

Unser neuer Premium-Partner: edudip

Dipl.-Bw. Ingo Braun, Aschaffenburg

Seit dem Frühjahr dieses Jahres beschäftige ich mich mit dem Bereich der Online-Schulung. Zum Einen, weil es modern ist, andererseits sehen wir gerade im Fortbildungsmarkt eine gewisse Sättigung der sogenannten Präsenzs Schulung. Es wird immer schwieriger, gute Fortbildungen kostendeckend zu organisieren, Inso weit war es naheliegend, unser Angebot um eine weitere Facette zu bereichern (siehe hierzu auch unseren Artikel auf Seite xx).

Nach einer ersten Marktrecherche – so viele Anbieter gab es nicht – blieben letztlich zwei Firmen übrig, mit denen ich mich intensiver befasst und deren Angebot genauer unter die Lupe genommen habe. Die erste Firma war „vitero“ aus Stuttgart und die andere „edudip“ aus Aachen. Ich hatte zunächst VITERO favorisiert, ein Produkt das von der Fraunhofergesellschaft entwickelt worden ist und später ausgegliedert wurde.

Das Produkt fand ich sehr ansprechend, technisch gut entwickelt und durchaus einfach zu bedienen. Die Kontaktaufnahme über die Homepage gestaltete sich allerdings nicht so einfach, es dauerte mehrere Tage bis zu einem Rückruf und ich musste nahezu alle benötigten Informationen erfragen und sozusagen selbst den Baukasten zusammenstellen. Als ich dann noch das Preismodell gesehen habe, musste ich „vitero“ erst einmal zurückstellen und mir das zweite Produkt anschauen.

Erste Kontaktaufnahme über die Homepage von „edudip“ - 15 Minuten später Reaktion und nettes erstes Gespräch. Klare Darstellung der (überschaubaren) Möglichkeiten und der Preispolitik (gut, wusste ich schon aus dem Internet) und daher schnell entscheidungsreif. Letzter Stresstest: Abends 18:15 Uhr Anruf und Besuch für nächsten Tag angekündigt – kein Problem. Also ab dafür. Denn Werbung und Homepage ist schön und gut, aber vor Ort im Alltag ist noch einmal was ganz anderes.

Abb. 1



Unser neuer Premium-Partner für die Online-Schulung. Ganz so locker geht es im Alltag beim edudip-Team natürlich nicht immer zu, aber Spaß bei der Arbeit soll sein, eben ein typisches Start-Up.

Nicht ganz unerwartet: es herrschte eine sehr lockere, aber auch spannende Atmosphäre, doch dazu mehr im nachfolgenden Interview mit Torsten Kämper (Geschäftsführer) und Eileen Schendzielorz (Marketing & Sales)...

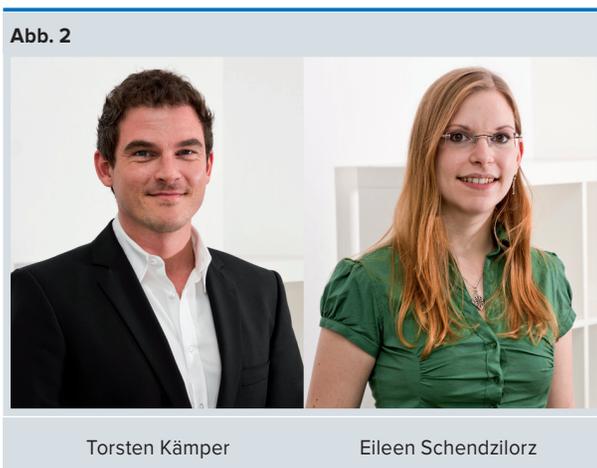
Hallo Eileen, hallo Torsten!

Hallo Ingo!

Ihr seid ja ein sehr junges Unternehmen - neudeutsch Start-Up - die Farbe an den Wänden ist gerade trocken. Wie seid Ihr denn auf die Idee gekommen, Euch im Online-Schulungsmarkt zu etablieren und was macht Ihr eigentlich genau?

