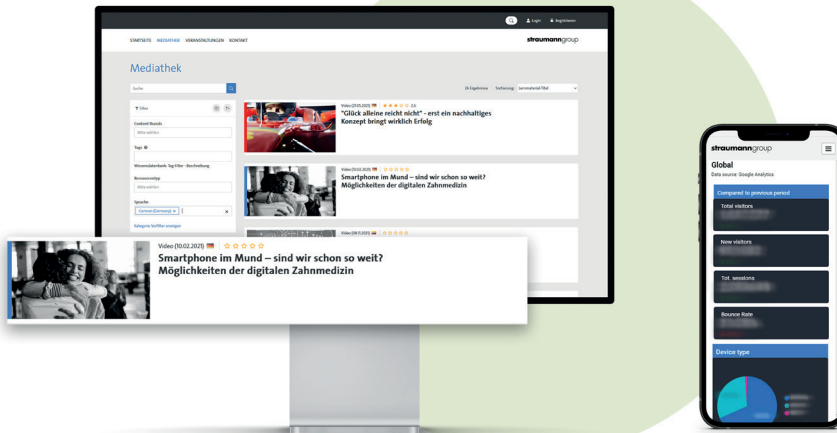


SKILL

Die erste globale Lernplattform für Dentalfachpersonal der Straumann Group

Eine Fallstudie der Intelligent Media Systems AG



powered by:
straumanngroup

straumanngroup

Gemeinsam für weltweite Exzellenz[”]
in der Zahnmedizin

- Straumann Group, 2022

Die Straumann Group - Das Unternehmen hinter SKILL

Die Straumann Group, mit Sitz in Basel, ist ein weltweit führender und innovativer Anbieter im Sektor der ästhetischen Zahnmedizin. Eine breite Palette an Produkten und Dienstleistungen wird in über 100 Ländern verkauft. Straumann baut auf über 60 Jahre Erfahrung in der Zahnmedizin und bietet Schulungen, Support und zahlreiche Dienstleistungen für Zahnärzte weltweit an. Die Gruppe vereint globale und internationale Marken, die für Exzellenz, Innovation und Qualität in der Zahnersatz-, Zahnkorrektur- und digitalen Zahnmedizin stehen, darunter Straumann, Neodent, Anthogyr, Medentika und ClearCorrect.



Industrie:

Health Care, Medizintechnik



Mitarbeiter:

9.000 weltweit



Umsatz:

CHF 2.0 Mrd. (Stand 2021)



Kunden:

Zahnarztpraxen, Kliniken, zahnmedizinische Versorgungsunternehmen, Labore weltweit



Produkte:

Zahnimplantate, Instrumente, Biomaterialien, CAD/CAM-Prothetik, digitale Geräte, Software, Clean Aligner

Der Hintergrund

Wussten Sie, dass ...

... Zahnmediziner im Studium nicht lernen, wie sie Zahnimplantate, CAD/CAM-Prothetik und andere Dentalimplantologie Produkte verwenden? Straumann ist Weltmarktführer im Segment der Dentalimplantologie und vertreibt seine Produkte weltweit. Entsprechend ist es ihnen nicht nur ein wichtiges Anliegen, sondern ein zentraler Teil der Vertriebsstrategie, die eigenen Kunden im Umgang mit ihren Produkten zu schulen.

Das Unternehmen verkauft in über 100 Länder. Ein Schulungsangebot in diesem Ausmaß ist eine komplexe und anspruchsvolle Aufgabe.

Bis 2017 hat jede Niederlassung selbst entschieden, wie sie ihre Kunden fortbildet. Ein organisch gewachsenes System, welches allerdings bald seine Grenzen erreichte. Ohne zentrale Strategie, arbeitete jede Niederlassung isoliert von den anderen. Viele von diesen nutzten Excel oder Notes für das eigene Lern Management. Anwendungen, die nicht für solche Prozesse entwickelt wurden und daher stark limitiert sind.

