



chemmedia: Wissen organisieren, Lernprozesse gestalten

## Nahe am Lerner, nahe am Mitarbeiter

E-Learning und Performance Management mit chemmedia

## Close to the Learner, Close to the Employee

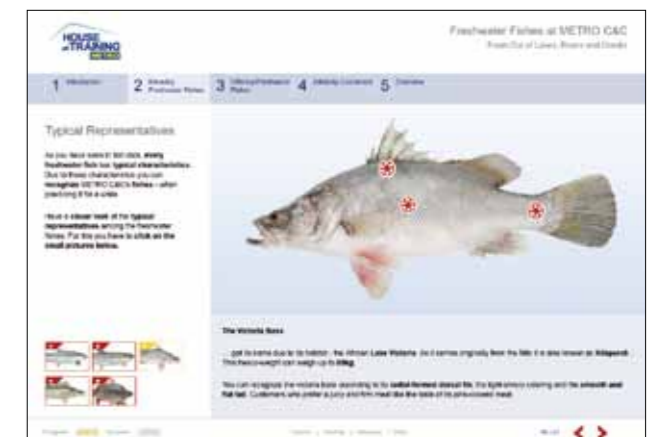
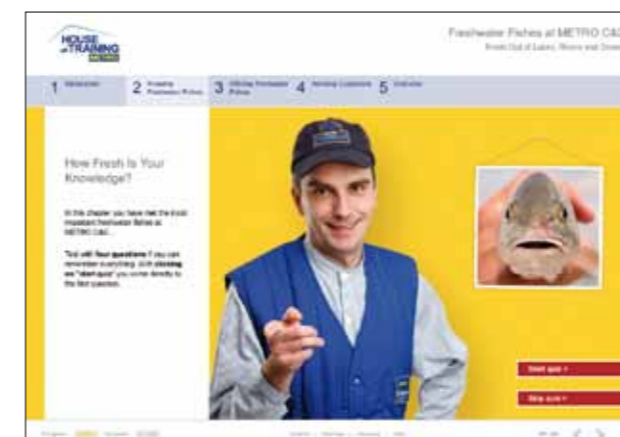
E-Learning and Performance Management with chemmedia

Der Mann mit dem dunkelgrauen Käppi strahlt und deutet mit dem Zeigefinger geradeaus nach vorn. Sein blauweiß gestreiftes Hemd mit Rundkragen und die ärmellose dunkelblaue Schutzweste verraten, dass wir ihn in Arbeitskleidung sehen. Rechts neben ihm hängt ein Bild mit einem Fisch, links steht die Frage, die er dem Betrachter stellt: „How Fresh Is Your Knowledge?“

Wer diesen Fischexperten zu Gesicht bekommt, arbeitet in der Regel in der Frischfischabteilung eines METRO-Markts und hat soeben das erste Kapitel des Onlinetrainings zu Süßwasserfischen durchgearbeitet. Jetzt kann er bzw. sie testen, ob das Gelernte sitzt.

The man with the dark-grey cap beams with joy and points straight ahead with his forefinger. His blue and white striped shirt with rounded neck and the sleeveless dark-blue protective vest reveal that we see him in work clothes. There is a picture with a fish on it to his right. On his left-hand side the viewer reads the question the man is asking: “How Fresh Is Your Knowledge?“

Those, who see this fish expert, normally work for the fresh fish department of a “METRO“ market and have just worked through the first chapter of the online training course about freshwater fish. Now, he or she can test the contents learnt. However, in Mumbai or





Shanghai the friendly expert is an Indian or a Chinese. This is because the eTraining, that is currently used in 19 countries by “METRO Cash & Carry” (MCC), shows the learner’s familiar environment in every cultural area.

**Globally Suitable – Locally Adapted**

For the first time in company’s history MCC realizes the systematical further education of its employees in all its stores all over the world: 100,000 persons in 670 markets are the target group. 24,000 of them have passed one course, already.

Allerdings: In Mumbai oder Shanghai ist der freundliche Fachmann ein Inder bzw. ein Chinese. Denn das eTraining, das METRO Cash & Carry (MCC) derzeit in 19 Ländern einsetzt, zeigt in jedem Kulturraum das dem Lerner vertraute Umfeld.

