



Dieselmotor auf dem Prüfstand im Werk Augsburg

Weltweit den Bildungsprozess organisieren

Service ohne Limit – diesen Anspruch zu erfüllen ist Kernaufgabe der MAN PrimeServ Academy. Als Akademiebetrieb der MAN Diesel & Turbo bietet die After-Sales-Organisation an vierzehn Standorten weltweit Produktschulungen für Kunden und eigene Mitarbeiter an. In einem außergewöhnlichen Projekt, das die Partner VEDA und MAN frühzeitig verband, ist eine Bildungsmanagement-Software entstanden, mit der MAN die gesamte Prozesskette dieser Weiterbildungsaktivitäten abdeckt und den Mitarbeitern an allen Standorten das Tagesgeschäft und die weltweite Zusammenarbeit deutlich erleichtert.

Globale Präsenz, optimierte Prozesse, technische Kompetenz und Serviceorientierung – MAN Diesel & Turbo verspricht seinen weltweiten Kunden viel. Damit der weltweit führende Anbieter von Großdieselmotoren und Turbomaschinen für maritime und stationäre Anwendungen dieses Versprechen hält, unterstützt die MAN PrimeServ Academy als schulende After-Sales Organisation. Weltweit erhalten Kunden und die eigene Mannschaft Trainings, die aktuellstes Wissen und Methoden rund um die Motoren- und Turbinentechnologie vermitteln. Die Trainings stellen sicher, dass bei Betrieb und Wartung der Motoren, die bis zu fünf Stockwerke hoch und zweieinhalb tausend Tonnen schwer sein können, alles korrekt, sicher und effizient abgewickelt wird.

Von Manila, Shanghai, Fort Lauderdale, Busan, Mumbai oder einem der fünf europäischen Standorte aus werden weltweit eine große Anzahl von Trainings geplant und durchgeführt.

Kunden beauftragen zudem speziell für ihre Bedürfnisse zugeschnittene Weiterbildungen. Essenziell für MAN ist, dass jeder Kunde, der eine Anlage erwirbt, ein Training erhält. Damit stellt das Unternehmen die Leistungsfähigkeit der Technologie und damit letztlich die Investition des Kunden sicher.

Die Trainingskurse werden modular aus standardisierten Lerneinheiten aufgebaut. Mit diesem Baukastensystem kann MAN alle Trainings so kundenspezifisch anbieten, wie die individuellen Produkte es verlangen. Da die Entwicklung der Module sowie die Qualifizierung der Trainer anhand dieser Module zentral gesteuert werden, kann die PrimeServ Academy weltweit eine gleichbleibend hohe Servicequalität garantieren.

Die weltweite Zusammenarbeit des mittlerweile für alle Standorte konsolidierten Akademiebetriebs ist klar strukturiert: Alle Lerneinheiten, Standardkurstypen und Trainerqualifizierungen

werden in der Zentrale dokumentiert und administriert. Die Verwaltung von Dozenten, Räumen, Terminen, Kunden und Umsätzen sowie nicht zuletzt die Teilnehmerbewertungen werden dezentral von den Akademien durchgeführt. Medienbruchfreie Prozesse über alle Inhalte und Funktionen hinweg sind daher essenziell.

Bildungsmanagement als gemeinsames Projekt

Als technische Basis stellt der VEDA HR Bildungsmanager diese übergreifende Zusammenarbeit sicher und erfüllt die Anforderungen der Akademien in Hinblick auf Prozessorientierung, Usability sowie Darstellung und Auswertung der Daten.

In einer strategischen Partnerschaft haben VEDA und MAN die Lösung seit 2009 zum einen auf den Bedarf der Akademien, zum anderen auf die Marktreife vorbereitet. In der Weiterentwicklung der etablierten Lösung VEDA HR Manager SeminarIS sollten durch diese Kooperation bereits während der Entwicklungsphase Standards definiert und Funktionen anhand der komplexen Anforderungen des Akademiebetriebs getestet werden. Mit der Entwicklung des Bildungsmanagers beschränkten die Projektpartner den Weg von der Funktions- zur Prozessorientierung. Das Projekt war und ist darauf ausgelegt, die Standards des Bildungsmanagers genau auf die Prozesse und Besonderheiten einer international aufgestellten Schulungsorganisation auszurichten.

