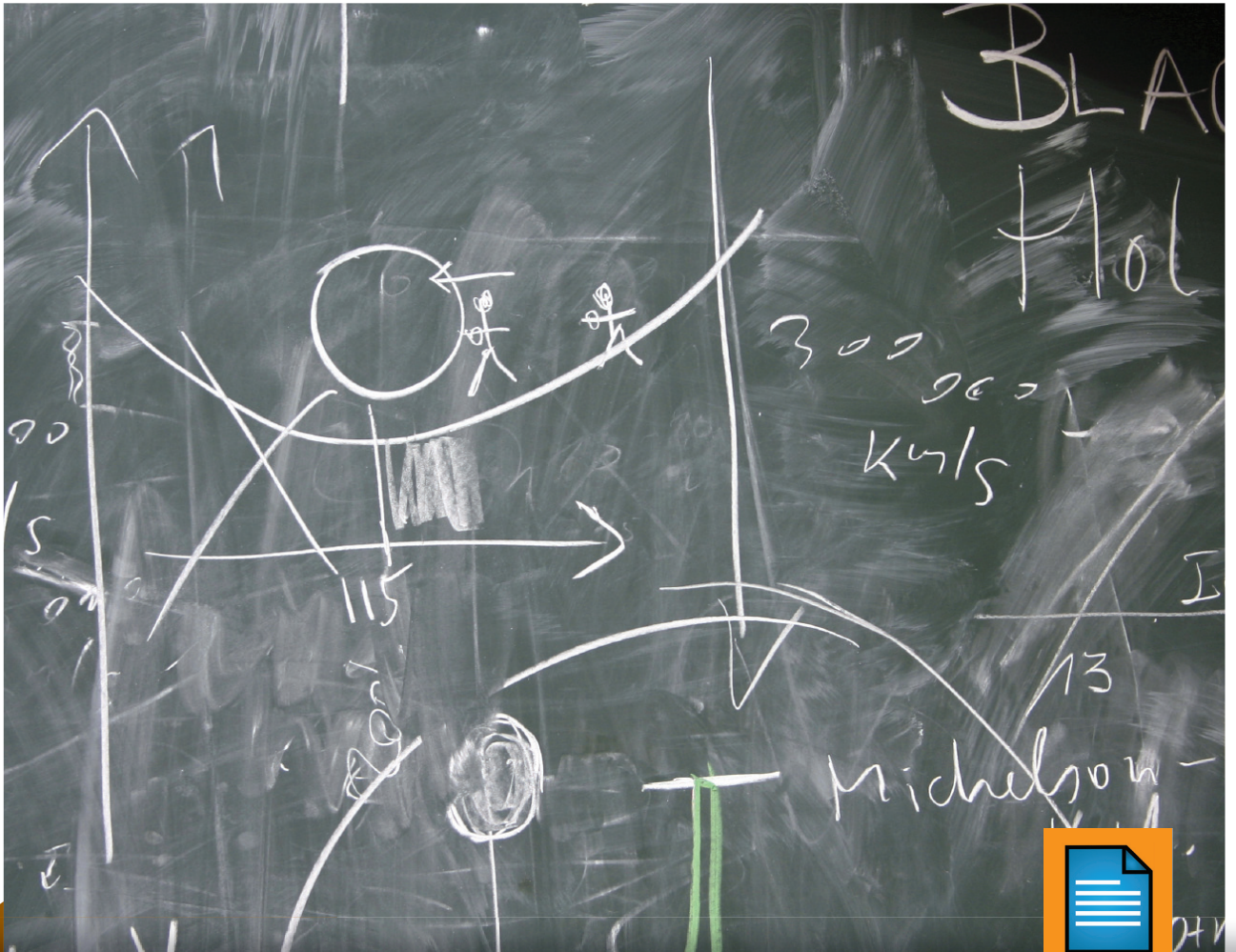




e**BUSINESS**LOTSE

INFOBÜRO FÜR UNTERNEHMEN

SÜDWESTFALEN-HAGEN



Praxis-  
beispiel



eLearning in der Elektro- und Gebäudetechnik:  
Das Beispiel Gira Giersiepen GmbH & Co. KG

