



Anspruchsvolles Lernangebot für einen anspruchsvollen Kunden - Schulungsorganisation bei der Bernard KRONE GmbH mit dem TCmanager

Hochtechnische Produkte für Industrie und Landwirtschaft werden in der ganzen Welt gebraucht. Jedoch erfordern solche Produkte ein fundiertes und aktuelles Produkt- und Fachwissen, damit Beratung und Support für die Kunden den hochwertigen Produkten auch gerecht wird. Der Schlüssel zum Erfolg ist die richtige Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter, welche die Maschinenfabrik Bernard KRONE GmbH mit ihrem Trainingszentrum und dem LMS TCmanager erfolgreich umsetzt.

Qualifizierte Ansprechpartner sind für den Endkunden ein Zeichen für Markenqualität. Umfangreiche und aktuelle Produktkenntnis bei Service- und Vertriebspartnern sind mit der entsprechenden Produktqualität die Basis für den Erfolg im Markt.

Ob Rundballenpresse oder selbstfahrender Feldhäcksler - für jeden Maschinentyp hat KRONE das passende Training im Angebot. Das Trainingsteam der Maschinenfabrik Bernard KRONE GmbH, in Kooperation mit der DEULA Freren und der Landmaschinenschule in Triesdorf, schult die Teilnehmer direkt an der jeweiligen Maschine, bzw. an eigens für Trainingszwecke entworfenen Modellen. Das KRONE Trainingskonzept stellt eine praxisnahe Ausbildung in kleinen Gruppen in den Mittelpunkt. KRONE bietet zur Zeit an 11 festen Standorten weltweit Trainings an. Die Teilnehmerzahlen belaufen sich jährlich auf über 4.000 Trainingsteilnehmer.

Trainingsbedarfe bei KRONE - Service, Fahrer und übergreifende Angebote

Hochtechnische Produkte für den Einsatz in Industrie und Landwirtschaft stellen Investitionen mit Tragweite dar. Kurze Erntefenster zusammen mit hohen Anschaf-

fungskosten erlauben keine Ausfallzeiten. So ist neben der kompetenten Verkaufsberatung auch ein schneller Service und die entsprechende Ersatzteilversorgung gefragt. Die Qualifikation der Mitarbeiter ist hierbei der Schlüssel zum Erfolg. Dieser Herausforderung hat sich das KRONE Trainingszentrum in über 60 Ländern der Welt zu stellen. Mit zielgerichteten Trainings für jeden Bereich können sich die Service- und Vertriebspartner zielgerichtet fortbilden.

Zum einen bietet KRONE praxisnahe Fahrertrainings an, die darauf ausgerichtet sind, den Betreiber der Maschine auf seine verantwortungsvolle Aufgabe vorzubereiten und ihn mit allen technischen Details seiner Maschine vertraut zu machen. Nach dem Motto „jede Maschine ist nur so gut wie sein Bediener“ ist es KRONE besonders wichtig, dass Fahrer die technischen Feinheiten, sowie die wichtigen Wartungspunkte professionell vermittelt bekommen.

Des Weiteren, anteilmäßig der größte Teil der Trainingssteilnehmer, bietet KRONE Technikertrainings an. Neben Grundlehrgängen (Basiswissen) werden für bereits erfahrene Trainingssteilnehmer weiterführende Aufbaulehrgänge angeboten. Ebenso sind eigens entwickelte

PROFIL

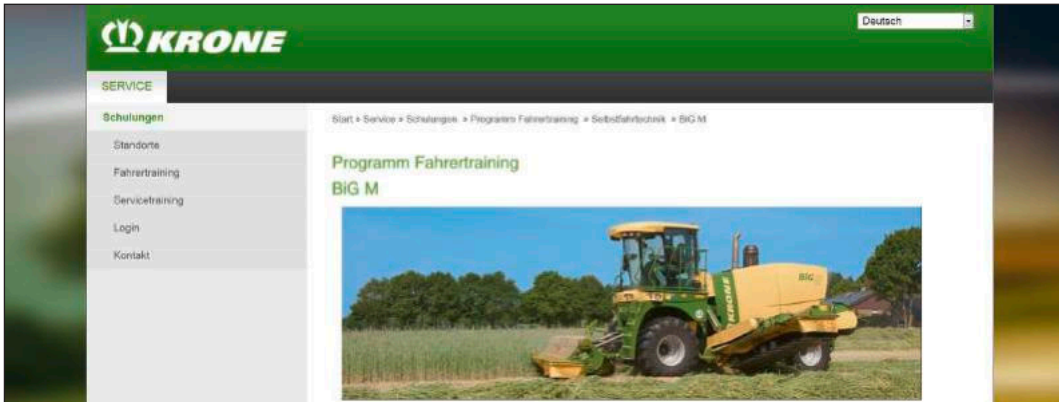


JAN HENRIK HOLK

Leiter KRONE Training.