Als wir vor zwei Jahren eher zufällig mit Seminaren via Internet in Kontakt kamen, war sehr schnell klar, dass das Durchführen solcher Online-Seminare mit derzeitiger Software viel zu kompliziert und teuer ist. Nicht nur mutige Moderatoren sondern auch deren Teilnehmer waren oft überfordert und der Verwaltungsaufwand enorm. Darum haben wir uns in den Markt eingemischt und Online-Seminare endlich einfach gemacht.

Wir haben die Plattform edudip entwickelt, die den gesamten Prozess rund um ein Webinar abbildet: von der Einladung bis zur Evaluation. Auf dem öffentlichen Seminarmarkt dieser Plattform kann man kostenlos und ganz leicht Online-Seminare zu verschiedensten Themen anbieten oder sich bei Interesse einfach zu einer Veranstaltung anmelden. Im virtuellen Seminarraum trifft man dann live auf Teilnehmer aus aller Welt - oder zumindest ganz Deutschland - ohne Installation und ohne Reisekosten direkt im Internet. So wollen wir den



offenen Wissensaustausch fördern und Hemmschwellen vor den wirklich praktischen Online-Seminaren abbauen.

Und wie kommt man den auf den Namen EDUDIP? EDU kommt sicherlich von Education, aber DIP?

Es sollte etwas kurzes, knackiges sein. Die Idee zu EDU kam schnell, aber für das Ende mussten wir Wörterbücher blättern. Und heraus kam DIP für eintauchen.

Wenn ich mich hier so umschaue, sehe ich viele junge Leute, eng aufeinander und eine spannende Atmosphäre. Ich fühle mich 25 Jahre zurückversetzt in meine EDV-Zeit, es fehlen nur die Rauchschwaden... was für Leute arbeiten denn hier, das ist ja gerade für ein neugegründetes Unternehmen immer ein Knackpunkt, viel Arbeit, viel Enthusiasmus, viele Ideen und immer ein „sorgenvoller“ Blick auf's Bankkonto ?

Angefangen bei zwei Personen Anfang 2010 sind wir heute ein bunter und vor allem junger Haufen zwölf engagierter und top qualifizierter Mitarbeiter, teils mit Berufserfahrung, teils mit frischen Ideen direkt von der Uni: hauptsächlich von der RWTH Aachen und FH Aachen. Eine solide Finanzierung ermöglicht das Unternehmen. Wir sind dabei sparsam und vor allem wachstumsorientiert. Fünf Programmierer entwickeln und optimieren die Plattform und den virtuellen Seminarraum. Einer von ihnen, nämlich Bodo, wird nun sogar als Innovationsassistent vom Ministerium für Innovation, Wissenschaft und Forschung gefördert. Eileen ist hauptsächlich für das Marketing sowie den Vertrieb und Kundensupport zuständig, wobei auch Torsten als CEO Aufgaben im Vertrieb und der Kundenbetreuung übernimmt. Wir greifen uns hier gegenseitig unter die Arme und erledigen auch schon einmal eine fachfremde Aufgabe, wo Not am Mann ist. Wir sind eben ein Team.

Es ist Euch in nahezu atemberaubend kurzer Zeit gelungen, eine stabile Basis zu schaffen, eine gut funktionierende Software auf die Beine zu stellen, und sogar einen Preis habt Ihr schon gewonnen...

Ja, das Comenius-Siegel für wertvolle Bildungsmedien machte uns nach nur 6 Monaten auf dem Markt

stolz und gab uns Ansporn so weiterzumachen. Es ist kaum zu glauben, wie schnell das alles ging... Aber mit Engagement und genialen Köpfen ist es doch möglich!

Bei Euch ist Einfachheit (sprich Bedienungsfreundlichkeit) Programm. Das war für mich übrigens das ausschlaggebende Argument für die Entscheidung, ich finde Programme, wo ich zunächst zwei Jahre studieren muss und die „Bibel“ lesen darf, furchtbar. Wie funktioniert denn Eure Plattform genau?

