



eLearning-JOURNAL • AWARD 2015

KATEGORIE: QUALITÄTSMANAGEMENT

SIEGERPROJEKT:
Qualitätssicherung im Trainingszentrum

PROJEKTPARTNER:
**SoftDeCC Software GmbH
Schenker Deutschland AG**

Qualitätssicherung bei der Schenker Deutschland AG

Die Zukunft fest im Blick – mit TCmanager® Trainings evaluieren

Trainingsmaßnahmen in modernen Unternehmen sind zur Zukunftssicherung unerlässlich. Jedoch ist Training oft aufwändig und kostenintensiv. Professionelle Qualitätssicherung ermöglicht nachhaltige Schulungserfolge. Die Schenker Deutschland AG unterstützt mit umfassender Qualitätssicherung zukunftsfähiges Bildungscontrolling.

Als Logistikanbieter beschränkt sich Schenker Deutschland AG allerdings nicht nur auf Waren, sondern bietet mit der Geschäftsstelle ‚Order- und Seminarlogistik‘ auch die Organisation und Durchführung von Trainingsdienstleistungen an. Darüber hinaus ist auch der Weiterbildungsbedarf des eigenen Unternehmens hoch. Entsprechend wichtig ist es zu wissen, welche Maßnahmen die Zielvorgaben erfüllen und wo nachjustiert werden sollte.

Mit dem Projekt „Qualitätssicherung im Trainingszentrum“ wurde das Thema Qualitätsmanagement von dem Projektpartner Schenker Deutschland AG zusammen mit der SoftDeCC Software GmbH in Angriff genommen, um sowohl von den eigenen Mitarbeitern als auch von den Kunden aussagekräftiges Feedback für das angebotene Seminarmanagement zu erhalten.

Lernbedarfe

Die Qualität der Schulungen bei DB Schenker basiert nicht nur auf inhaltlich ausgefeilten Trainingskonzepten, sondern auch auf der reibungslosen Zusammenarbeit mit externen Einrichtungen und Personen (Trainer, Catering, Räume etc.). Professionelles Seminarmanagement ist ein wichtiger Erfolgsfaktor und muss hohen Ansprüchen genügen. Kontinuierliches Bildungscontrolling ist unerlässlich, um einen detaillierten Überblick über aktuelle Entwicklungen zu haben und Prognosen ableiten zu können. Zielvorgabe für

das Projekt war die detaillierte Erfassung der Kundenzufriedenheit sowie die Auswertung der Ergebnisse nach unterschiedlichsten Aspekten. So können Entwicklungen beobachtet und mit den strategischen Zielvorgaben abgeglichen werden, um rechtzeitig steuernd eingreifen zu können. Als Zielgruppe wurden alle Lernenden, Trainer und evtl. Servicepartner bei der Schenker Deutschland AG ermittelt. Das jährliche Buchungsvolumen entspricht etwa 3.000 Teilnehmern bei 250 Trainings.

Projektergebnis

Die Qualitätssicherung wird bei der Schenker Deutschland AG mit TCmanager® LMS der SoftDeCC Software GmbH abgewickelt, der eine breite Palette von Möglichkeiten bietet um die verschiedenen Trainingsmaßnahmen, Trainer und Locations auf die verschiedenen Projektziele hin zu bewerten. Mit der Software können unkompliziert Fragebögen für die Qualitätssicherung erstellt und anschließend den Trainern, Kursteilnehmern und Partnern zur Verfügung gestellt werden, damit diese für den jeweiligen Bereich Feedback geben können.

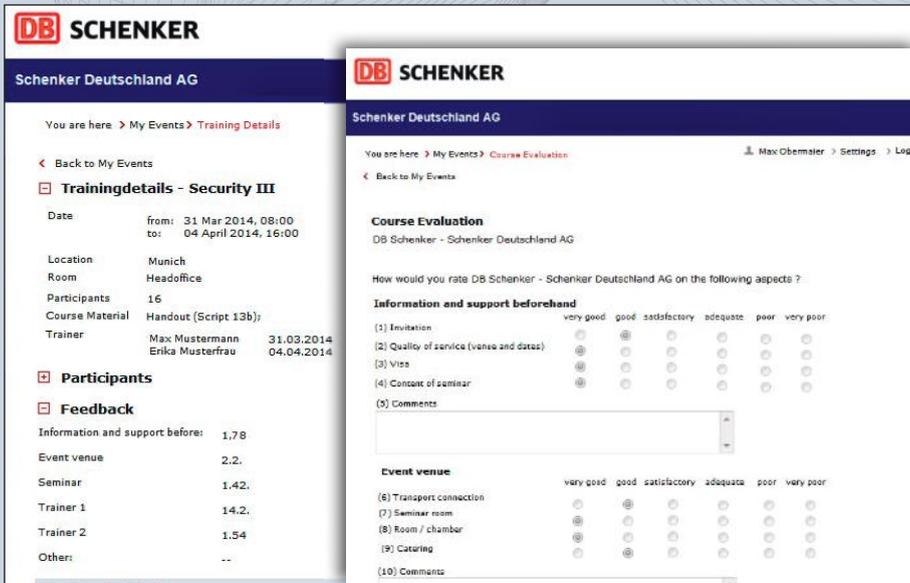
Das Feedback der Lerner wird kontinuierlich nach jedem Training abgefragt und ausgewertet, womit Rückschlüsse zur Modifikation des Angebots, der Trainingsinhalte, der Veranstaltungsorte, der Prozesse und der Trainingszyklen abgeleitet werden können. Mitarbeiter mit persönlichem Trainingsaccount bzw. Trainer können die Fragebögen in ihrem jewei-