▲ Bei der Fahrausbildung setzt KRONE auf eine hohe Praxisnähe, damit die Betreiber der Maschine auf ihre verantwortungsvolle Aufgabe vorbereitet werden.



▲ Die Planung und Verwaltung des KRONE Training Center erfolgt über das vielseitige LMS TCmanager.

Motorschulungen, die speziell auf die in den KRONE Selbstfahrern zum Einsatz kommenden Dieselmotoren abgestimmt sind, im Programm. Weiterhin wird als Ausbaustufe eines Aufbaulehrgangs der vergangenen Jahre, ein produktübergreifendes Training der Systemtechnik angeboten. So wird auch der Erfahrene noch durch neues Wissen unterstützt.

Die professionelle Produktkenntnis und die resultierenden Anwendungsmöglichkeiten sind für die Erhaltung der hohen Qualitätsstandards essentiell. Die Kenntnis aller elektronischen Feinheiten dient der Optimierung der Arbeitsqualität und der Wirtschaftlichkeit und ermöglicht den schnellen und kompetenten Service.

TCmanager im Einsatz bei KRONE

Alle Teilnehmer, d. h. eigene Mitarbeiter, sowie auch die Mitarbeiter der weltweiten Service- und Vertriebspartner, als auch deren Endkunden (Fahrer, Anwender) werden mit TCmanager-LMS verwaltet. Dabei stehen nicht nur die Kursplanung, die Teilnehmerverwaltung und Rechnungsstellung im Focus, die natürlich Kernelemente der Seminarverwaltung sind.

Buchungen auf Wartelisten sind Bestandteil der TCmanager-Installation. Bei erfolgten Umbuchungen aufgrund von Planungsänderungen werden die entsprechenden Bestätigungen automatisiert per Mail verschickt, um die Teilnehmer immer aktuell mit Informationen zu versorgen. Die Qualifikationen der Servicetechniker sind zum Teil mit Gültigkeitszeiträumen versehen. Bei Auswertungen können ablaufende Qualifikationen angezeigt werden. So haben Service- und Vertriebspartner einen Indikator, wann sie ihr Wissen wieder auffrischen müssen.

Schnittstellen übergeben Informationen wie Firmendaten, damit adäquate Rechnungsstellung aus dem Finanzsystem erfolgen kann. Dies ist bei Filialunternehmen der Vertriebspartner oder Lohnunternehmern wichtig, die als externe Teilnehmer beispielsweise das Fahrertraining für die teils hochkomplexen Maschinen absolvieren.

Webbasierte Administrationsfunktionen

Wie stellt man sicher, dass bei geografisch weit verteilten Distributionsnetzwerken das Wissen aus dem Hause

des Herstellers auch ankommt? Das KRONE Trainingszentrum stellt seinen Service- und Vertriebspartnern einen webbasierten Gruppenbuchungsaccount und damit einen limitierten Zugang zum KRONE-eigenen LMS zur Verfügung.

Über den Gruppenbuchungsaccount kann beispielsweise ein Niederlassungsleiter, ein Werkstattleiter mit Personalverantwortung oder ein anderer Berechtigter problemlos sein Personal mit Schulungsbedarf registrieren. Einzelne oder gesammelt kann er nun Werkstattmitarbeiter, Vertriebs- und Servicepersonal zu Kursen aus dem Onlinekatalog anmelden. Termine und freie Plätze in dem jeweiligen Training werden transparent im Web dargestellt. Somit bekommt der Gruppenbuchungsaccount schon beim Einbuchen eine feste Terminzusage. So wird die Ressourcenplanung der Mitarbeiter optimiert.

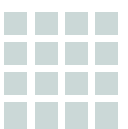
Das KRONE Trainingszentrum kann sich also auf die Planung und Durchführung der Schulungen konzentrieren und muss keine Zeit auf die Teilnehmerregistrierung, die Pflege der Teilnehmerverwaltung oder der Buchung verwenden.

Trainer des KRONE Trainingszentrums können ihren Einsatzplan über ihren eigenen TCmanager Zugang abrufen. Sie können Urlaubs- und Sperrzeiten eingeben, die bei der Planung berücksichtigt werden sollen und ihre persönlichen Informationen wie beispielsweise Kontaktdaten ändern.

KRONE Teilnehmerservice

Als weiteren Service bietet das KRONE Trainingszentrum die Hotelbuchung für die Teilnehmer an. Dazu kann im Gruppenaccount ausgewählt werden, ob ein Hotel gebucht werden soll, die Anreise schon am Vortrag des Trainings gewünscht wird etc. Die erfolgte Buchung sowie die Hotelkosten werden dann in der Teilnehmerverwaltung angezeigt.

Die Trainingszentrale in Spelle bietet den Besuchern sogar die Unterkunft im firmeneigenen Hotel an. TCmanager ermöglicht die Teilnehmerkorrespondenz auf Serienbriefbasis. Anmeldebestätigungen und Teilnahmebescheinigungen können je nach Präferenz des Kursteilnehmers als Email oder in Briefform versandt werden.





