

CASE STUDY

Mit E-Learning fit für den Kunden

E-Learning gilt als zukunftssträchtiges Werkzeug im Personalmanagement, denn es vereinfacht die relevanten Prozesse, spart Ressourcen und steigert die Effizienz. Nun setzt auch kika/Leiner auf elektronisch unterstütztes Lernen. Max Gersten im Gespräch mit Susann Lechner, Projektleiterin für HR-Software bei kika/Leiner.



Susann Lechner

Die kika/Leiner Firmengruppe gehört zu den führenden Einrichtungshäusern in Zentral- und Osteuropa. Heute zählt die kika/Leiner Unternehmensgruppe europaweit insgesamt 67 Einrichtungshäuser mit rund 7700 Mitarbeitern. Das Sortiment umfasst mehr als 50 000 Produkte.

Welche Themen haben für Sie in der Personalentwicklung Priorität?

Bei uns sind vor allem Fähigkeiten, die den täglichen Kundenkontakt verbessern, sehr gefragt. So muss etwa das Verkaufspersonal das hausinterne EDV-Programm einwandfrei beherrschen, um Bestellungen, Kaufverträge oder Reklamationen rasch und fehlerfrei zur Zufriedenheit der Kunden bearbeiten zu können. Wir haben 2005 komplett auf eine elektronische Auftragerfassung und -bearbeitung umgestellt. Viele unserer Mitarbeiter sind diesen Schritt zügig mitgegangen und arbeiten engagiert mit dem System. Speziell aber bei jenen, die schon sehr lange im Unternehmen sind, stellen wir immer wieder Nachholbedarf im Bereich EDV-Kenntnisse fest.

Mit welcher HR-Lösung arbeiten Sie?

Als Personalmanagement-Software nutzen wir bereits seit einigen Jahren die webbasierte Lösung engage! von Infoniqa mit den Modulen Bewerber- und Bildungsmanagement sowie seit einigen Monaten die revisionssichere digitale Personalakte von Kendox. Bislang wurden mit engage! unter anderem Präsenztrainings verwaltet. Nun sollte die HR-Plattform mit E-Learning ergänzt werden, um auch das Schulungswesen – wie etwa elektronische Kurse, Unterweisungen oder Tests – abbilden zu können. Unser Ziel war es, das Bildungsangebot für unsere Mitarbeiter zu erweitern und neben den Präsenztrainings auch Schulungen jederzeit und

flexibel durchführen zu können. In diesem Zusammenhang stand auch die einfache Bedienbarkeit und Verständlichkeit des Systems ganz oben auf der Agenda. Eine weitere Herausforderung ergab sich, weil die Lösung im Zuge eines geförderten Projekts innerhalb eines Jahres umgesetzt werden musste.

Warum haben Sie sich für die E-Learning-Lösung von Infoniqa entschieden?

Das E-Learning-Modul »Campus« erfüllt alle Anforderungen und ermöglicht die nahtlose Integration in das bereits vorhandene engage! HR-Portal. Daher lag die Entscheidung für das elektronische Bildungswerkzeug auf der Hand. Als unternehmensweit einsetzbare Lernplattform ermöglicht Campus die automatische Verwaltung von Lernprozessen und Kurskatalogen sowie die Aufzeichnung der Lernaktivitäten und die Erstellung von Berichten für das Management. Das Learning-Managementsystem verwaltet und protokolliert auch den Lernfortschritt und -erfolg der Lernenden bei allen Aus- und Weiterbildungsaktivitäten. Darüber hinaus sorgt die Lösung beispielsweise im Bereich Zertifizierungen oder Compliance-Schulungen dafür, dass die Lerninhalte individuell zugeschnitten werden können.

Wie haben Sie »Campus« integriert?

Im ersten Schritt der Implementierung diskutierte die HR-Leitung von kika/Leiner gemeinsam mit Infoniqa unterschiedlichste Ideen und Vorstellungen zur Umsetzung – speziell auch das Design und Layout der Benutzeroberfläche. Dieser Punkt war uns besonders wichtig. Die Benutzer sollten nicht die sachlich und funktional aufgebaute engage!-Oberfläche sehen, sondern ein Portal, das im Stil unserer allgemeinen Corporate Identity gehalten ist, also wie ein gemütlich ein-

gerichtetes Wohnzimmer eine angenehme Atmosphäre ausstrahlt. Nachdem die Gestaltung der Oberfläche bestimmt war, folgten die Definition der einzelnen Arbeitsabläufe und Prozesse im E-Learning-Modul und die Integration in engage! als Basisplattform. So musste beispielsweise festgelegt werden, wer die Kurse und Ausbildungsinhalte verwalten darf oder in welchen Sprachen die Inhalte verfügbar sein sollen. Abschließend erarbeitete man gemeinsam ein zur Corporate Identity von kika/Leiner passendes Layout. Bereits nach zehn Monaten ging das Bildungsmanagement in den Echtbetrieb.

Welche Vorteile haben Sie dadurch?

Mit dem E-Learning-Werkzeug kann kika/Leiner nun nicht nur effizient elektronisch unterstützte Kurse erstellen und publizieren, sondern auch den Erfolg der Bildungsmaßnahmen überprüfen. Aktuell bieten wir rund 25 E-Learning-Kurse an, die elektronisch aufrufbar sind – wie etwa EDV-Schulungen für das Verkaufspersonal oder unterschiedliche Weiterbildungen für die Bereiche Warenwirt-

schaftssystem, EDV-Planungsprogramme, Merchandising oder Zeiterfassung und Lohnverrechnung. Das E-Learning-Modul erlaubt beispielsweise die realitätsgetreue Nachstellung eines Kaufvertrags, prüft die Kenntnisse der User im Umgang mit dem EDV-Verkaufsprogramm und wertet die Ergebnisse in engage! aus. Schulungsunterlagen können entweder selbst erstellt oder auch zugekauft und dabei beliebig oft wiederverwendet und verknüpft werden. Wir setzen unter anderem die Software ClickandLearn zur Kurserstellung ein. Das Ergebnis sind interaktive Lernsequenzen, die wir unseren Mitarbeitern im Portal anbieten. Damit können sich die Beschäftigten das Wissen zeit- und ortsunabhängig, auch zu Hause, erarbeiten. Dank des Systems lässt sich erstmals die komplette EDV-Einschulung der Mitarbeiter auf elektronischem Weg abwickeln – das war bisher nicht möglich. So können sich neue Dienstnehmer bereits vor Antritt ihres Jobs mit der verkaufsspezifischen Software beziehungsweise mit den Merchandising-Unterlagen vertraut machen.

Was sind generell Ihre Erfahrungen mit E-Learning?

E-Learning nimmt bereits jetzt einen wichtigen Teil unserer Bildungsmaßnahmen ein. Wenn etwa Änderungen in der EDV oder im Vertrieb akut sind, können wir die erforderlichen Schulungen zeitnah an die Mitarbeiter herantragen. Auch wenn das E-Learning-Angebot derzeit unterschiedlich gut von den Mitarbeitern angenommen wird, bin ich von der zukunftssträchtigen Technologie überzeugt. Langfristiges Ziel ist es, die Ausbildung der Mitarbeiter und damit auch die Servicequalität für die Kunden zu verbessern. Das direkte Gespräch mit den Mitarbeitern und den Support auf der Verkaufsfläche spart man sich nicht, aber wir haben mit der elektronischen Aus- und Weiterbildung wesentlich mehr Möglichkeiten als bisher.

Vielen Dank für das Gespräch. □

Weitere Informationen:

www.kika-leiner.com

www.infoniqa-hr.at