„Ziel war eine transparente Anwendung, mit der wir unsere vielschichtigen Aufgaben intuitiv erledigen und die einzelnen Arbeitsschritte schnell sowie effizient durchführen können“, beschreibt Sven Steinike von MAN Diesel & Turbo die Aufgabe der Projektpartner.

Die Partnerschaft ist für beide Seiten einmalig, da sie viel Vertrauen zum einen, Disziplin zum anderen erfordert. Investieren müssen beide Seiten, das war von Anfang an klar. Natürlich profitieren die Partner gleichermaßen. VEDA erhält in dieser Partnerschaft die Möglichkeit, Qualität und Funktionalität der neuen Technologien und Prozesse anhand der Praxis eines Unternehmens zu testen, dessen weltweit tätiger Weiterbildungsbereich komplexe Prozesse mit seiner Software abdecken muss. Auch MAN sieht in der Zusammenarbeit erhebliche Vorteile. Zum einen kann das Unternehmen vor allen anderen auf eine moderne Management-Software zugreifen, zum anderen können die Akademien eigene Anforderungen in den Entwicklungsprozess der Produktstandards einfließen lassen. Das international ausgelegte Projekt wird den neuen Bildungsmanager von Anfang an für den Weltmarkt ausrichten, „Seminar and Education Manager“ heißt diese englischsprachige Version (SEM).

Erfahrungswissen aus dem Konzern-Verbund nutzen

Die aktuelle Partnerschaft der beiden Unternehmen entsteht aus einer langjährigen Zusammenarbeit von VEDA mit einem anderen Mitglied der MAN Gruppe. MAN Truck & Bus nutzt die

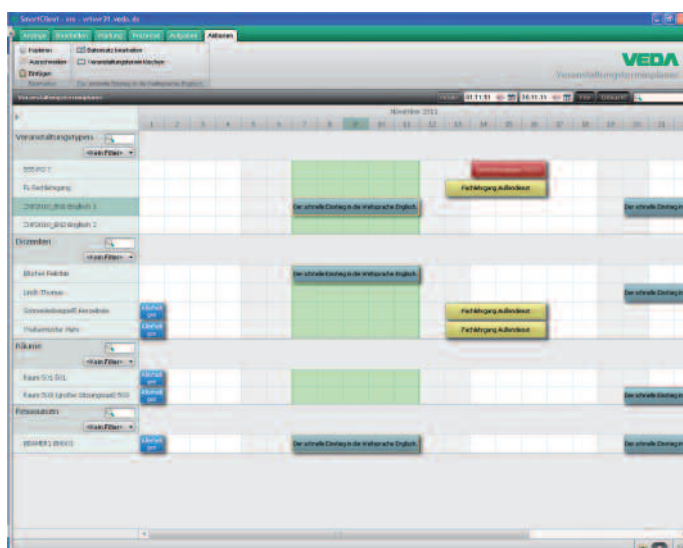
Vorgänger-Lösung des Bildungsmanagers bereits seit 1992 erfolgreich, um die Weiterbildung von weltweit 30.000 Servicetechnikern zu koordinieren. Ursprünglich hatte MAN Diesel & Turbo Erwerb und Einsatz dieser Lösung vorgesehen, da man im Verbund gesehen hatte, welche Möglichkeiten ein Tool eröffnet, das sämtliche Anforderungen in der Wertschöpfungskette des Bildungsmanagements abdeckt.

