

Case Study Palfinger

Weltmarktführer setzt auf
Zukunftstechnologien von imc



PALFINGER

Mit der imc als starkem Partner hin zu Lernen mit System

Der Kunde

- Palfinger ist globaler Anbieter von hydraulischen Hebegeäten und Weltmarktführer bei hydraulischen Ladekränen
- Das Unternehmen beschäftigt weltweit 7.000 Mitarbeiter und verfügt über 30 Produktionsstandorte sowie ein zusätzliches Vertriebs- und Händlersystems (Palfinger Partner) mit ca. 4.000 Niederlassungen in 140 Ländern der Welt
- Umsatz 2013: 980,7 Mio Euro

Die Herausforderung

- Große Lerneranzahl im vierstelligen Bereich
- Unterschiedliche Vorkenntnisse der Lerner
- Verschiedene Sprachen
- Unterschiedliche Datenbanken in den einzelnen Ländern
- Verwaltung eines einheitlichen Schulungskonzeptes über Länder hinweg

Die Lösung

- Entwicklung eines modernen und innovativen Bildungsansatzes, zur Sicherung und Überprüfung des Wissens im Vertriebs- und Servicebereich mit imc als Partner für die Bereitstellung der benötigten Technologie und der Administration der Schulungsaktivitäten.

Die Vorteile

- Reduzierung der Schulungskosten durch Blended Learning Ansatz
 - Blended Learning ermöglicht homogene Gruppen bei Präsenztrainings
 - imc Learning Suite: hochfunktionale Anwendung für hohe Teilnehmerzahl
 - Einheitliche Datenbank für alle Länder durch imc Learning Suite
 - Digitale Zertifizierung der Mitarbeiter und Partner
-

Über die Palfinger AG

Lifetime Excellence lautet die Devise, die sich die Palfinger AG auf die Fahnen geschrieben hat. Das Unternehmen steht für Spitzenqualität im Bereich der hydraulischen Hebe- und Ladevorrichtungen.

Die Produkte der Palfinger AG zeichnen sich durch ihre Langlebigkeit, ihre geringen Ausfallzeiten sowie ihren äußerst hohen Wiederverkaufswert aus. Die Kunden sollen keine Kompromisse hinnehmen müssen, wenn es darum geht, die zugleich wirtschaftlichsten, innovativsten und zuverlässigsten Hebe-Lösungen in einem globalen Netzwerk kompetenter Servicepartner zu beziehen.

Seit 2010 stellt die Internationalisierungsstrategie einen der wichtigsten strategischen Ansätze der Palfinger AG dar. Dank einer regional ausgerichteten Organisationsstruktur sowie der Eigenständigkeit der Business Units außerhalb Europas ist das Unternehmen im Stande, die verschiedenen Anforderungen auf den einzelnen Märkten optimal zu erfüllen. Durch diese Vorgehensweise kann neben der Internationalisierung verstärktes Augenmerk auf die Flexibilisierung aller Prozesse gelegt werden.

Weitere Informationen über die Palfinger AG finden Sie unter www.palfinger.com



Die Markenwerte als Kundenversprechen

Nicht jedes Unternehmen geht mit einem so hohen Anspruch an seine eigenen Produkte heran wie die Palfinger AG. Das österreichische Großunternehmen möchte seinen Kunden nicht nur jederzeit qualitativ erstklassige Produkte anbieten können, sondern verfolgt darüber hinaus das Ziel, Lösungen zu entwickeln, die sich durch ein sehr gutes PreisLeistungsverhältnis auszeichnen und sich für den Kunden auszahlen.

Außerdem sollen die Produkte des Unternehmens technisch so ausgereift sein, dass sie auf den entsprechenden Märkten als Innovationen gehandelt werden.

Allerdings ist es gar nicht so leicht, immer vorne mit dabei zu sein, wenn das unternehmenseigene Produktportfolio von herkömmlichen Ladekränen über Eisenbahnsysteme bis hin zu Offshore- und Marinekränen reicht. Doch der Erfolg gibt dem Salzburger Hydraulikspezialisten Recht: Mit 35 Prozent Marktanteil und 150 Produktmodellen ist es Palfinger gelungen, sich auf dem Markt für Hebekräne und Ladegeräte an der Spitze zu positionieren.



