozesse zwischen Geschäftspartnern anwendbar
- interessant für Abläufe mit geringer Durchlaufquote und hoher Vergessenrate

- **Einsparpotenziale** unseres Ansatzes:

- weniger Präsenz beim Kunden (Vorbereitungs-, Reise-, Beratungszeit minimiert)
- standardisierte, aber flexible gemeinsame Arbeitsgrundlage der Geschäftsprozesse