Straumann ist ein schnell wachsendes Unternehmen, welches für Innovation und Fortschritt wie kein anderes steht.



Die Herausforderungen

Challenge Accepted

Das Headquarter wusste, dass in der Kundens Schulung viel ungenutztes Potential liegt und nahm sich der Challenge an, dieses Potential zu aktivieren. Doch vor dem Lösungsansatz, wurden erst einmal die Herausforderungen genauer betrachtet:



Aufwändige Administration

Jede Niederlassung führte ein eigenes System, viele davon mit Tools wie Excel oder Notes. Diese sind nicht auf Lernprozesse ausgelegt und verursachten einen erheblichen Mehraufwand. Durch nicht kompatible Systeme konnten keine Synergien entstehen.



Fehlende Skalierbarkeit

Eine erfolgreiche Skalierung war in dem dezentralen System, in welchem es keine einheitlichen Abläufe, Datenerfassungen oder Lernmanagement-Prozesse gab, nicht möglich. Als stark wachsendes Unternehmen ein besonders schmerzender Punkt



Lückenhafte Datenerfassung

Jedes Land sendete die manuell erfassten Daten an das Headquarter. Diese waren weder sehr detailliert, noch einheitlich strukturiert oder überprüfbar. Eine schwache Datengrundlage, auf welcher keine starke Strategie aufgebaut werden konnte.



Schwache Customer Experience

Straumann legt einen großen Fokus auf Kundenzufriedenheit. Das damalige System schwächelte allerdings, da es weder einen globalen Ansatz, noch eine zentrale Strategie für den Ausbau der Customer Experience in den Kundens Schulungen abbilden konnte.

Zielsetzung & Lösung

Die Geburtsstunde von SKILL

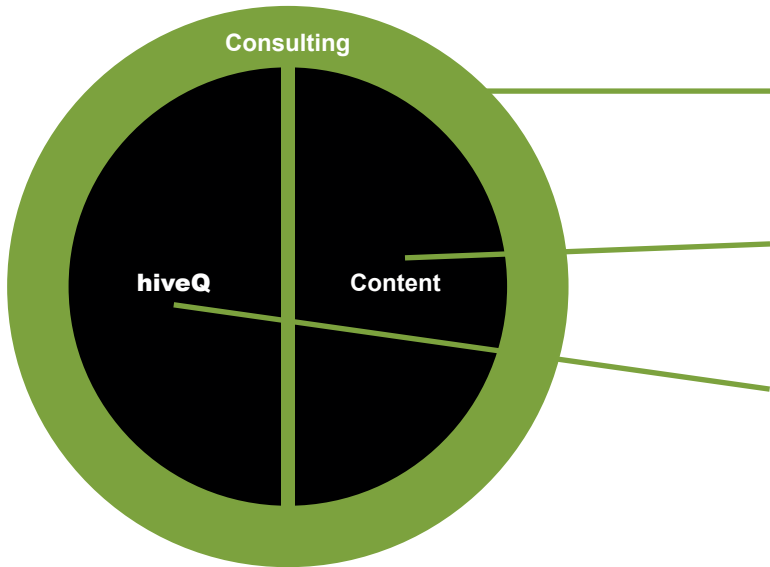
Dies war der Punkt an dem wir – die **IM|S** – ins Bild traten. In einem gemeinsamen Workshop wurde die Ausgangslage analysiert und Anforderungen an eine Lösung definiert.

Ursprünglich hatte Straumann den Ansatz, mit einem Event Management System zu starten. Schnell stellte sich jedoch heraus, dass ein Learning Management System die Bedürfnisse besser abbilden kann und als starke Basis für eine globale Lernwelt dient. In weiteren Workshops und Beratungsgesprächen wurde das große Ziel festgelegt:

Eine zentrale, digitale Plattform die alle Kurse und alle Länder vereint. Sie soll wertvolle Daten liefern, den Unternehmenserfolg vorantreiben und Dentalfachleuten die beste Lernerfahrung bieten, die sie je hatten.

