



LIEBHERR

Ganzheitliches Trainingskonzept für globalen Software-Rollout

*Erweiterbares Trainingskonzept für Schulungen
im dezentralen und zentralen Kontext*

RAMONA RÖSLER | HEAD OF CORPORATE LEARNING SOLUTIONS



„Da wir nur Grundlagentraining bieten, verlagern wir möglichst viele Inhalte in den Bereich Performance Support und pilotieren hierfür erstmals den **tt guide**.“

Vom Onepager bis zum Assessment reicht das Trainingskonzept für die Mitarbeiter des weltweit operierenden Konzerns Liebherr. Doch wie soll ein und das gleiche Trainingskonzept einerseits der dezentralen Struktur der Firmengruppe gerecht werden und andererseits die konzernweit einheitliche Einführung eines Trainingsmanagementsystems und eines Personalmanagementsystems unterstützen?

Liebherr zählt nicht nur zu den weltweit größten Baumaschinenherstellern, sondern ist auch in vielen anderen Branchen erfolgreich. Das 1949 in Deutschland gegründete Unternehmen ist für seine Kräne und Bagger bekannt, aber ebenso für Hausgeräte oder Systemlösungen für Luftfahrt und Schienenverkehr. Aufgeteilt in elf Sparten und über 130 eigenverantwortliche Unternehmenseinheiten ist die Firmengruppe heute in mehr als 50 Ländern präsent. „Wir nutzen die **tt knowlegde force** schon seit einigen Jahren und pilotieren derzeit auch den **tt guide**“, erklärt Ramona Rösler, Head of Corporate Learning Solutions der Liebherr IT Services GmbH.

Die Orange für „TELL“, das Lernportal für mehr als 130 dezentrale Gesellschaften

Mit der Implementierung eines neuen Learning-Management-Systems (LMS) führte Liebherr ein neues Trainingskonzept ein. Über das LMS können die Unternehmenseinheiten E-Learnings auch mobil bereitstellen, Vor-Ort-Trainings administrieren, Trainings durch Händler und Endkunden buchen lassen, Trainingskosten erfassen, Zertifizierungsprogramme abwickeln und vieles mehr. Das flexibel erweiterbare Training liefert den Unternehmenseinheiten im Bereich des formalen Trainings „nur“ ein Grundlagentraining, das sie um ihre Bedürfnisse erweitern und

für ihre Zwecke anpassen können. Es setzt sich aus 4 Teilen zusammen:

1. WBTs, die mit formalem Training eine Basisgrundlage legen.
2. Trainingspräsentationen zur Ergänzung der WBTs, die durch Trainerleitfäden ergänzt werden und bereits Übungsaufgaben enthalten. Diese können in den dezentralen Einheiten angepasst und für Vor-Ort-Trainings genutzt werden.
3. Flyer/Onepager zu Marketingzwecken, die als Klickanleitung jeweils auf einer DIN-A4-Seite alles kurz im Überblick erklären; dies mit dem Verweis auf mehr Details in der „Orange“, also dem QuickAccess.
4. QuickAccess (= Orange) mit Guides als Nachschlagewerken.

„Da wir nur Grundlagentraining bieten, lagern wir möglichst viele Inhalte in den Bereich Performance Support und pilotieren hierfür erstmals den **tt guide**“, erklärt Ramona Rösler die Vorgehensweise.

Das Ergebnis ist beeindruckend: Für das LMS wurde 1 Stunde E-Learning für 5 Systemrollen in 3 Sprachen erstellt, so dass ein Anwender sehr kurz in 10 bis maximal 20 Minuten im WBT das Wesentliche lernt. Ergänzend dazu stehen ihm bisher 100 Guides zur Verfügung – und die Anzahl steigt. „Hätten wir ganz klassisch ausschließlich auf WBT-Training gesetzt, wären wir sicher bei 3 bis 4 Stunden Training herausgekommen“, freut sich Rösler über das gelungene Trainingskonzept.

Lessons Learned: 10 Klicks und Change Story

In der Nachbetrachtung wurde dem E-Learning- und Trainingsteam klar, dass zur weiteren Unterstützung im Arbeitsalltag für komplexe Zusammenhänge eine zentrale Nachschlageplattform (Webpublisher) sinnvoll ist und dass auch das Change Management von zentraler Seite aus mehr unterstützt werden muss. „Wir fokussierten uns auf Rollenbeschreibungen und Systemerklärungen, aber wenig darauf, was dem Einzelnen das System bringt“, so Rösler, aber hierfür gibt es jetzt die „Change Story“. Das Team legte weiterhin

„Guide-Standards“ fest, damit die Anwender nicht frustriert werden und rasch das Richtige finden: Unter anderem zählen dazu klare Titel und Verschlagwortung, maximal 10 Schritte pro Guide sowie ein beschreibender Einleitungssatz, der über Rolle und Aufgabe informiert.

MySuccess-Training: mit Pflichtteil

Für den Rollout eines konzernweiten HR-Managementsystems ergänzt Liebherr das Trainingskonzept mit den Lessons Learned um weitere Bestandteile. Zudem ist es nun zentral gesteuert und wird außerdem in 8 Sprachen zur Verfügung gestellt. Im Unterschied zum LMS-Training ist hier den Basiswissen vermittelnden WBTs ein Webinar für Key User vorgeschaltet, die in den Unternehmenseinheiten vor Ort als Katalysatoren und Unterstützer dienen sollen. Auch die Assessments zur Wissensüberprüfung gibt es nun in diesem Trainingskonzept, sie greifen Szenarien aus den WBTs und Webinaren auf. Die Trainingspräsentationen wurden um Workshopvorlagen erweitert, die die Prozessveränderungen in den dezentralen Einheiten unterstützen. Beide enthalten nicht

Facts & Figures

- Seit 2011 Einsatz der tt knowledge force
- tt guide für 130 Unternehmenseinheiten pilotiert
- 8 Sprachen
- Ausgewogene Mischung verschiedener Lernmedien
- Change Management und Training

nur optionale, sondern auch einige verpflichtende Schulungen, die von den Key Usern vor Ort durchgeführt werden. Zu den Marketingmaterialien ist nun die Change Story im Videoformat hinzugekommen, die den Anwendern die Sinnhaftigkeit des Ganzen verdeutlicht und damit ihre Motivation steigert. Die „Orange“ wird, anders als im LMS-Konzept, gleich mit der **tt knowledge force** produziert. Mit einer Aufzeichnung können nun E-Learning, Guide und Dokumentation erstellt werden. Rund 180 Guides sind geplant, der Rollout kann kommen.