▲ Computergestützte Lernerfahrung im KRONE Training Center.

Zukunftsaussichten - das KRONE Trainingsportal wird international

KRONE vertreibt seine Landtechnik-Produkte weltweit. Ca. 70 % der Maschinen werden im Ausland verkauft. Die Anmeldungen zu Trainings soll natürlich für den Teilnehmer aus den USA genauso erfolgen wie für einen Teilnehmer aus Deutschland. Eine sukzessive Internationalisierung des Trainingsportals ist daher in Arbeit. Ein deutschsprachiges und ein englischsprachiges Portal sind bereits umgesetzt. Weitere Sprachen werden folgen. So ist z. B. die Umsetzung des Portals in kyrillischer Schrift in Planung.

Des Weiteren ist die Erweiterung des Gruppenaccounts zur Buchung dritter Kursteilnehmer über das Internet geplant. Derzeit können webbasiert mehrere Teilnehmer gleichzeitig auf einen Kurs oder eine Warteliste gebucht werden. Die Zukunft sieht auch die Buchung mehrerer Teilnehmer auf unterschiedliche Teile des Kursangebotes vor. Damit wird eine weitere Funktion, die im TCmanager Windows Client standardmäßig vorhanden ist und im Fall des KRONE Trainingszentrums nun auch auf den Webclient ausgeweitet wird.

Damit möglichen Interessenten kurzfristig auch Restplätze angeboten werden können, werden im geschützten Loginbereich auch ‚Last-Minute‘-Plätze angezeigt, so dass speziell nach in Kürze stattfindenden Schulungen gesucht werden kann.

Um Zielgruppen, wie beispielsweise Servicetechnikern die passenden Qualifikationen umfassend zugänglich zu machen ist geplant, dass den registrierten Interessengebieten der Teilnehmer Qualifikationsprofile zugeordnet werden. So können basierend auf einer Gap-Analyse folgerichtig Trainings vorgeschlagen werden. Der jeweilige Erfüllungsgrad wird mit einem Ampelsystem angezeigt werden.

Bei der Umsetzung der Weiterentwicklungen arbeiten wir eng mit SoftDeCC Software zusammen. SoftDeCC Software hat sich als zuverlässiger und realistischer Partner erwiesen.

Jan Henrik Holk, Leiter KRONE Training, über den TCmanager:

„Wir haben uns damals für den TCmanager entschieden, da er uns als maßgeschneiderte Komplettlösung für unseren Anwendungsfall erschien. Das notwendige Customizing konzentrierte sich im Wesentlichen auf die Webanwendungen, da hier nach unseren Wünschen und Vorstellungen die Funktionen und Seiten im Web aufgebaut wurden, um das KRONE Trainingsportal zielgruppengerecht und übersichtlich zu gestalten. Die Zusammenarbeit mit der Fa. SoftDeCC war dabei immer sehr angenehm, auch wenn unsere Wünsche oftmals speziell und nicht einfach umzusetzen waren. Immerhin lautete die Anforderung zunächst deutschlandweit, in naher Zukunft jedoch weltweit alle 11 Trainingsstandorte in einem Verwaltungstool abzubilden. Bis heute fühlen wir uns gut beraten und wissen den schnellen und guten Support sehr zu schätzen.“

Der TCmanager im Hintergrund bietet alles, was man sich von einem Verwaltungstool für Trainingszentren verspricht. Von Terminplanung über Buchungsabwicklung bis hin zur kompletten Ressourcenplanung und dazugehöriger Auswertung - alle Funktionen sind logisch aufgebaut und intuitiv zu bedienen. In vielen Fällen schlägt das System logische Folgeschritte selbstständig vor, was den Anwender bei seiner täglichen Arbeit sehr entlastet. Man merkt, dass bei der Entwicklung des TCmanagers Praktiker am Werk waren, die selber den organisatorischen Ablauf und die Bedarfe eines Trainingszentrums kennen.

Schnittstellen zu weiteren Anwendungen im Unternehmen, wie z.B. bei uns zu einem SAP-System, lassen sich problemlos darstellen. Als Beispiel arbeiten wir hier mit einem Debitorenimport aus SAP in den TCmanager und einer Rechnungsschnittstelle vom TCmanager zurück zum SAP-System. Schon jetzt haben wir viele neue Ideen für die Zukunft, auf deren gemeinsame Umsetzung mit SoftDeCC, wir uns jetzt schon freuen. Die zielgruppenorientierte Ausrichtung steht für uns dabei immer an erster Stelle. Das durchweg positive Feedback unserer registrierten Gruppenbuchungaccounts zeigt uns deutlich, dass wir hier auf dem richtigen Weg sind!“

KONTAKT

Maschinenfabrik Bernard KRONE GmbH

Heinrich-Krone-Straße 10
48480 Spelle
Tel.: +49 (0) 5977 / 9 35-0
Fax: +49 (0) 5977 / 9 35-33

www.krone.de