

Die Baumarktkette Praktiker verbessert Prozesse rund um die Wissensvermittlung.

Effektives E-Learning



Die Praktiker Bau- und Heimwerkermärkte Holding AG mit Sitz im saarländischen Kirkel hat die Prozesse rund um das Thema Wissensvermittlung und Mitarbeiterschulungen überarbeitet – und verbessert. Die börsennotierte Baumarktkette will so ihre rund 27.000

Mitarbeiter in den 420 Baumärkten in acht Ländern on- wie offline mit einem einheitlichen Standard ausrüsten.

Gestartet wurde das umfassende Projekt von Praktiker und LearnChamp Consulting mit einer Analyse der Ausgangssituation. Daraus resultierte eine ganzheitliche Strategie, die für die kommenden Jahre Gültigkeit haben soll. Konkret wurde:

- das Thema Wissensvermittlung umfassend betrachtet.
- die Implementierung eines zentralen Learning Management Systems beschlossen.
- die Einordnung aller Themenschwerpunkte vorgenommen und die optimale Methode (eine davon ist E-Learning) abgeleitet.
- der internationale Einsatz im Konzern frühzeitig bedacht.
- ein Praktiker-internes Experten-Team aufgebaut.

Bereits in der Strategiephase wurde das Feedback von Seiten der Mitarbeiter in den Märkten berücksichtigt, um eine praxistaugliche Lösung zu

schaffen, die auch angenommen wird. So wurde schlussendlich der gesamte Wissenstransfer von der Verteilung von Dokumenten bis hin zu Schulungen grundlegend überarbeitet.

Ehrlichkeit erhöht Qualität

Im Rahmen der Umsetzung war ein funktional führendes Learning Management System (LMS) technisches Kernstück der Initiative. Mit dem LMS erhalten Mitarbeiter nun benutzergruppenbezogenen Zugriff auf Dokumente, können E-Learning Kurse buchen und starten sowie entsprechende Berichte zum Lernfortschritt einsehen. Extra trainierte Wissensmanager können Inhalte zielgruppenspezifisch verteilen und sehen konsolidierte Berichte. Durch den verstärkten Einsatz von E-Learning, auf der Basis zeitlich kurzer Module, wurde die Flexibilität des Lernens erhöht.

Das neue Informations- und Schulungsangebot wurde für sechs Zielgruppen gegliedert:

- Kasse
- Verkauf
- Verwaltung
- Wareneingang
- Azubis
- Marktleiter

Darüber hinaus gibt es dann eine thematische Gliederung der Inhalte jeder Zielgruppe. Das Angebot kann einfach durchsucht werden, und die Lernenden sehen ohnehin nur die Inhalte, die für Ihre Arbeit entsprechend relevant sind.



*Marion Douba,
Leiterin des Projektes
Wissensvermittlung,
Praktiker Bau- und
Heimwerkermärkte AG,
Kirkel*



*Michael Repnik,
Geschäftsführender
Gesellschafter,
LearnChamp
Consulting, Wien
Kontakt:
michael.repnik@
learnchamp.com*

Auch die neue Suchfunktion bietet einen großen Mehrwert. Zusätzlich können alle Mitarbeiter auch jederzeit Feedback über die Plattform geben. Die Plattform und ihre Inhalte leben also vom Feedback der Benutzer. Es kommt darauf an, dass die Mitarbeiter anhand des bereitgestellten Fragebogens ehrlich ihre Meinung zu den verschiedenen Inhalten sagen. So können sie die Qualität des Wissensmanagements mit erhöhen.

Im Bereich E-Learning werden beispielsweise Kurse zu Kundenorientierung, Produktinformation, Prozessen oder Verkaufsgesprächen angeboten. Neben den E-Learning Modulen

finden sich weitere Dokumente auf der Plattform: So helfen Spickzettel bei Grundabläufen wie Inventur, Kassenvorgängen oder Mahnungen. Zahlreiche Arbeitsanweisungen, Ablaufbeschreibungen und Formulare erleichtern die tägliche Arbeit.

Meinungsaustausch vereinfacht

Bei allen E-Learning Programmen steht die Relevanz für Mitarbeiter im Blickpunkt. Über einen technisch vereinfachten Meinungsaustausch fließen darüber hinaus kontinuierlich Verbesserungen in die Kurse ein.

Und: Aktuelle Themen können über E-Learning viel schneller als bisher an alle Interessierten verteilt werden. Mit der Implementierung des Learning Management Systems hat Praktiker eine Lösung umgesetzt, die die aktuellen und zukünftigen Anforderungen eines Handelsunternehmens optimal abdeckt. Außerdem werden durch das System Schwächen in der laufenden Wissensweitergabe ausgeschaltet. Jeder Mitarbeiter soll jederzeit bestmöglich informiert sein. Durch die Optimierung der Aus- und Weiterbildung hat Praktiker somit eine wichtige Voraussetzung für den weiteren Unternehmenserfolg geschaffen.