Unternehmerisches Wissen: Wie man Personalentwicklung, Vertriebsschulungen  
und Kundenbindung geschickt kombiniert und gleichzeitig Kosten spart

Mittelstand-  
Digital 

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses  
des Deutschen Bundestages



Das Unternehmen Gira Giersiepen GmbH & Co. KG mit Sitz in Radevormwald stellt intelligente Elektroinstallations- und Gebäudesystemtechnik her. Gira wurde 1905 gegründet und zählt heute in Deutschland mit über 1.200 Mitarbeitern und Vertretungen in 40 Ländern zu den führenden mittelständischen Unternehmen der Elektroindustrie. Produziert werden Schalter und Steckdosen, darüber hinaus aber auch ein breites Spektrum an Elektro-Installations-Systemen unter anderem für Kommunikationstechnik, Türsprechanlagen oder die Automatisierung von Heizung, Licht und Jalousie. Um das Wissen zu den Produkten und technologischen Entwicklungen des innovativen Unternehmens an Vertriebler und Handwerksbetriebe weiterzugeben, wurde eine eigene „Gira Akademie“ gegründet. Hier führte man schon früh die digitale Form des Lernens ein. Denn: Fachlich fundiertes Wissen zu einer modernen Elektroinstallation erleichtert die Beratung und schafft zufriedene Kunden.

### Wissensvermittlung online: Die neue Form des Lernens für Mitarbeiter und B2B Kunden

Um die eigenen Mitarbeiter sowie die B2B Kunden wie Handwerker und Installateure über technische Neuerungen zu informieren und zu schulen, wurde die Gira Akademie 1996 gegründet. Bei den ersten Fernlehrgängen für Fachbetriebe bekamen die Fernlehrgangsteilnehmer Lehrbriefe mit den Schulungsinhalten zugeschickt, mussten in der Prüfung Fragen beantworten, schickten die Ausarbeitungen zu Gira und erhielten die Ergebnisse später per Post mit dem neuen Lehrbrief zurück. Ein ziemlich langwieriges Verfahren. „Wir haben schnell gemerkt, dass der Bearbeitungsprozess in Papierform sehr zeitaufwändig war. Angebotene mehrtägige Präsenzseminare stellten beim Teilnehmer oft eine Informations- und Reizüberflutung dar. Zudem entstanden viel zu hohe Reise- und Übernachtungskosten und die Teilnehmer konnten in der Zeit der Schulung keinen Umsatz machen“, erläutert Ralf Nolden, Leiter der Gira Akademie.

Eine Alternative musste her. Schnell reifte die Idee eines „virtuellen Klassenzimmers“ heran. Online-Seminare wurden ins Leben gerufen. Nolden plante Live-Veranstaltungen, die vom Teilnehmer im Internet mit Moderatorenunterstützung besucht werden konnten. Reisezeiten und Übernachtungskosten fallen weder für Teilnehmer noch für Trainer an. Ein weiterer Vorteil: Die Teilnehmer

können bei diesem neuen Format miteinander reden und diskutieren. „Zu Beginn haben wir die Idee mit unserer eigenen Mannschaft getestet, um Erfahrungen zu sammeln, bevor wir den Kunden das Tool präsentierten. Anschließend wurden bestimmte Präsenzveranstaltungen bewusst reduziert. Wer keinen Platz mehr in einem Seminar bekam, wurde auf unser virtuelles Klassenzimmer aufmerksam gemacht. Die Zielgruppe hat den Vorteil des Online-Angebots schnell erkannt“, berichtet Nolden.