Ein E-Learning Pionier der ersten Stunde

Wer wie Palfinger auf so heterogenen Märkten wie dem europäischen, dem südamerikanischen und dem asiatischen aktiv ist, steht vor der großen Herausforderung seine Mitarbeiter und Partner an allen Standorten gleich gut zu schulen. Insbesondere die Vertriebs- und Servicemitarbeiter müssen stets über fundiertes und hoch aktuelles Produktwissen verfügen, um die hohen Ansprüche der Kunden zu erfüllen.

Mit einem kurzen Lehrgang ist es im Falle des Unternehmens noch lange nicht getan: Zu zahlreich sind die Anforderungen der Palfinger-Partner, Mitarbeiter, die in den verschiedensten Abteilungen regelmäßig auf Weiterbildungsangebote und Schulungen angewiesen sind, um in Sachen Produkt-Know-How nicht ins Hintertreffen zu geraten.

Erschwerend kommt hinzu, dass die Mitarbeiter an den verschiedenen Standorten oft über ganz unterschiedliche Vorkenntnisse verfügen, was maßgeschneiderte Lernangebote für jeden Lerner innerhalb der Palfinger AG samt deren Partner notwendig macht, die selbstverständlich auch in den verschiedenen Muttersprachen der Mitarbeiter verfügbar sein müssen. Zudem muss sichergestellt

werden, dass der Lernerfolg der Mitarbeiter und der Partner sinnvoll dokumentiert wird, so dass sich eine Aussage darüber treffen lässt, ob die angewandten Methoden effizient sind oder nicht.

In der Vergangenheit gab es bei Palfinger verschiedene Datenbanken in den einzelnen Ländern, welche die Schulungsaktivitäten vor Ort protokollierten. Die Dokumentation war jedoch heterogen und es konnte nur im jeweiligen Land auf die eigene Datenbank zugegriffen werden. Ein länderübergreifender Bildungsansatz, der sowohl die Mitarbeiter als auch die Partner von Palfinger miteinbezog, fehlte.



imc Learning Suite als neues Tool für Bildungskonzept

Für diesen länderübergreifenden Bildungsansatz benötigte die Palfinger AG ein geeignetes Tool. Mit der Einführung der imc Learning Suite wurde ein ideales Learning Management System gefunden, welches allen Anforderungen entspricht: Eine homogene Datenbank über Länder hinweg, Administration von Präsenztrainings und die Ausgabe von qualifizierten Reportings zu tagesaktuellen Kompetenzprofilen sowie Jobprofilen der Mitarbeiter.

Um die rund 5.000 Nutzer an den einzelnen Standorten von Palfinger zu schulen, kommt insbesondere die imc Learning Suite zum Einsatz. Nach dem Roll-out an einem ersten Standort waren zunächst 1.000 Nutzer in der Learning Suite erfasst, die dieses nun dazu nutzen, um Unterrichtsmaterialien zu sichten, Übungsaufgaben zu lösen oder sich mit anderen Nutzern in den Diskussionsforen auszutauschen.

Aufgrund des großen Andrangs und des sensationellen Feedbacks der Erstnutzer sollen nun sukzessive Mitarbeiter an weiteren Standorten Zugang zum System erhalten und weltweit neue Mandanten in der Learning Suite eingerichtet werden.

Mit der imc Learning Suite wird der aktuelle Schulungsbedarf der Mitarbeiter in den einzelnen Märkten überprüft. Palfinger ist jetzt in der Lage zu evaluieren, an welchen Standorten welches Wissen vorhanden ist und kann bei Bedarf geeignete Maßnahmen rechtzeitig steuern und planen. Dies ist nicht nur für die Mitarbeiter der Palfinger AG wichtig, sondern auch Partner werden über laufende Weiterbildungsmaßnahmen geschult. Mit der imc wurde ein Partnerstatus-Konzept initiiert, bei dem die imc mit der Learning Suite die Technologie für dieses Konzept bereitstellt. Die Partner können nach erfolgreich absolvierten Fortbildungsmaßnahmen den Status Bronze, Silber oder Gold erlangen.

