



## SUCCESS STORY

### Produkt- und Servicetraining von Airline-Check-in-Terminals

Im Rahmen eines IT-Infrastruktur-Projektes für die Betreuung von Airline-Check-in-Terminals an 29 europäischen Standorten, musste ein Produkt- und Servicetraining konzipiert und entwickelt werden.

#### DER KUNDE

xentasystems als international tätiger Informations- und Kommunikationstechnologie- (ITK-) Dienstleister, entwickelt und implementiert seit mehr als 15 Jahren unter dem Motto „Global support for individual needs“ Projekte für namhafte nationale und internationale Unternehmen.

#### DIE HERAUSFORDERUNG

Die kurzfristige Übernahme eines IT-Infrastruktur-Projektes stellte xentasystems vor die Herausforderung, ihre internationalen Servicepartner innerhalb von zwei Monaten auf ein neues Produkt und entsprechende Entstörungsszenarios zu trainieren.

Die wesentlichen Aspekte bei der Konzeption der Trainingslösung waren die Berücksichtigung der dezentralen Servicestruktur sowie die Effizienzvorgaben in Bezug auf Kosten und Zeit. Ein weiterer sehr wesentlicher Punkt, der letztendlich auch den Ausschlag für die Wahl der Trainingsmethode gab, war die nachhaltige Verfügbarkeit der Trainingsinhalte.

xentasystems rechnete damit, dass sich bei der Betreuung der neuen Check-in-Terminals keine Routine einstellen würde; man erwartete eine geringere Störanfälligkeit der neuen Technologie. Sofern die eingesetzten Techniker aufgrund des Einsatzplanes noch variieren und der Faktor Fluktuation berücksichtigt wird, ist die permanente und nachhaltige Verfügbarkeit der Schulungsinhalte im Unternehmen entscheidend für konstante Qualität in der Serviceleistung.

#### DER AUFTRAG

**teachconcepts** wurde mit der ganzheitlichen Umsetzung einer Trainingslösung beauftragt.

- Analyse und Erstellung eines Konzeptes
- Entwicklung der Trainingslösung
- Implementierung in die Servicestruktur

#### DIE LÖSUNG

Nach Analyse der Projektparameter schlug **teachconcepts** vor, den Lerninhalt mithilfe einer elektronischen Trainingslösung aus den Segmenten „Competence Training“ und „Process Training“ zu vermitteln und setzte diese Lösung auch um. Für xentasystems war es wichtig, dass die Techniker nicht nur Ihre direkte Aufgabe zur Instandhaltung und Wartung im Fokus hatten, sondern auch das Produkt und seinen Stellenwert beim Kunden kannten. Aus diesem Grund wurden die Inhalte in „Produktgrundlagen“ und „Serviceabläufe“ gegliedert.

Für den Themenbereich „Produktgrundlagen“ wurden die zu vermittelnden Inhalte grafisch



## DIE LÖSUNG

aufbereitet und ausgestaltet. Im Fokus stand, dass der Servicepartner das Produkt plastisch und interaktiv bedienen sollte, um so ein grundlegendes Gefühl im Umgang mit den Check-in-Terminals zu bekommen.

Neben den Basisinformationen über das Produkt, wie Maße, Standorte, Komponenten, etc. wurden wiederkehrende Tätigkeiten ebenfalls in diesem Themenbereich abgebildet. Zur Nachbereitung wird das Wissen in einem spielerischen Test abgefragt und ausgewertet.

Im zweiten Themenbereich „Serviceabläufe“ wurden die Wartungs- und Instandhaltungsabläufe für die Servicepartner interaktiv dargestellt. Hierbei lag der Fokus auf dem klaren Verständnis der Arbeitsabläufe im Zusammenhang mit der auszuübenden Tätigkeit.



Hierfür kam die von **teachconcepts** entwickelte Workflow-Methodik zum Einsatz.

Die auszuübenden Tätigkeiten werden mit unterschiedlichsten Medien visualisiert und einem interaktiven Workflow übersichtlich dargestellt. In der Detailansicht für jeden einzelnen Schritt des Ablaufs wird die ausführende Tätigkeit ausführlich gezeigt und beschrieben.



Die Verteilung der Lerninhalte erfolgte zunächst über ein webbasiertes Partner-Portal, in welchem die unterschiedlichen Inhalte direkt abrufbar sind. Ebenfalls über das Partner-Portal erfolgen Rückmeldungen zu den einzelnen Inhalten und die Verbreitung aktueller Informationen.

## DER ERFOLG

Alle Servicepartner konnten noch vor dem eigentlichen Arbeiten am Produkt mit dieser Lösung trainieren. Hierbei konnte mit den Produktgrundlagen ein erstes Verständnis geschaffen werden, die Serviceabläufe wurden bereits vor dem ersten Einsatz zur Routine. Elmar Fink, Leiter des Projektes bei xentasystems, ist vom Ergebnis überzeugt und wird durch die guten Rückmeldungen der Servicepartner darin bestätigt.

„Nicht nur die wenigen Rückfragen und schnellen Abarbeitungszeiten, sondern auch die Tatsache, dass trotz der kurzen Vorbereitungszeit ein Training möglich war, zeigen, dass wir in die richtige Lösung investiert haben.“, so Elmar Fink.

Sie möchten mehr über die effektiven und nachhaltigen Trainingslösungen der **teachconcepts** AG erfahren? Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!

Kontaktieren Sie uns unter: **49 6257 50657-0** oder schreiben Sie uns an: **loesung@teachconcepts.de**