**Global geeignet – lokal angepasst**

Zum ersten Mal in der Unternehmensgeschichte realisiert MCC die systematische Weiterbildung der Mitarbeiter in allen Verkaufsmärkten weltweit: 100.000 Personen in 670 Märkten sind die Zielgruppe. 24.000 von ihnen haben bereits einen Kurs absolviert.

Projekte dieser Art führen zu hochindividualisierten Services. Denn trotz Globalisierung ist jedes Land besonders. In China werden mit Vorliebe lebende Fische gekauft, in Frankreich darf man zu Krustentieren einen passenden Weißwein empfehlen, in Pakistan als muslimischem Land sollte man darauf verzichten. Daher gibt es bei MCC fast für jedes Land eine eigene Kursversion – in Indien sind es sogar vier. Bei allen Besonderheiten muss jedoch eine gemeinsame globale Grundstruktur geschaffen werden: um Kosten zu senken und Doppelungen zu vermeiden. Darin liegt die Leistung der chemmedia AG.

Für MCC liegen mittlerweile insgesamt 543 Onlinekurse in über 20 Sprachen vor – alle produziert mit dem „KnowledgeWorker“, dem Autorenwerkzeug der chemmedia. Es bietet Autoren eine Vielzahl didaktischer Vorlagen für die Aufbereitung von Fachinformationen, und es ist global einsetzbar: Es fertigt Versionen für Zeichenschriften wie Chinesisch und Japanisch ebenso wie für „Rechts-nach-links-Schri-

Projects like these induce highly individualized services. That is because every country is specific despite globalization. Chinese people like to buy live fish, in France one may recommend a suitable white wine with the crustaceans, in Pakistan as a Muslim country one should rather not do that. Thus, there are appropriate course versions for every country at MCC – for India exist even four different versions. But regardless of these cultural particularities, one common global basic structure has to be designed: to reduce costs and to avoid duplication. This is the achievement of chemmedia.

All in all, 543 online courses in more than 20 languages are now available for MCC – all produced with “KnowledgeWorker“, the authoring tool of chemmedia. It offers authors a variety of didactic templates for the processing of specialized information, and it is globally applicable. It produces versions in Chinese or Japanese as well as in Arabic or Urdu scripts that run from right to left. The navigation mirrors the tool automatically. A learning management system, specially developed for MCC and tailored to the Microsoft environment of MCC’s IT, ensures the distribution of learning contents and the administration of the learning processes.

ten“, wie Arabisch und Urdu. Die Navigation spiegelt das Tool automatisch. Für die Verteilung der Lernhalte und die Verwaltung des Lernbetriebs sorgt ein Lernmanagement-System, das chemmedia speziell für MCC entwickelt und auf die Microsoft-Umgebung der MCC-IT zugeschnitten hat.

Für chemmedia-Vorstand Lars Fassmann zeigt das Projekt, welche enormen Trainingsaufgaben ein Unternehmen mit E-Learning bewältigen kann: „Viele Firmen verstärken heute die länderübergreifende Weiterbildung. Mit unseren Tools und Lösungen helfen wir ihnen, diese Aktivitäten zu steuern, und erweitern ihre Managementoptionen. Die Trainings erreichen zentral festgelegte Qualitätsziele und erfüllen gleichzeitig die besonderen lokalen Anforderungen.“

For chemmedia CEO Lars Fassmann this project shows which enormous amounts of training tasks a company can manage with E-Learning: “Today, many firms increase the transnational further education. With our tools and solutions we help them to control these activities and enlarge their management options. The trainings both reach centrally determined quality goals and fulfil special local requirements.“

**Fast Developed – Broad Effect**

It is all about movement with Microsoft Kinect which is the new controller for the paddle Xbox 360. Speed was asked for the product launch by “MediaMarkt“ and “Saturn“. Just in time for the market entry, the employees should familiarize with the product. Therefore, a training in 12 languages for 15 countries was