Dadurch ist für die Palfinger AG eine transparente Qualifizierung ihrer Partner möglich. Bei den Partnern ist ebenfalls eine zentrale Administration der weltweiten Schulungen möglich, wobei auch hier die Schulungsverwaltung direkt im Haus von Palfinger erfolgt.



Webbasierte Oberfläche als Wettbewerbsvorteil

Im Zusammenhang mit dem neuen Lernmanagementsystem wird vor allem ein Aspekt von Palfinger AG und deren Mitarbeitern besonders geschätzt: Es kann nun an jedem Ort der Welt und zu jeder beliebigen Zeit gelernt werden. Dank der webbasierten, intuitiven Oberfläche der Learning Suite gibt es keine zeitlichen oder örtlichen Barrieren mehr, die wissenshungrige Mitarbeiter vom Lernen abhalten.

Die Palfinger-Mitarbeiter können sich entweder in den dafür vorgesehenen Lernzeiten weiterbilden, oder aber, auch zu jeder frei beliebigen Zeit lernen. Es stellte sich heraus, dass großes Interesse an Weiterbildung im Unternehmen existiert, da wie von Balthasar Gwechenberger (E-Learning Verantwortlicher bei der Palfinger AG) berichtet, das Bildungsangebot auch viele Mitarbeiter in ihren Arbeitspausen nutzen. Vor allem da sich der Geschäftsalltag oft als sehr stressig erweist und nicht genügend Zeit dafür bleibt, sich während der Arbeitszeit fortzubilden, sind viele Mitarbeiter hoch erfreut über die Möglichkeit, die Trainings auch nach ihrer Dienstzeit absolvieren zu können.

Die Mitarbeiter der Palfinger AG werden dank der webbasierten Oberfläche zielgerichteter und häufiger geschult, wodurch ein deutlicher Wissenszuwachs im Vergleich zu früheren Schulungsmodellen zu verzeichnen ist. Ein perfekt geschultes Personal kann in einem technologisch so hoch entwickelten Markt, wie es bei Palfinger der Fall ist, ein entscheidender Wettbewerbsvorteil sein.



“

„Das Learning Management System von imc ist das richtige Werkzeug für alle, die mehr lernen und sich Wissen aneignen wollen!“

Balthasar Gwechenberger,

Head of Corporate Service Palfinger AG

Ausblick weitere Projekte


Die hervorragende erste Resonanz auf die E-Learning Angebote der imc seitens der Mitarbeiter ist für Palfinger ein Grund mehr, die bisherige Lern- und Weiterbildungsstrategie auf neue Themen und Geschäftsbereiche auszuweiten.

Insbesondere für Produkte aus dem Offshore- und Marinebereich soll der E-Learning Mix von imc in Zukunft zum Einsatz kommen. Weiterhin ist geplant, das System flächendeckend für eine multimandantenfähige Nutzung zu rüsten, so dass eine Vielzahl verschiedener Nutzer unabhängig voneinander darauf zugreifen und es je nach individuellem Bedarf nutzen kann.

Zusätzlich plant Palfinger, dem Thema Mobile Learning mehr Beachtung zu schenken und es langfristig in die Lernstrategie zu integrieren. Auch für neue Projekte rund um das Thema Talent Management will Palfinger in Zusammenarbeit mit der imc bald den Startschuss geben.



Rewrite the way we learn



Mehr als 20 Jahre Erfahrung, 12 internationale Standorte, 300 Mitarbeiter und über 1200 Kunden weltweit: imc ist der führende Full-Service Anbieter für digitale Trainings- und E-Learning Lösungen.

Wir machen Lernen besser – indem wir die Art und Weise, wie wir lernen, neu definieren.

Experten auf den Gebieten Technologie, E-Learning Content und Strategie arbeiten Hand in Hand, um ganzheitliche sowie maßgeschneiderte E-Learning Lösungen zu bieten, und das weltweit.

**imc information
multimedia
communication AG**

Hauptsitz Saarbrücken

Scheer Tower,
Uni-Campus Nord
66123 Saarbrücken
T +49 681 9476-0
info@im-c.com

imc Standorte

Deutschland (Saarbrücken,
Essen, Freiburg, München)
Australien (Melbourne)
Großbritannien (London)
Neuseeland (Auckland)
Österreich (Graz)
Rumänien (Sibiu)
Schweiz (Zürich)
Singapur
USA (Delaware)