Als Serienhersteller arbeitet MAN Truck & Bus mit Standardkursen, daher wären für die speziellen Anforderungen von MAN Diesel & Turbo weitreichende Anpassungen nötig gewesen. Da zu diesem Zeitpunkt der Bildungsmanager als Weiterentwicklung von VEDA HR Manager SeminarIS schon weit über die Konzeptphase hinaus vorangetrieben war, entschieden VEDA und MAN Diesel & Turbo, gemeinsam in die Entwicklung des Bildungsmanagers zu investieren.

Beeinflusst hat diese Entscheidung auch die gleichzeitige Umstrukturierung bzw. Zusammenführung der bis dato eigenständigen Akademie-Standorte. Mit der Einführung von SEM treibt MAN daher parallel eine Harmonisierung von Prozessen und Standards. „Wir konnten das Projekt der Zusammenführung gleich doppelt nutzen, um daraus Standards für SEM abzuleiten“, erklärt Sven Steinike. „Das ist natürlich schwieriger, als bestehende Prozesse zu implementieren oder anzupassen. Auf der anderen Seite ist es aber auch eine Chance, mit dem Erfahrungsschatz aller Standorte und der Expertise von VEDA „Best-Practice“ herauszuarbeiten und eine nachhaltige Lösung zu schaffen.“

Das Ziel – Einfachheit von Abläufen

Von den Ergebnissen der Zusammenarbeit profitieren alle Anwender. Die Software bietet die Möglichkeit, zentrale Vorgaben und dezentrale Handlungsfähigkeit optimal implementieren zu können. Die Anwenderfreundlichkeit der Benutzeroberfläche liegt technologisch über aktuellen Marktstandards. Das im Rah-



Im grafischen Planungskalender bietet eine zentrale Ansicht Überblick und Planung per Drag-and-drop.



Ausstellungsstücke im PrimeServ Schulungszentrum in Augsburg

men einer externen Usability-Studie gestaltete User-Interface wurde im Projekt durch Erfahrungen aus der Praxis erweitert und sorgt durch Konsistenz, Einheitlichkeit und visuelle Attraktivität für intuitives Arbeiten und einen durchgehenden Arbeitsfluss.

Zentrales Element von SEM ist der grafische Planungskalender. In nur einer Ansicht bietet er Überblick über Veranstaltungstermine, Räume, Dozenten und Ressourcen. Alle Planungen, Ergänzungen oder Verschiebungen können per Drag-and-drop in dieser Ansicht vorgenommen werden. Mit der integrierten Kalender- und Ausfallzeitenverwaltung können Informationen zu regionalen Feiertagen, Urlauben, Dienstreisen oder Betriebsferien einfach hinterlegt werden. Kalendereinträge lassen sich dabei tabellarisch für verschiedene Ebenen (z.B. Länder oder Standorte) definieren. Im Zusammenspiel mit den bekannten Kalenderkomponenten vereinen sie sich zu einer grafischen Gesamtübersicht.

„Die Flexibilität im Aufbau der Ansichten und Filtermöglichkeiten sowie die guten Suchfunktionen entlasten die Kolleginnen und Kollegen deutlich“, betont Sven Steinike.

Die Projektphasen – der Weg zum Ziel

Die parallel zur Entwicklung laufende Einführung der Lösung beim Kunden macht den Bildungsmanager zu einer Lösung aus der Praxis für die Praxis. Mit dem Ziel der schnellen Nutzbarkeit der Lösung wurde die Entwicklung und Einführung vorab in Projektphasen aufgeteilt. In der ersten Phase wurden Grundfunktionen in Planung und Buchung, Auftragshandling und Controlling definiert, die vor der Einführung von SEM für die Standorte sichergestellt werden mussten.

Die aktuelle, zweite Projektphase ist geprägt durch den Aus- und Aufbau der prozessualen Unterstützung. Diese Phase orientiert sich hauptsächlich am praktischen Bedarf, da der Bildungsmanager zu diesem Zeitpunkt bereits an einigen Standorten im Echtbetrieb ist.