Für uns war es das Argument überhaupt mit der Unternehmung zu starten. Einfache und vor allem auch ganzheitliche Software ist unser Ziel: wir wollen ein rundum-sorglos-Paket anbieten. Darum bildet die Plattform alles ab, was rund um ein Online-Seminar passiert: Ein Lerner geht auf die Plattform und sucht sich öffentliche Webinare oder einen Online-Trainer für seinen Bedarf. Zu dem Webinar kann er sich einfach anmelden und aktiv teilnehmen. Er profitiert von Erinnerungsmails und den übersichtlichen Informationen zum Moderator und der Veranstaltung. Bewertungen und Kommentare sichern die Qualität der Angebote, Foren und das Nachrichtensystem sorgen für eine schnelle Kontaktaufnahme. Der Anbieter muss sich weder um das Teilnehmermanagement noch um die Zahlungsabwicklung kümmern. Er kann sich auf sein Webinar konzentrieren. Im virtuellen Seminarraum präsentiert er

Dokumente, man arbeitet gemeinsam am Whiteboard, unterhält sich und lernt im direkten Austausch – fast wie im Präsenzseminar, fast.

Nun ist ja Online-Schulung zumindest für die meisten etwas ganz Neues. Mir ist jedenfalls in der Dentalwelt noch kein derartiges Angebot aufgefallen. Klären wir doch zunächst einmal, für wen oder was ist denn eine Online-Schulung geeignet? Wo sind die Stärken und wo die Grenzen?

Eine Online-Schulung ist für jeden geeignet, der etwas lernen möchte und einen Computer mit Internetanschluss besitzt. Zum einen können sich Lernwillige ohne lange und teure Anreisen einloggen und sind spontaner und flexibler als mit Präsenzterminen. Sie genießen im live Online-Seminar die individuelle Betreuung durch den Moderator und können aktiv mitmachen. Eine Schwäche ist die, dass man Anschauungsmaterial nicht anfassen kann. Online-Schulungen sind auch meist kürzer und als Serientermin angelegt, weil die Konzentration am Computer schneller nachlassen kann. Dafür trifft man auf Menschen aus unterschiedlichsten Orten und tauscht sich überregional aus, was spannende Diskussionen bewirken kann. Firmen sowie Ärzte können Online-Seminare zudem zur Kundenbindung, als Service und zum Marketing einsetzen: Es gibt eine neue Behandlungsmethode? Einfach Termin anlegen und die Patienten online informieren.

Die meisten stehen dem sicherlich eher skeptisch bzw. unsicher gegenüber. Einerseits können sie sich nicht vorstellen, vor dem PC zu sitzen und einer Schulung zu lauschen, andererseits spielt die Technik sicherlich eine Rolle. Wie können wir ihnen Mut machen?

Wir möchten ihnen Mut machen, indem wir ihnen eine kostenlose Mitgliedschaft auf edudip anbieten, wo sie einfach alles ausprobieren können. Zum Beispiel kann man ein Testseminar anlegen und Freunde oder Familie einladen. Oder man nimmt einfach an einem interessanten Webinar teil. So bekommt man ein Gefühl für eine virtuelle Schulung und kann nach kurzer Zeit entscheiden, ob es einem gefällt – oder nicht. Hier spielt die Technik eine große Rolle. Unsere Plattform ist zum Einstieg deshalb sehr gut geeignet, weil die Bedienung sehr einfach ist, die Informationen und Funkti-



onen übersichtlich und hier immer jemand am Telefon sitzt, um zu helfen.

Ich hatte schon die Gelegenheit, Eure Plattform zu testen - hat im Übrigen meinen Kindern sehr viel Spaß gemacht, so wollen sie Schule künftig immer machen - ungewohnt ist es schon, aber spannend. Genial fand ich Euren System-Check auf der Homepage (und vor Beginn eines jeden Seminars), wo erst einmal alle benötigten Komponenten (Verbindung, Webcam, Mikrofon etc.) durchgesehen werden.

Klasse! (lacht) Ja, die Jugend von heute hat Spaß an den neuen Medien und Möglichkeiten. Damit dann in der Euphorie der Kinder oder der Skepsis der Großen nichts schief läuft, ist der Systemcheck eine große Hilfe. Er prüft Mikrofon und Webcam, die Flashversion von ADOBE und die Internetverbindung. Das gibt Sicherheit und erleichtert den Moderatoren die Arbeit. Durch den Systemcheck kommen gewöhnlich alle Teilnehmer erfolgreich und mit funktionierendem Headset in den virtuellen Seminarraum und es kann gleich losgehen.