Die chemmedia-Zentrale in Chemnitz

### **Schnell entwickelt – große Breitenwirkung**

Um Bewegung geht es bei Microsoft Kinect, der neuen Steuerung für die Xbox 360 Spielkonsole. Um Tempo ging es MediaMarkt und Saturn bei der Produkteinführung: Pünktlich zur Markteinführung sollten sich die Marktmitarbeiter mit dem Produkt vertraut machen. Dafür war ein Training in 12 Sprachen für 15 Länder geplant, zwei Monate standen für seine Produktion zur Verfügung. Wieder kam der KnowledgeWorker zum Einsatz. Es war das erste Onlinetraining, das die beiden Handelsketten gleichzeitig an alle Mitarbeiter verteilten. Das Datenaufkommen war durch die umfangreiche Verwendung von Videos und multimediale Interaktionen hoch. Mit Hilfe der cloud-basierten Server von chemmedia wurden Datenstaus jedoch vermieden: Mehrere zehntausend Nutzer konnten ungehindert zum selben Zeitpunkt auf das Training zugreifen.

### **Bildungs- und Leistungsmanagement verbinden**

Das Ziel von Trainings sind bessere Leistungen. So ist es von Vorteil, wenn Führungskräfte und Personalentwickler Performance Management und Qualifizierungen im Zusammenhang sehen. Für die CSS Versicherungsgruppe hat chemmedia dafür die Voraussetzungen geschaffen: Seit März nutzen die Führungskräfte des Schweizer Versicherers eine elektronische Plattform für Mitarbeiterbeurteilungen, Zielvereinbarungen und Mitarbeiterentwicklung. Die Anwendung ist eine Erweiterung des Lernmanagementsystems Saba Learning Suite, die chemmedia seit 2003 vertreibt und implementiert.

Lars Fassmann: „Wir haben heute die technischen Möglichkeiten, um die Weiterbildung mit weiteren Bereichen, wie dem Talent- und Kompetenzmanagement, zusammenzuführen. Ebenso kann ein Unternehmen mit unseren Tools mit einem Klick feststellen, wie groß das Wissen der Belegschaft ist. Es kann bilanziert und bewertet werden. Dies wird in Zukunft eine große Rolle spielen, wenn das Wissen der Mitarbeiter als wichtiger Faktor der Unternehmensbewertung anerkannt ist.“



planned, two months were allocated for its production. Once more “KnowledgeWorker“ was employed. It was the first online training both retail chains distributed to all their employees at the same time. Due to the extensive use of videos and multimedia interaction, the data volume was heavy. However, with the help of chemmedia’s cloud based servers, tens of thousands of users had free access to the training at the same time.

### **Connecting Education and Performance Management**

The purpose of trainings is better performance. So, it is advantageous when managers and personnel developers understand performance management in connection with qualifications. For the CSS insurance group chemmedia created the conditions for this: Since March the managers of the Swiss insurer have used an electronic platform for performance appraisals, target agreements and employee development. The application is an extension of the learning management system “Saba Learning Suite“ that has been distributed and implemented by chemmedia since 2003.

Lars Fassmann: “Today, we have the technical possibilities to unite further education with additional domains like talent or competence management. Furthermore, an enterprise can ascertain at the click of a mouse, how extensive the knowledge of its staff is. It can be balanced and rated. For the future, this will play a major part when the knowledge of employees is an accepted factor for due diligence.”

## Interview

### **Weiterbildung online: Schnell, effizient, kostengünstig**

Weiterbildung ist ein Wettbewerbsfaktor. Viele Unternehmen, die dies erkannt haben, kooperieren mit Spezialisten wie der chemmedia AG. Die in Chemnitz ansässige Firma hat sich seit der Gründung im Jahr 2002 zu einem der größten deutschen E-Learning-Unternehmen entwickelt. Firmengründer und chemmedia-Vorstand Lars Fassmann erklärt, warum sich onlinegestützte Schulungen lohnen.