Bei Interesse an einem Online-Seminar können die Teilnehmer ihre persönlichen Daten mithilfe eines Anmeldebuttons eingeben und erhalten dann einen Test-Link. Zum vereinbarten Termin geht jeder Teilnehmer online und nimmt live an der Veranstaltung teil.

### Voller Erfolg

Die Gira Akademie hat ihr Angebot inzwischen noch weiter ausgeweitet und bietet kostenlose und kostenpflichtige Online-Fernlehrgänge für das Selbststudium an. Die Zielgruppe sind ebenfalls Vertriebler und Handwerker. Für diese Lehrgänge steht ein Moderator wie im virtuellen Klassenzimmer zur Verfügung. „Da die Technik unserer Produkte immer komplexer wird, können

## Infokasten

### Gira Giersiepen GmbH & Co. KG:

Sitz des Unternehmens: Radevormwald  
Gira gehört zu den in Deutschland führenden Herstellern von Elektroinstallationstechnik und Gebäudesystemtechnik und wird unter den 25 nennenswertesten Kunststoffverarbeitern weltweit aufgeführt

### Gira Akademie:

Internet: [www.akademie.gira.de](http://www.akademie.gira.de)  
Zielgruppe der Akademie: Vertriebsmitarbeiter bis hin zu Handwerkern und Installateuren  
Angebot: Präsenz-Seminare, Online-Seminare und Online-Fernlehrgänge  
Trainingsangebot in deutsch, englisch, niederländisch und



die Installateure und Handwerker nicht in jedem Thema fit sein. Dafür ist unser Produktsortiment einfach zu groß. Muss z.B. eine Anlage beim Kunden eingebaut werden und der Installateur möchte vorher gerne noch sein Wissen auffrischen, dann kann er sich bei uns online schulen lassen. Die Schulungen sind sofort abrufbar und stehen jederzeit zur Verfügung“, so Nolden. „Zudem ist der Reiseaufwand für Kunden nicht mehr vorhanden und sie können just in time lernen.“ Natürlich profitiert auch Gira von den Schulungen: Durch die Lehrgänge wird eine große Kundenzahl angesprochen und es besteht die Chance, neue Kontakte zu knüpfen.

Da die Online-Fernlehrgänge relativ teuer in der Erstellung sind, werden nicht zu allen Themen Fernlehrgänge angeboten, sondern nur wenn die Interessentenzahl an der Info groß ist und die Inhalte lange Bestand haben. „Ist das Thema beispielsweise nur für eine kleine Zielgruppe interessant oder gibt es häufig Updates, bieten wir keinen Fernlehrgang an. Hier wird dann eher eine Veranstaltung im virtuellen Klassenzimmer angeboten“, so Nolden. Ein gutes Beispiel für ein interaktives Training sei z.B. der HomeServer, ein sehr komplexes und softwarelastiges Produkt. Mit der Schulung soll gezeigt werden, wie das Gerät programmiert wird. Es öffnet sich für die Teilnehmer dann eine pixelgenaue Simulation der Originalsoftware. Der Nutzer wird aufgefordert Übungen zu machen, z.B. eine Jalousie- oder Beleuchtungssteuerung zu programmieren. Die Person muss dann selber aktiv werden, sich mit Anleitung durch das Programm klicken und die Übung programmieren. Macht man einen Fehler, hilft der Assistent weiter. Ziel der Trainings sei es, dass sich Handwerker und Azubis jederzeit informieren können zu bestimmten Funktionen oder Programmen. „Man muss nicht jedes Gerät immer genau kennen. Wichtig ist, dass man es im richtigen Moment bedienen und in Betrieb nehmen kann“, so Nolden.