METHODIK

ANGEWANDTE METHODEN

- Blended Learning
- Web Based Training (WBT)
- Computer Based Training (CBT)
- Game Based Learning
- Mobile Learning
- Serious Gaming
- Videotraining
- Content Sharing
- Microlearning
- Rapid Learning
- Learning Communities
- Virtual Classroom
- Blogs
- Broadcasting/Webcasting
- Webinare
- Chats
- Wikis
- Foren

Qualitätssicherung bei der Schenker Deutschland AG



Mit dem TCmanager® Evaluierungstool erfasst Schenker Deutschland AG umfangreiche Trainingsdaten zur Qualitätssicherung.

ligen Online-Portal bequem abrufen. Alternativ werden dem Befragten verschlüsselte Links zum Feedbackportal per E-Mail zugeschickt. So wird die Anonymität des Befragten gewahrt, um möglichst unverfälschte Aussagen zu erhalten. Bei der Qualitätssicherung werden alle Feedbackbögen berücksichtigt, unabhängig vom Qualifikationsniveau des Befragten, d. h. alle Einschätzungen sind für die Auswertung gleichermaßen relevant. Die hohe Rücklaufquote von 94 % bei den Beteiligten spricht für eine hohe Zustimmung zu dem Projekt.

Die komplexe Verwaltung der verschiedenen Fragen, Fragegruppen und Fragebogenversionen sowie die nachvollziehbare Zuweisung der unterschiedlichen Personengruppen ist komplex und erfordert strukturierende Softwareunterstützung. Um dem Qualitätsmanagement relevante Aussagen zu liefern, sind umfassende und flexible Auswertungsmöglichkeiten notwendig. TCmanager® ermöglicht schon im Standard kursübergreifende Auswertungsmöglichkeiten einzelner Fragen, die in unterschiedlichen Evaluationsbögen integriert sein können. Die Auswertung der Fragen, Evaluationsbögen oder Fragegruppen setzt diese nach Bedarf mit Kursorten, Trainingssegmenten, Qualifikationsstufen oder anderen Kriterien in Zusammenhang. Über einen Webservice können rollenbasiert von den entsprechenden Verantwortlichen die einzelnen und durchschnittlichen Ergebnisse nach individuell definierten Zeiträumen abgerufen

werden. Bei einer Ausweitung des Trainingsgeschäfts werden auch in Zukunft die Meinungen und Bewertungen der Beteiligten in die Evaluation einbezogen. Nicht nur die frühzeitige Korrektur unerwünschter Entwicklungen wird so ermöglicht. Klassischer Betriebsblindheit wird durch die Möglichkeit, Freitexte in Fragebögen zu integrieren, vorgebeugt. So können externe Impulse und Perspektiven entsprechend einbezogen werden.

Fazit

Die Qualitätssicherung spielt bei der Bewertung von Trainingsmaßnahmen eine entscheidende Rolle, um sicherzustellen, dass die Projektziele erreicht und damit die Kosten gerechtfertigt werden können. Gleichzeitig ist es oft schwierig, verlässliches Feedback und daraus resultierend zutreffende Bewertungen zu bekommen - ein reines „Happy Sheet“ bringt in der Regel keinen großen Informationsgewinn. Bei dem Projekt „Qualitätssicherung im Trainingszentrum“ der beiden Projektpartner Schenker Deutschland AG und SoftDeCC Software GmbH wurden weitreichende Feedbackmöglichkeiten in verschiedenen Zielgruppen und Kursen eingesetzt, um aussagekräftige Auswertungen zu ermöglichen. Aus diesem Grund verleiht die Jury des eLearning Journals diesem Projekt den eLearning AWARD 2015 in der Kategorie „Qualitätsmanagement“.

INFO

VORGABEN & BESONDERHEITEN

VORGABEN:

Zielvorgabe für das Projekt war die detaillierte Erfassung der Kundenzufriedenheit sowie die Auswertung der Ergebnisse nach unterschiedlichsten Aspekten. So sollte es möglich werden, Entwicklungen frühzeitig zu erkennen, mit den strategischen Zielvorgaben abzugleichen und rechtzeitig steuernd reagieren zu können.

BESONDERHEITEN:

Umfassende Frage- und Auswertungsmöglichkeiten für die Evaluation von Trainingskonzepten. Die Ergebnisse können flexibel mit anderen Daten, wie z. B. Kurssegmenten, Veranstaltungsort oder unterschiedlichen Qualifikationsstufen ins Verhältnis gesetzt und ausgewertet werden.

SoftDeCC Software GmbH

PROJEKTPARTNER



DIETER BACKIN
Senior Application Consultant

SoftDeCC Software GmbH
Kapuzinerstraße 9 C
80337 München

d.backin@softdecc.com
www.softdecc.com

Schenker Deutschland AG

PROJEKTPARTNER



MAX NEUBAUER
Projektmanager, Marketing

Schenker Deutschland AG
St.-Martin-Straße 53
81669 München

max.neubauer@dbschenker.com
www.dbschenker.com