### **Herr Fassmann, was bedeutet es, mit dem Internet zu lernen? Bei Google die richtigen Suchbegriffe eingeben?**

Für ein Unternehmen heißt das zunächst ganz einfach, die Ressource Wissen ernst zu nehmen: das Lernen der Mitarbeiter zu organisieren und das für sie erforderliche Wissen online bereitzustellen. Eine Google-Trefferliste hilft da nicht weiter. Unsere Kunden benötigen strukturierte Lerninhalte, die sie selbst aufbereiten können. Sie machen sie ihren Mitarbeitern zugänglich und überprüfen, welche Lernschritte die Lerner machen. Diese Prozesse funktionieren mit Internet und Intranet schneller, kostengünstiger und



chemmedia-Vorstand Lars Fassmann

### **Online Trainings: Fast, Efficient, Cost-effective**

Further education is a competitive factor. Many enterprises having realized this, cooperate with specialist providers like chemmedia. Since its foundation in 2002, the company with headquarters in Chemnitz has developed into one of the biggest German E-Learning companies. Co-founder and chemmedia CEO Lars Fassmann explains, why online-based training courses are worthwhile.

### **Mr. Fassmann, what does learning via Internet mean? Entering the right search terms at Google?**

First of all, for an enterprise it simply means to acknowledge the value of knowledge. This implies to organize learning activities for the employees, and to provide the necessary knowledge online. For this purpose, a Google hit list is of no use. Our customers need structured learning contents that they can edit. They make them accessible for their employees and control the learner’s steps of learning. These processes work faster, more cost-effective and more efficient via Internet and intranet using the right management software, e.g. one of ours.

effizienter, wenn man für das Management die richtige Software nutzt, zum Beispiel unsere.

**Welche Vorteile hat ein Kunde, wenn er mit Ihnen zusammenarbeitet?**

Wenn wir einmal von den Kosten absehen: Die meisten unserer Trainingsprojekte hätten sich ohne E-Learning überhaupt nicht durchführen lassen. Wenn eine große Lernergemeinschaft weltweit verteilt ist oder kurzfristig ein Produkttraining absolvieren soll, ist das in der konventionellen Seminarform kaum zu realisieren. Das wissen unsere Kunden. Sie wissen aber auch, dass sie durch die Kooperation mit uns Kosten senken. Mit den KPIs unserer Managementsoftware sind diese Ergebnisse nachweisbar. Daher haben wir während der Wirtschaftskrise auch nicht unter Geschäftseinbußen gelitten.

**Zu Ihren Kunden gehören sehr unterschiedliche Unternehmen, wie Daimler, METRO, SAP und Pfizer. In welcher Branche fühlen Sie sich am stärksten?**

Ein E-Learning-Projekt läuft im Wesentlichen gleich ab, ob in einem Automobil- oder einem Pharmaunternehmen. Wichtiger sind thematische und zielgruppenspezifische Besonderheiten: Geht es um die Aus- und Weiterbildung? Um das Onboarding neuer Mitarbeiter? Um Kundens Schulungen? Befinden sich die Lerner in einem Land oder in 20 Ländern? Für alle diese Fälle haben wir Trainingsvorhaben realisiert, die unsere Kunden als beispielhaft und zukunftsweisend bewerten. Wir haben branchenunabhängig eine große Zahl von Stammkunden gewonnen, obwohl die früheren Projektleiter mittlerweile in ihrer Karriere fortgeschritten und in andere Positionen gewechselt sind.

**Wie sieht die Zusammenarbeit mit dem Kunden konkret aus?**

Wir befähigen den Kunden zu maximaler Selbstständigkeit, das ist unser Ziel. Schließlich gehören Wissensgenerierung und -verteilung zu den Kernfunktionen jedes Unternehmens, aber jedes Unternehmen möchte diese Prozesse nach seinen Wünschen steu-



*chemmedia-Zentrale:  
Villa Oscar Freiherr von Kohorn zu Kornegg*

**Which advantages does a customer have cooperating with you?**

If we put cost aside for a moment, the most exciting aspect of our training projects is that most of them could not have been realized at all without E-Learning. If a big group of learners is spread all over the world or has to pass a product training at short notice, it can hardly be achieved with traditional face-to-face seminars. Our customers know that. They also know that they can reduce costs cooperating with us. With our management software's KPIs these results are verifiable. That is why we did not suffer from business loss during the economic crisis.

**Very different companies are among your clients, e.g. Daimler, METRO, SAP and Pfizer. In which branch do you perform best?**

An E-Learning project always proceeds in the same way, in the automotive industry as well as in a pharmaceutical company. Thematic and target group specific features are even more important: Is it about training and further education? Is it about onboarding new employees? About customer training? Are the learners located in one country or in 20 different countries? For all these cases we have realized training projects that our clients rate as exemplary and future-oriented. Independent of the sector we have won a large number of regular customers, although former project managers have developed their careers and changed positions.