Ein ambitioniertes Ziel, dem sich die **IM|S** als starker Partner gerne annahm. Als Full-Service Agentur unterstützten wir **Straumann** mit einem ganzheitlichen Ansatz.





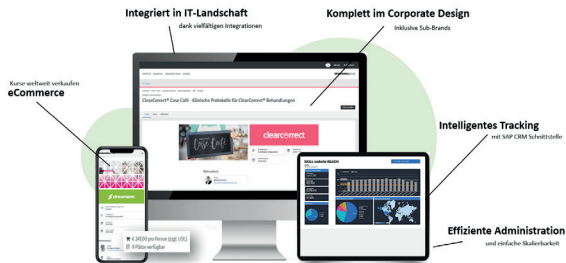
Die Experten der **IM|S** mit über 20 Jahren Erfahrung unterstützen bei der Konzeption, dem Roll-Out, und vielem mehr.

Das **IM|S** Kreativteam erweckt Ideen zum Leben und erstellt atemberaubende Lernmedien.

Unser Learning Management System gehört zu den Marktführern und wird von **Straumann** unter dem Namen **SKILL** eingesetzt.

Dürfen wir vorstellen: SKILL

Die globale Lernwelt von Straumann



Seit März 2018 wächst die Straumann Lernwelt stetig weiter. SKILL hat inzwischen über 200 Admins und mehr als 38.000 Nutzer.



Intelligentes Tracking

Dank automatisierter Erfassung von Nutzerdaten hat Straumann alle wichtigen Kennzahlen fest im Blick. **SKILL** ist vollständig mit SAP CRM integriert, so können Daten noch effizienter verarbeitet und Interessensprofile der Kunden erstellt werden.



Automatische Erstellung von Kundenprofilen

Dank der SAP-CRM Schnittstelle müssen Straumann Kunden zur Registrierung auf der Plattform nur die eigene Kundennummer angeben. **SKILL** erstellt automatisch ein Profil, mit den bei Straumann hinterlegten Daten.



CI-konforme Einbindung in Straumann Markenwelt

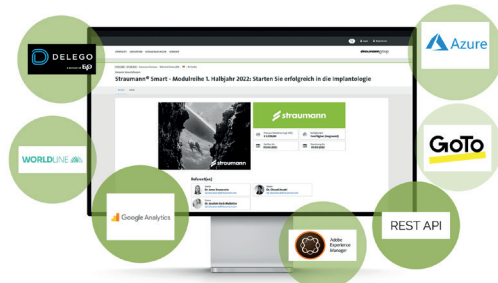
Die Anpassung an Straumanns Markenwelt erlaubt einen nahtlosen Übergang zwischen anderen Straumann-Anwendungen und **SKILL**. Mit dem Branding Feature können die verschiedenen Untermarken individuell gekennzeichnet werden.



Kurse weltweit verkaufen

Jede Niederlassung kann die Dokumente und Steuersätze des Buchungsprozess auf das eigene Land und die Bedürfnisse der Kunden abstimmen. Über eine Zahlungsschnittstelle wird zu jedem Zeitpunkt höchste Datensicherheit gewährleistet.

Vollständige Integration in Straumann IT-Landschaft



Einfache Skalierbarkeit

SKILL ist auf Wachstumskurs: Immer mehr Länder, Trainings, Nutzer und Features landen auf der Plattform. Mit **hiveQ** – dem Learning Management System hinter SKILL - ist all das möglich. Unser Learning Management System ist auf Skalierbarkeit und Flexibilität ausgelegt.



Trainingsverlauf von Kunden einsehen

Der individuelle Trainingsverlauf von Kunden wird im System gespeichert. Das Support- & Vertriebsteam kann diesen jederzeit einsehen und so ein individuelles Lernerlebnis für jeden Kunden anbieten.