### Blended Learning

Insgesamt bietet die Gira Akademie über 100 Softwaresimulationen, 13 Fernlehrgänge, diverse Veranstaltungen im „virtuellen Klassenzimmer“ und 15 Präsenzseminare. Im letzten Jahr wurden 1.500 Kunden in Präsenzveranstaltungen

intensiv geschult, ca. 1.000 Teilnehmer haben an Schulungen im virtuellen Klassenzimmer teilgenommen und über 16.000 Teilnehmer besuchten Online Fernlehrgänge. „Unsere virtuellen Klassenzimmer sind schnell ausgebucht. Diese Online-Seminare bieten wir je nach Bedarf an. Wenn ein neues Produkt erscheint oder ein Update veröffentlicht wird, erstellen wir zeitnah ein neues Seminar und veröffentlichen die Termine spontan im Internet. Wir sind da ziemlich flexibel“, erklärt Nolden.

Als zusätzlichen Nutzen stärken die Angebote der Akademie die Kundenbindung. „Online gelingt es uns, noch mehr Menschen mit unserem Angebot zu erreichen, die später vielleicht zu Stammkunden werden. Wir gewinnen neue Kunden durch die Schulungen, die lange Wege scheuen und Kosten sparen wollen. Die Teilnehmerzahl nimmt rapide zu, was uns sehr freut. So können wir mithilfe der Schulungen auch Gira noch bekannter machen“, freut sich Nolden. Unterstützung im Bereich Kundengewinnung gibt auch der eBusiness-Lotse Südwestfalen-Hagen. „Wichtig war



Der Leiter der Gira Akademie: Ralf Nolden (Foto: [www.akademie.gira.de](http://www.akademie.gira.de))

im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem eBusiness-Lotsen zu erkennen, dass es nicht nur um die elektronische Unterstützung des Geschäftsprozess zu den Kunden geht, sondern auch um die Optimierung des Online-Marketings, um neue Zielgruppen über die Fachthemen zu gewinnen“, so Nolden.

## Nutzenvorteile im Überblick

- **Technologisch und preislich ist eLearning immer attraktiver geworden**
- **Standardisierte Inhalte lassen sich schnell lernförderlich interaktiv aufbereiten**
- **Zugriff weltweit in wenigen Sekunden**
- **Ein attraktives Verfahren nicht nur für die Mitarbeiter, sondern auch für Kundenvertreter bzw. zukünftige Kunden.**
- **Effektiver Nachweis bei Pflichtschulungen (Compliance)**
- **Virtuelle Vernetzung von Lernergruppen weltweit mit preiswerten virtual classrooms**
- **Anbindung an die interne Personalentwicklung und das Marketing durch integrierte Lernplattformen**

### eBusiness-Lotse unterstützt

Um neue Impulse und Blickwinkel für das eigene Unternehmen zu erhalten, hat sich Gira an der Fokusgruppe\* des eBusiness-Lotsen Südwestfalen-Hagen beteiligt. Die Fokusgruppe förderte den Erfahrungsaustausch und zeigte den Teilnehmern Weiterentwicklungsmöglichkeiten zum Thema Internet auf. In intimer Atmosphäre diskutierten Unternehmensvertreter aus unterschiedlichen Branchen über den effizienten Einsatz des Internets im Unternehmensalltag, brachten eigene Erfahrungen mit ein und entwickelten gemeinsam Problemlösungen. Unter ihnen auch Ralf Nolden, Leiter der Gira Akademie. „Mich hat die Fokusgruppe besonders wegen des Erfahrungsaustausches der Teilnehmer interessiert und welche Tipps die Experten haben. Die besprochenen aktuellen Trends und Entwicklungen waren sehr hilfreich“, so Nolden.