**What is the cooperation like, concretely?**

We enable the customer to a maximum of inde-

pendence, that is our aim. After all, generation and distribution of knowledge belong to the core functions of each company, but each company wants to control these processes according to their own wishes. Our products are designed for that: We adapt our management software seamlessly to the existing IT environment, our tool "KnowledgeWorker" provides important support for the customers to transform specialized information into teaching material.

During the execution of the project we practise that with the client and, thus, avoid infinite loops from which many projects suffer. In international projects we also accompany the rollout for the several countries. As soon as an educational project is completed, we fade into the background.

**Welche neuen Trends sehen Sie für den Bereich Weiterbildung?**

Durch iPhone und iPad hat sich mittlerweile das mobile Surfen etabliert. Dies führt auch zu neuen Lernformen. Sie sind attraktiv, wenn die Lerninhalte interaktiv gestaltet sind und die Zusammenarbeit mit anderen Lernern möglich ist. Auch Cloud Computing spielt für uns eine Rolle, wenn es um große Lerngruppen von mehreren 10.000 Personen geht, die gleichzeitig und weltweit verteilt auf multimediale Inhalte mit großem Datenvolumen zugreifen.

**Sie kooperieren mit Kunden in weltweiten Projekten. Aber Ihr Unternehmensname verweist auf Chemnitz, Ihre Chemnitzer Büroräume befinden sich in der „Villa Oscar Freiherr von Kohorn zu Kornegg“. Ist diese ausdrückliche Bezugnahme auf Ihren Stammsitz und auf die Tradition nicht ein Widerspruch zu Ihren geschäftlichen Ambitionen?**

Im Gegenteil! Freiherr von Kohorn war ein sehr erfolgreicher Großindustrieller der Vergangenheit, wir sind ein aufstrebendes IT-Unternehmen mit Zukunft. Wir sind Teil eines Strukturwandels, der sich in Deutschland an vielen Orten abspielt. Dabei vergessen wir nicht, woher wir kommen. Mit der TU Chemnitz pflegen wir eine enge Zusammenarbeit, z. B. durch Promotionsprojekte in unserem Haus und häufige Gastvorträge. Wir sind regelmäßige Sponsoren des Kunstfestivals „Begehungen“. So helfen wir, das kreative Potenzial in unserem unmittelbaren Umfeld weiterzuentwickeln, das kommt auch uns zugute. ■

*Fotos/Photographs: chemmedia*

pendence, that is our aim. After all, generation and distribution of knowledge belong to the core functions of each company, but each company wants to control these processes according to their own wishes. Our products are designed for that: We adapt our management software seamlessly to the existing IT environment, our tool "KnowledgeWorker" provides important support for the customers to transform specialized information into teaching material. During the execution of the project we practise that with the client and, thus, avoid infinite loops from which many projects suffer. In international projects we also accompany the rollout for the several countries. As soon as an educational project is completed, we fade into the background.

**Which new trends do you see for the sector of further education?**

Due to iPhone and iPad mobile surfing has become quite common. That induces new forms of learning, too. They are attractive when designed interactive, and when cooperating with other learners is made possible. Cloud Computing also plays a part when it is about groups of learners of tens of thousands persons that need access to multimedia contents with heavy data volume all over the world at the same time.

**You cooperate with clients in projects worldwide. But your company name refers to Chemnitz, your offices in Chemnitz are located in the "Villa Oscar Freiherr von Kohorn zu Kornegg". Does this explicit reference to tradition and to your place of origin not go against your business ambitions?**

On the contrary! Baron von Kohorn was a very successful industrial magnate in the past, we are an upcoming IT enterprise with a future. We are part of a structural change that happens at several places in Germany. But, we never forget where we come from. We cultivate a close cooperation with the Technical University Chemnitz, e.g. via PhD projects in our company and regular guest lectures. We are a regular sponsor of the arts festival "Begehungen". Thus, we help developing creative potential in our immediate surroundings which we can benefit from, too. ■