Durch den Auslandsaufenthalt meiner Tochter habe ich einige Erfahrungen mit Skype gesammelt. Wenn wir länger geskypet haben, kam es trotz guter Voraussetzungen (VDSL50) immer wieder vor, dass die Verbindung ausgestiegen ist und wir neu anwählen mussten. Was machen wir, wenn dies während des Seminars passiert, entweder dem Referenten oder dem Teilnehmer? Müssen bzw. können alle ohne Probleme wieder den Seminarraum betreten?

Bei einer sehr schlechten oder schwankenden Internetverbindung kann das leider passieren. Aber ja, alle Beteiligten können dann ganz einfach wieder über den Betreten-Button oder den Link in der Erinnerungsmail in den Raum kommen.

Die meisten arbeiten mittlerweile mit WLAN. Ist das anfälliger als eine „verkabelte“ DSL-Verbindung?

WLAN unterliegt manchmal Schwankungen in der Verbindung. Darum ist eine verkabelte Verbindung etwas stabiler und zumindest für den Moderator empfehlenswert. Solange die Verbindung jedoch keine Aussetzer hat, fängt unsere Software die Schwankungen ab, so-

dass ein Teilnehmer dennoch aktiv teilnehmen kann.

Wie lange darf eine solche Schulung dauern? Ich kann mir nicht vorstellen, dass jemand 8 Stunden vor dem PC sitzt und konzentriert einem Seminar zuhören kann.

Das ist richtig. Ein so langes Online-Seminar ist unrealistisch. Zumindest wären viele Pausen nötig. Wir empfehlen 45 Minuten bis maximal 90 Minuten pro Termin. Serientermine sind ideal für Inhalte eines großen Seminars. Je länger das Webinar, desto intensiver muss der Moderator interaktiv mit den Teilnehmern arbeiten, Aufgaben stellen und kurze Pausen zum Austausch zulassen.

Welche Anforderungen werden eigentlich an den Referenten gestellt? Für Entertainer ist es schwierig, ruhig auf dem Bürostuhl zu sitzen, langsam zu sprechen und weitestgehend auf Feedback zu verzichten.

Der Entertainer ist genau richtig in der Moderatorenrolle. Wenn er sein Webcam-Video überträgt, kann er seine Teilnehmer mit Mimik und Gestik unterhalten - und langsam sprechen muss er zumindest bei edudip auch nicht, der Ton ist wie am Telefon. Er sollte jedoch aktivierende Methoden kennen, damit die Teilnehmer sich aktiv beteiligen und Humor gibt dem Seminar die richtige Würze. Dann muss er auch auf Feedback nicht verzichten: Es gibt Feedbacksymbole, wie Smilies, Rückmeldungen im Chat und die Möglichkeit am Whiteboard mit Text- und Zeichenwerkzeugen zu arbeiten. Zuschalten kann man die Teilnehmer natürlich auch, wenn sie etwas sagen möchten. Wer die Lernenden auf diese Art stark einbindet, hat bestimmt keine Langeweile und erlebt einen regen Austausch.

Wir planen, zunächst einmal ein paar Versuchsballons zu starten. Wir haben Themen herausgesucht, z.B. kleinere juristische Fragestellungen aus dem Arbeits- oder Vertragsrecht. Ganz am Anfang sollen aber sogenannte Stammtische stehen, wo man das Thema ganz ungezwungen testen und spielerisch mit umgehen kann. Meint Ihr, das ist ein gangbarer Weg? Welche Erfahrungen haben andere Nutzer bei Euch gemacht?

Stammtische sind eine tolle Idee. Es gibt Online-Trainerverbände, die so etwas monatlich machen und

den fachlichen Austausch mit dem sozialen Aspekt in diesen Webinaren verbinden. Für Gruppen und Interessengemeinschaften absolut empfehlenswert und sicher auch dauerhaft eine schöne Sache. Die meisten Einzelanbieter auf edudip starten jedoch sofort nach einigen Tests mit kurzen Veranstaltungen, Teilnehmer sowieso, und finden sich schnell sehr gut im virtuellen Seminarraum zurecht.

