

PEUGEOT ist mit ORBIS NetCoach für die Zukunft gerüstet

E-Learning: Erfolgsfaktor im Wettbewerb

Mitarbeiter mit Know-how gehören heute zu den Erfolgsfaktoren jedes Unternehmens. Moderne Lernumgebungen helfen, die Qualifikation zu steigern, schaffen Möglichkeiten zur persönlichen Weiterentwicklung und erhöhen die Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter. PEUGEOT Deutschland, mit derzeit mehr als 1.500 Angestellten in 16 Niederlassungen, entwickelte die „Virtuelle PEUGEOT Management Akademie“. Zusammen mit der Saarbrücker ORBIS AG setzte PEUGEOT ein E-Learning-Konzept für Vertrieb und Service um.

Wie in anderen High-Tech-Branchen hat auch in der schnelllebigen Automobilindustrie das Wissen um Produkt-Neuheiten eine geringe Halbwertszeit. Durch die kurzen Innovationszyklen und technischen Neuerungen besteht permanenter Trainingsbedarf. Allein 2002 hat Peugeot fünf neue Produkte eingeführt.

PEUGEOT sondierte den Markt für Lösungen bei Service-Trainings und Schulungen für Teile und Zubehör. Nach einem Testlauf fiel die Entscheidung für das Web-basierte E-Learning-System ORBIS NetCoach. Es umfasst ein integriertes Autorensystem, mit dem sich Lerninhalte einfach aufbereiten und nutzen lassen. Erste Aufgabe und entscheidend für die weitere Zusammenarbeit mit dem Saarbrücker Business-Consulting Unternehmen war ein E-Learning-Kurs zum PEUGEOT 607. ORBIS führte bei PEUGEOT Daten aus einer Vielzahl gedruckter und elektronischer Quellen zusammen und erstellte daraus das didaktisch geführte Web-basierte Training. Das Resultat, die schnelle und einfache Realisierung und die hohe Adaptivität für eine optimale Unterstützung des Users überzeugte. Gemeinsam gingen die beiden Unternehmen daran, das E-Learning-System an die individuellen

Anforderungen von PEUGEOT Deutschland anzupassen und zu implementieren. Es war entscheidend, dass die Software auch mit herkömmlichen PCs und analogen Leitungen gut funktionierte. So musste außer einem Internetzugang keine weitere Technik angeschafft werden. Verfügte zum Projektstart noch nicht jeder Betrieb über Internetzugang, so sind heute alle Betriebe angeschlossen.

Von Anfang an wurden die Trainer der Präsenzseminare einbezogen. Um bei Ihnen Ängste abzubauen und Interessenskonflikte zu vermeiden, arbeiteten sie in intensivem Kontakt mit ORBIS Consultants. Die Akzeptanz der Trainer und ihr starkes Engagement war wichtig, da sie als Wissensexperten der einzelnen Fachbereiche inhaltlich „ihre“ Internet-Kurse verantworten.

Zur Implementierung der E-Learning-Lösung hat Peugeot ebenfalls die Geschäftsführung der einzelnen Händlerbetriebe so früh wie möglich eingebunden, da sie das neue System mittragen und umsetzen mussten: von der technischen Infrastruktur über die „Werbung“ bei den Mitarbeitern bis hin zu deren Freistellung zum Lernen. Während die Motivation und Einbindung der Trainer problemlos lief, wäre rückblickend eine noch frühere Einbindung der Geschäftsführung der einzelnen Händlerbetriebe vom Start des Projektes an, zum Beispiel mit einem eigenen Workshop optimaler gewesen. Hier besteht nach Ansicht der Projektleiter immer noch Verbesserungspotential: Die unmittelbaren Vorgesetzten der e-Lerner werden in Zukunft noch besser in die Informationskette integriert und mit regelmäßigen Erinnerungen („Teaser“) auf Neuigkeiten in der virtuellen Management Akademie aufmerksam gemacht.

Eine gesunde Mischung: Web-basierte Trainings und Präsenzseminare

Mit den Web-basierten Trainings (WBTs) von ORBIS wird maßgeschneidertes Lernen möglich. In Vortests wird das aktuelle Wissen eines Mitarbeiters erhoben und für ihn jeweils ein entsprechender Kurs dynamisch generiert. Inhalte, die er bereits beherrscht, werden ihm nicht mehr angeboten. So sieht er nur noch die Inhalte, die für ihn neu sind. Dies ermöglicht ein schnelleres und effektiveres Lernen. Im Gegensatz zu Computer-based Trainings (CBTs) benötigt man für das Erstellen eines Internetkurses nur drei bis vier Wochen.

Einfache Lerninhalte wie andere Spurbreiten bei neuen Produkten lassen sich einfach in WBTs aufbereiten. Durch die vorgeschalteten E-Learning-Phasen lässt sich je nach Produkt ein halber bzw. ganzer Präsenzseminartag sparen. Bei mehr als 400 Teilnehmern, die früher 3 Seminare à 3 Tage absolvieren mussten, lassen sich so bei den Standardseminaren 1200 Schulungstage sparen. So bleibt in Präsenzseminaren Zeit für die Arbeit am Objekt oder für

zusätzliche Highlights wie Probefahrten, was den Motivations-Charakter der Veranstaltung erhöht. Mitarbeiter, die keine Möglichkeit haben, das Präsenzseminar im Internet vorzubereiten, bekommen die Chance, dies am Abend des ersten Seminartages zu tun. Dieses Vorgehen zeigte Erfolg: Mittlerweile sind die Mitarbeiter besser vorbereitet, so dass im Seminar auch mehr erarbeitet wird. Bei Produkteinführungen konnten die ehemals 2-tägigen Seminare auf einen Tag reduziert werden. Das enorme Einsparpotenzial wirkt sich auch direkt bei den einzelnen Händlern aus: Sie haben mehr Mitarbeiter vor Ort und erhöhen damit ihre Kundenzufriedenheit.

E-Learning – keine Eintagsfliege

Mehr als 20 Kurse sind seit Beginn des Projektes entstanden. Momentan sind 8500 Verkäufer und Techniker an 700 Standorten angemeldet. Die Mehrheit arbeitet von zu Hause aus – meist abends oder am Wochenende. Speziell im technischen Bereich ist die Lernmotivation sehr hoch. Da durch die permanenten Neuerungen bei Lernpausen schnell große Wissenslücken entstehen, musste sich auch bisher jeder, der up to date sein wollte, ständig weiterbilden.

Durch den Wechsel des Mediums ist es für die Mitarbeiter bequemer und einfacher geworden: Sie bekommen alle notwendigen Informationen präsentiert, wann und wo sie möchten. Die Freischaltung und die Vergabe des Zugangspassworts zum E-Learning-Kurs erfolgen automatisch. Auch die von ORBIS Netcoach unterstützten Chatrooms wurden eingerichtet, damit die Mitarbeiter zu unterschiedlichen Themen Erfahrungen austauschen können. Die jeweiligen Händler-Standorte ermutigen mit unterschiedlichen Anreizen, die virtuelle PEUGEOT Management Akademie zu nutzen. Zum Beispiel erhalten die Mitarbeiter ein Fahrzeug für ein paar Tage zur Verfügung gestellt oder die Online-Gebühren zurückerstattet. Für PEUGEOT ist E-Learning optimal: Das System ist einfach zu aktualisieren, um relevante Informationen schnell, zeitgleich und kosteneffektiv an alle Händler weiterzugeben.

Von Dipl.-Ing. Dirk Scheidt, Leiter technisches Training der PEUGEOT Management Akademie