Dank eines in der zweiten Phase optimierten Anfragenhandlings können Anfragen zu Veranstaltungsterminen jetzt bereits in der Planungsphase kontextbezogen erfasst und mit Statusinformationen versehen werden. Platzreservierungen werden bereits in diesem Arbeitsschritt vorgenommen. Um diese Teilnehmer ggf. später zu personalisieren, stehen optimierte Mengenverarbeitungs-Funktionen zur Verfügung.

SEM begleitet die gesamte Prozesskette des Akademiebetriebs. Auch Teilnehmerunterlagen, wie z.B. Zertifikate, Einladungen oder Tischkarten, der Seminarteilnehmer lassen sich per Serienbrief-Funktion aus dem System heraus erstellen.

Das Ergebnis – Service ohne Limit

Für die Akzeptanz des VEDA HR Bildungsmanagers ist die einfache Generierung von Kennzahlen auf Basis der verwalteten Daten ein sehr wichtiger Aspekt. Dies ist zum einen der Key-Performance-Indikatoren-(KPI-)Report. Hier werden z.B. Teilnehmerzahlen, Listen- oder Verkaufspreise sowie Trainingstage ausgewertet.

Um die KPI auch für die Generierung vertriebssteuernder Kennzahlen zu nutzen, haben VEDA und MAN das System so konzipiert, dass es möglich wird, Daten aus den Produktions- oder ERP-Systemen in die Auswertung einzubeziehen. „Warum hat ein Kunde zehn Motoren aber keine Schulung? – das sind vertriebsrelevante Informationen, die Handlungsansätze bieten“, erklärt Sven Steinike.

Auch das Ziel „Arbeitserleichterung“ für die Mitarbeiter des Akademiebetriebs soll in der weiteren Entwicklung der Lösung bis zum Ende durchdacht werden. Für die Akademien bedeutet dies eine Erweiterung der Lösung auf Webservices, die Zugriffe für Teilnehmer und Dozenten ermöglichen und die Mitarbeiter durch Self-Services entlasten.

Eine Ausweitung der Nutzung für die gesamte Personalverwaltung und -entwicklung brächte weitere Vorteile mit sich. Gerade im Personalwesen bietet eine zentrale Stammdatenhaltung enormen Nutzen gegenüber Insellösungen, da beispielsweise Entwicklungsziele und Qualifikationen von Mitarbeitern direkt für die Arbeit mit dem Bildungsmanager zur Verfügung stehen. Zudem schafft eine durchgängige Lösung Transparenz und verhindert redundante Datenhaltung. In dieser Stufe könnte das Projekt dann tatsächlich „Service ohne Limit“ für alle Beteiligten bieten: aussagekräftige Kennzahlen für das Management, einfache Bedienung und Information für Mitarbeiter und Dozenten sowie aktuellste Informationen für die Teilnehmer.

Autor: **BERND RIES**, VEDA GmbH

Die Partnerschaft hat sich gelohnt

Sven Steinike von MAN Diesel & Turbo ist als Leiter der regionalen MAN PrimeServ Academies gleichermaßen für den Ausbau des internationalen Akademiebetriebs wie auch für strategische Weiterentwicklungen zuständig. Die Implementierung der Bildungsmanagementlösung ist hierbei ein zentraler Baustein. Durch seine tiefe Kenntnis der Anforderungen eines Akademiebetriebs konnte er schon im Auswahlprozess die Anforderungen an die neue Lösung genau definieren.

HR P: In einem gemeinsamen Projekt mit der VEDA GmbH haben Sie die Bildungsmanagementlösung Seminar and Education Manager (SEM) für den weltweiten Akademiebetrieb der MAN PrimeServ entwickelt. Warum diese Partnerschaft – hätten Sie sich nicht einfach eine Software kaufen und an Ihren Bedarf anpassen lassen können?