Apropos Erfahrungen, ich habe mir mal Euer Forum (neudeutsch FAQ :) angeschaut und durchgeblättert. Dort kann man - selbst als nicht registrierter Nutzer - nachlesen, welche Probleme bei Webinaren aufgetaucht sind, was für Wünsche die Nutzer hinsichtlich Funktionalitäten haben etc. Ihr geht ja sehr transparent mit Eurer Arbeit um und, was mir als Dienstleister sofort aufgefallen ist, die extrem kurzen Reaktionszeiten. Ich hatte das Gefühl, dass Ihr immer vor dem PC sitzt und Fragen beantwortet, und meist sogar der Chef selbst.

Das ist auch so. Und das ist uns selbst auch sehr wichtig. Wir möchten genau wissen, wo noch Schwierigkeiten auftreten, um die Bedienung immer weiter zu optimieren. Der direkte Kundenkontakt ist für beide Seiten wertvoll und gibt einem ein gutes Gefühl.

Wie schwierig ist es zu widerstehen, wenn immer neue Funktionalitäten gewünscht werden, Ideen gibt es viele. Wie haltet Ihr Balance zwischen der einfachen Bedienbarkeit und den unendlichen Kundenwünschen?

Wir sammeln alle Kundenwünsche, suchen uns aber erst diejenigen raus, die für die Anwendung relevant sind, Funktionen, die einfacher sein könnten. Die meisten Vorschläge betreffen auch bereits bestehende Funktionen, die noch erweitert werden oder noch übersichtlicher sein könnten. Dieses Feedback ist sehr hilfreich und unsere Entwickler und Designer sind sehr gut darin solche Ergänzungen in nur einem kleinen Symbol umzusetzen.

Gut fand ich Eure sogenannte „White-Label“-Lösung. Dadurch konnten wir unter unserem eigenen Logo einen virtuellen Schulungsraum einrichten und so ein wenig (KFO-IG-)Heimat vermitteln. Das hat sicherlich anderen Firmen auch gut gefallen.

Sicher ist das ein wichtiger Aspekt für Unternehmen. Ein Drittanbieter löst oft Skepsis aus – die Angst vor dem Unbekannten. Wenn ein Kunde jedoch eine Webinar-Plattform besucht und das bekannte Design vorfindet, fasst er eher Vertrauen und lässt sich auf das neue Angebot ein. Diesen Vorteil unserer Lösung nutzen neben einigen Schulungsanbietern schon Banken, Berater, Verbände und Institute.

Theoretisch bzw. technisch könnten wir ja bis zu 200 Teilnehmer an einem Seminar haben. Haltet Ihr das für realistisch. Ich könnte mir so 10 Teilnehmer als sinnvolle Größe vorstellen, wie soll ich als Moderator das noch überblicken, wenn 50 Teilnehmer gleichzeitig eine Frage stellen oder mit mir chatten wollen?

Da kann ich Dir nur zustimmen, in einer Online-Schulung sollte man die Teilnehmerzahl eingrenzen. Mit 20 Personen kann man noch sehr gut arbeiten. Informationsveranstaltungen, die mehr wie Frontalunterricht verlaufen und wenig Feedback einholen, kann man aber auch mit 200 oder sogar 1.000 Personen realisieren. Hat man jedoch ein besonders redseliges Publikum, das den Input intensiv diskutieren möchte, kann die Moderation sicherlich - sagen wir „bewegt“ werden. Da muss man den Durchblick behalten und die Rückmeldungen gut organisieren - am besten mit Hilfe eines Co-Moderators.

Wir sind gespannt, wie das alles funktionieren wird und ob die KFO'ten das annehmen. Wir betreten Neuland in der KFO-Welt, aber dafür sind wir ja bekannt. Äußerst spannend, habt Ihr noch irgendwelche Tipps für uns?

Headset auf die Ohren und ohne Scheu einfach mit einem Stammtisch loslegen. Und immer Feedback einholen: welche Themen als Online-Seminare gut ankommen, wird sich sicher schnell zeigen. Viel Spaß!

Auf jeden Fall schon einmal vielen Dank für den angenehmen und spannenden Nachmittag hier in Aachen und willkommen im Club der Premium-Partner der KFO-IG.

Vielen Dank! Schön, dass Du bei uns warst. Wir freuen uns schon, wenn es losgeht.