„Dank der Veranstaltung des eBusiness-Lotsen kenne ich jetzt unsere Schwachpunkte, u.a., dass die Akademie auf der Gira-Webseite schneller und besser gefunden werden muss. Außerdem sollten wir an unseren Keywords arbeiten und keine Fachbegriffe verwenden. Jemand der nach Schulungen und Trainingsmöglichkeiten sucht, sollte die Akademie schneller finden und gibt womöglich eher laienhafte Bezeichnungen in die Suchmaschine ein“, erklärt Nolden. Neue Kunden würden nicht unbedingt auf die Idee kommen, bei Gira nach Schulungen

\*Bei den Treffen der Fokusgruppe diskutieren Unternehmensvertreter zum eBusiness-Themenschwerpunkt „Marketing und Vertrieb im Internet“ in monatlichen Sitzungen aktuelle Möglichkeiten des Internets und weitere IT-Lösungen.

zu suchen, sondern diesen Suchbegriff bei Google, Bing u.ä. eingeben. Nolden erkennt den Optimierungsbedarf: „Mit unserem Tunnelblick waren wir bislang sehr fokussiert auf die vorhandenen Kundengruppen. Wir möchten jedoch auch neue Kunden finden, die sich für unsere Trainings interessieren. Diese Erkenntnis ist sehr hilfreich. Wichtig war im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem eBusiness-Lotsen zu erkennen, dass es nicht nur um die elektronische Unterstützung des Geschäftsprozesses zu den Kunden geht, sondern auch um die Optimierung des Online-Marketings, um neue Zielgruppen über die Fachthemen zu gewinnen.“

### Fazit

Doch wie wichtig ist eLearning überhaupt? Ralf Nolden hat darauf eine klare Antwort: „Ich wüsste nicht, wie wir unseren Vertrieb schneller informieren könnten. Der Aufwand besonders für unseren Exportaußendienst und unsere Exportvertretungen wäre ohne eLearning um ein Vielfaches höher. Gira hatte einen großen Zeitvorsprung mit dem eLearning Angebot. Der Wettbewerb hat nachgezogen- ich glaube aufgrund eines Marktdrucks. Die Frage ist nicht: Wollen wir eLearning anbieten, sondern wann bieten wir eLearning.“

## Impressum

### Kontakt:

eBusiness-Lotse Südwestfalen-Hagen  
Jörg Siegmann • Lena Siegel • Tim Lux

Tel.: 02331 80999-66

E-Mail: [info@elotsen.de](mailto:info@elotsen.de)

Internet: [www.elotsen.de](http://www.elotsen.de)

### Herausgeber:

eBusiness-Lotse Südwestfalen-Hagen  
c/o HAGENagentur  
Gesellschaft für Wirtschaftsförderung, Stadtmarketing  
und Tourismus mbh  
Elberfelder Straße 95 • 58095 Hagen  
Geschäftsführer: Michael Ellinghaus  
HRB 1896 • Gerichtsstand Hagen

Bildnachweis: istockphoto; Gira Akademie

Redaktion: Lena Siegel, Jörg Siegmann

Der eBusiness-Lotse Südwestfalen-Hagen ist Teil der Förderinitiative „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“, die im Rahmen des Förderschwerpunkts Mittelstand-Digital - IKT-Anwendungen in der Wirtschaft vom Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert wird. Das bundesweite Netzwerk besteht aus 38 eBusiness-Lotsen.

# Das eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen

Das „eKompetenz-Netzwerk für Unternehmen“ ist eine Förderinitiative des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi). 38 regionale eBusiness-Lotsen haben die Aufgabe, insbesondere mittelständischen Unternehmen deutschlandweit anbieterneutrale und praxisnahe Informationen für die Nutzung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und möglichst effiziente eBusiness-Prozesse zur Verfügung zu stellen.

Die Förderinitiative ist Teil des Förderschwerpunkts „Mittelstand-Digital – IKT-Anwendungen in der Wirtschaft“. Zu „Mittelstand-Digital“ gehören ferner die Förderinitiativen „eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern“ und „Einfach intuitiv – Usability für den Mittelstand“.

Unter [www.mittelstand-digital.de](http://www.mittelstand-digital.de) können Unternehmen sich über die Aktivitäten der eBusiness-Lotsen informieren, auf die Kontaktadressen der regionalen Ansprechpartner sowie aktuelle Veranstaltungstermine zugreifen oder auch Publikationen einsehen und für sich herunterladen.