Sven Steinike: Als Anlagenbauer passen wir viele unserer Produkte auf Kundenanforderungen an. Dabei wird das Rad zwar nicht jedes Mal neu erfunden, aber jede Auslieferung ist bis zu einem gewissen Grad ein Einzelstück. Entsprechend muss es auch im Training möglich sein, Schulungen modular aufzubauen und sie an allen Akademiestandorten in der Welt mit gleich hohem Qualitätsstandard durchzuführen. Jede vorhandene Lösung hätte initial und bei jedem Update weitreichende und teure Anpassungen verlangt. Im gemeinsamen Projekt mit VEDA konnten wir unsere komplexen Prozesse, von denen die meisten typisch für einen international tätigen Schulungsbetrieb sind, direkt in den Standard einfließen lassen. Das ist eine klassische Win-Win-Situation: Wir müssen nicht „customizen“ und der VEDA Bildungsmanager bietet schon in den Standards Funktionen auf einem sehr hohen Niveau und eine intuitive Bedienbarkeit, die sich an den Prozessen und Abläufen aus der Praxis orientiert.

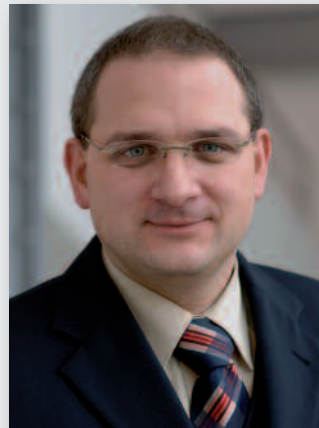
HR P: Welche Prozesse sind das und was sind für Sie die Highlights der Lösung?

Steinike: Unsere Prozesse umfassen die gesamte Wertschöpfungskette des Bildungsmanagements, daher haben wir im Projekt Stück für Stück und gemeinsam alle Prozesse von der Planung über die Durchführung bis zur Performance-Analyse betrachtet. Essenziell ist für uns der Planungsprozess. Hier muss es möglich sein, aus zentral verwalteten Lerneinheiten kundenspezifische Kurse zusammenzustellen und die Trainer auf genau diese Lerneinheiten zu qualifizieren. Highlight der Lösung ist für mich der grafische Planungskalender, mit dem

wir alles Nötige auf einen Blick sehen und alle Planungen, Ergänzungen oder Verschiebungen sofort und per Mausklick in der Ansicht umsetzen können.

HR P: So wie Sie die Zusammenarbeit beschreiben, klingt es nach sehr viel Aufwand. War das Ergebnis die Mühe wert?

Steinike: Ganz ehrlich – ich habe noch nie mit einer Firma zusammengearbeitet, die so interessiert war, neue Wege gemeinsam zu diskutieren und vor allem dann auch zu gehen. Die Offenheit, unsere Anforderungen bis in die Tiefe zu betrachten, hat letztlich beiden Seiten viel gebracht, aber natürlich auch viel Zeit gekostet. Ich glaube aber für beide Partner sprechen zu können wenn ich sage, dass es sich gelohnt hat, weil am Ende ein super Produkt steht.



Interviewpartner:

SVEN C. STEINIKE ist Senior Manager and Head of Regional Academies bei MAN Diesel & Turbo

MAN Diesel & Turbo im Überblick

- Mitarbeiter: rund 13.500
- Weltweit führender Anbieter von Großdieselmotoren und Turbomaschinen für maritime und stationäre Anwendungen
- Entwicklung von Zwei- und Viertaktmotoren, Fertigung in Eigenproduktion oder von Lizenznehmern
- Entwicklung und Fertigung von Gasturbinen, Dampfturbinen, sowie Kompressoren

- Turbolader, Verstellpropeller, Gasmotoren sowie chemische Reaktoren ergänzen das Produktportfolio
- Das Liefer- und Leistungsspektrum von MAN Diesel & Turbo umfasst komplette Schiffsantriebssysteme, Turbomaschinensätze für die Öl- und Gas- als auch die Prozessindustrie sowie schlüsselfertige Kraftwerke
- Unter der Marke MAN PrimeServ erhalten die Kunden weltweite After-Sales-Dienstleistungen