Effiziente Administration

Dank der Automatisierung von Prozessen und Administratoren-Dashboards ermöglicht **SKILL** eine schnelle, einfache und effiziente Administration. Straumann bekommt jederzeit Einblick in alle Aktivitäten und behält so stets den Überblick über die globalen Bildungsaktivitäten der Gruppe.

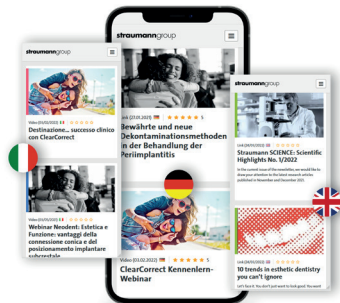


CI-konforme Einbindung in Straumanns Markenwelt

Vertriebsmitarbeiter können im Namen ihrer Kunden benötigte Fortbildungen und Schulungen anfragen. Durch den automatisierten Genehmigungsprozess sind die Beteiligten stets über eingehende Kursanfragen informiert, was die Effizienz deutlich erhöht.

International

22 Sprachen & 24 Länder



SKILL ist auf drei Kontinenten in 22 Sprachen und 24 Ländern präsent und in die digitale Kommunikationsinfrastruktur der Straumann Group integriert. **hiveQ** - das Learning Management System hinter **SKILL** - kann insgesamt mit über 40 Nutzersprachen erweitert werden.



Überall und jederzeit

SKILL ist perfekt kompatibel mit mobilen Endgeräten. Apps ermöglichen zusätzlich das Lernen an jedem Ort zu jeder Zeit.



Zertifikate generieren & ausstellen

Kunden können ein digitales Zertifikat für den erfolgreichen Abschluss ausgewählter Lernmaterialien und Trainings erhalten. Straumann kann diese direkt in **SKILL** generieren und automatisch an die Nutzer versenden lassen.



Lernmedienmix

Das Trainingsangebot reicht von Präsenztrainings und Blended Learning bis hin zu E-Learning, Webinaren und mehr. **SKILL** kann alle gängigen Lernmedienformate einbinden und auch in Form von Training Bundles kombinieren.



Digitale Bibliothek

Die Lernerfahrung der Kunden der **Straumann Group** ist nicht auf Trainings und E-Learning beschränkt. In der reichhaltigen Bibliothek mit digitalen Ressourcen können Dentalfachleute auf der ganzen Welt ihr Wissen zu verschiedenen zahnmedizinischen Themen erweitern.

Das Ergebnis

Ein Meilenstein der Straumann Group

Die erste globale Lernplattform für Dentalfachpersonal

Wir freuen uns über die großartigen Erfolge, die **SKILL** seit der Einführung Anfang 2018 verzeichnen konnte. Mit ihrer einzigartigen Lernwelt zeigt **Straumann** beeindruckend, wie gelebte Innovation aussieht. Zudem trägt die Lernwelt der **Straumann Group** wesentlich zum Wachstum des Unternehmens bei.



Wertvolle Daten

schnell, einfach, automatisiert



Atemberaubendes Lernerleben

für alle Straumann Kunden



Zentrales System mit Synergien

volle Kontrolle, effiziente Administration

Wertvolle Kundendaten für weiteres Wachstum



Eine Säule der Straumann Erfolgsgeschichte: Die Umwandlung von wertvollen Daten in starke Wachstumsstrategien. SKILL liefert verlässliche und aussagekräftige Daten über das Lernverhalten der Nutzer. Diese werden voll automatisch gesammelt und in einer Marketingcloud mit SAP CRM zusammengeführt.

Über das Lernverhalten lassen sich wichtige Schlüsse über die Bedürfnisse, Wünsche und Interessen der Kunden ziehen.

