

Fit für den Kunden mit E-Learning

kika Möbelhandelsgesellschaft m.b.H. nutzt das E-Learning-Modul von Infoniqa zur Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter

E-Learning gilt als zukunftssträchtiges Werkzeug im Personalmanagement: Es vereinfacht die relevanten Prozesse, spart Ressourcen und steigert die Effizienz. Nun setzt auch kika/Leiner auf elektronisch unterstütztes Lernen, um die Aus- und Weiterbildung seines Personals gezielt steuern und vereinfachen zu können.

Die kika Möbelhandelsgesellschaft m.b.H. gehört zu den führenden Einrichtungshäusern in Zentral- und Osteuropa. Bereits 1910 gründete Rudolf Leiner das Stammhaus im niederösterreichischen St. Pölten. Heute zählt kika/Leiner europaweit insgesamt 67 Einrichtungshäuser mit rund 7.700 Mitarbeitern und mehr als 50.000 Produkten.

Kenntnisse der Mitarbeiter verbessern

Die Personalabteilung bei kika ist für die fundierte Aus- und Weiterbildung aller Mitarbeiter zuständig. Gefragt sind vor allem Fähigkeiten, die den täglichen Kundenkontakt verbessern. 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 Auftragsfassung- 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“, beschreibt Susann Lechner, Projektleiterin für HR-Software bei kika/Leiner, die Ausgangssituation.

Für das Personalmanagement nutzt die Unternehmensgruppe bereits seit einigen Jahren die webbasierte HCM-Software von Infoniqa mit den Modulen Bewerber- und Bildungsmanagement sowie die revisionssichere digitale Personalakte von Kendox. Bislang wurden mit diesem System 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



Susann Lechner,
Projektleiterin für HR-Software

AUF EINEN BLICK

Ziele

Ergänzung der HR-Plattform um E-Learning, um das Schulungswesen abbilden, das Bildungsangebot zu erweitern und neben Präsenztrainings auch Schulungen jederzeit und flexibel durchführen zu können.

Anforderungen an die E-Learning-Plattform:

- + Automatische Verwaltung von Lernprozessen
- + Nachvollziehbarkeit der Schulungen
- + Integrierte Schnittstellen
- + Flexibel an Kundenanforderungen anpassbar

den Präsenztrainings auch Schulungen jederzeit und flexibel durchführen zu können. In diesem Zusammenhang standen 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“, so Lechner.

Lernfortschritte verwalten und protokollieren

Das E-Learning-Modul von Infoniqa erfüllt alle Anforderungen und ermöglicht die nahtlose Integration in das bereits vorhandene HR-Portal von Infoniqa. 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 E-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.

Umsetzung in kürzester Zeit

Im ersten Schritt diskutierte die HR-Leitung von kika Möbelhandels-gesellschaft m.b.H. gemeinsam mit Infoniqa unterschiedlichste Ideen und Vorstellungen zur Umsetzung – speziell auch das Design und Layout der Benutzeroberfläche. „Dieser Punkt war besonders wichtig. Die Benutzer sollten nicht die sachlich und funktional aufgebaute Software-Oberfläche sehen, sondern ein Portal im Stil unserer allgemeinen Corporate Identity, also wie ein gemütlich eingerichtetes Wohnzimmer, das eine angenehme Atmosphäre ausstrahlt“, erklärt Lechner. Danach folgten die Definition der einzelnen Arbeitsabläufe und Prozesse im E-Learning-Modul und die Integration in das HR-System als Basisplattform. So musste beispielsweise festgelegt werden, wer die Kurse und Ausbildungsinhalte verwalten darf oder welche Sprachen verfügbar sein sollen. Abschließend erarbeitete man gemeinsam ein zur Corporate Identity von kika passendes Layout. „Im Umsetzungsprozess hat uns Infoniqa mit seinem Know-how und Erfahrungsschatz bestens unterstützt. Der vorgegebene Zeitrahmen konnte sogar unterschritten werden. Bereits nach zehn Monaten ging das Bildungsmanagement in den Echtbetrieb“, lobt Susann Lechner.

Mit E-Learning in die Zukunft

Derzeit sind mehr als 5.000 Nutzer im Infoniqa-Tool für die Kurse angemeldet, die in Deutsch, Englisch und Tschechisch verfügbar sind – weitere Sprachen wie ungarisch oder slowakisch sind geplant. „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“, so Susann Lechner.

SIE HABEN FRAGEN?

Wir sind gerne für Sie da!

kontakt@infoniqa.com

Deutschland: +49 7031 41 07 - 100

Österreich: +43 7242 9396 - 3300

Schweiz: +41 41 768 40 40

www.infoniqa.com