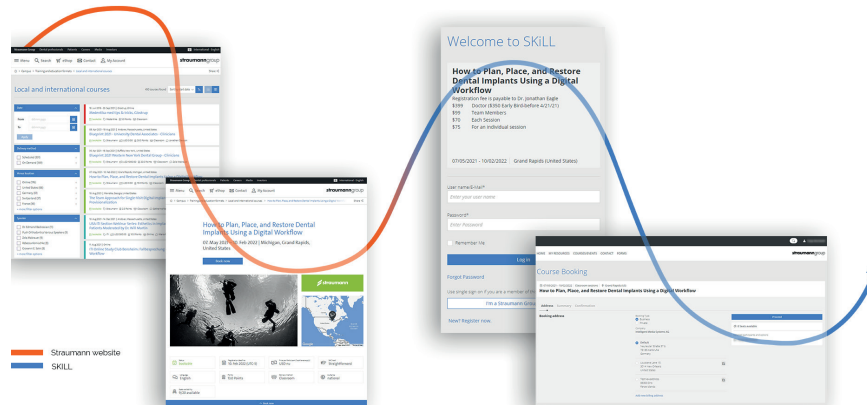
Die intelligenten Trackingtools von SKILL

gewährleisten eine hohe Zuverlässigkeit der gesammelten Daten und geben tiefe Einblicke in das Nutzungsverhalten der User. Alle Daten werden im Einklang mit geltenden Datensicherheitsmaßnahmen gesammelt und stellen so sicher, dass die Kunden ein sicheres Lernerlebnis haben.

Die Zeiten von Excel Tabellen, Notes und manuellen Reports sind nun offiziell vorbei.

Straumann hat mit SKILL ein automatisiertes Learning Management Tool, welches die zentrale Administration der weltweiten Kundens Schulungen ermöglicht. Sie haben jederzeit Einblick in alle Aktivitäten und so stets den Überblick über die globalen Bildungsaktivitäten der Gruppe.

Immersives Lernerlebnis steigert die Markenbindung



Für Straumann standen die Kunden schon immer im Fokus. So ist es nicht verwunderlich, dass sie mit SKILL eine einzigartige Lernwelt erschaffen haben, die alle Kunden restlos begeistert. Durch die CI-konforme Gestaltung der Lernplattform gelingt es dem Unternehmen einen nahtlosen Übergang zu anderen Straumann-Anwendungen zu

schaffen. Die Kunden bewegen sich stets in einer einzigartigen Straumann Markenwelt, die zunehmend die Bindung der Kunden an das Unternehmen stärkt. Neben der nahtlosen Integration schafft SKILL mit einer intuitiven Oberfläche, ansprechendem Design und einfachen Buchungsprozessen eine unvergleichliche Lernumgebung.

SKILL

Eine Erfolgsgeschichte

Die letzten Worte möchten wir unserem Kunden überlassen:

„Ein hervorragendes Lernerlebnis sowie ein benutzerfreundliches und integriertes digitales Kundenerlebnis über alle Kanäle hinweg – das sind die Grundbausteine unseres digitalen Ökosystems. Die nahtlose Integration von hiveQ in unsere Marketing Cloud ist ein zentraler Aspekt dieser Strategie. Zudem baut der globale Einsatz von hiveQ unseren Wettbewerbsvorteil weiter aus.

Die Softwarelösung der IM|S ermöglicht uns alle Arten des Lernens abzubilden und darüber hinaus ebenfalls die Einbindung von eCommerce Elementen. Die vollständige Integration in unseren Tech-Stack, einschließlich unseres CRM und anderer kommerzieller Plattformen, eröffnen uns viele Vorteile im Front- und Backend-Bereich.

Zuletzt möchte ich noch anmerken, dass die tolle Zusammenarbeit mit der IM|S geprägt ist von Flexibilität, Service und Kompetenz – eine Basis, die uns darin unterstützt unsere ehrgeizigen Unternehmensziele zu erreichen.“

straumanngroup
Straumann Group / Rainer Schlegel

Intelligent Media Systems AG
Maneggstr. 83
CH 8041 Zürich

+41 44 481 6070
info@im-systems.com

