

Case Study

TANNER



Voith Turbo führt weltweites Trainer-Konzept ein

Weltweit verzögern mehr als 340.000 Busse und LKWs ihre Fahrtgeschwindigkeit mit hydrodynamischen Bremssystemen von Voith Turbo. Damit nehmen diese so genannten Retarder eine wichtige Sicherheitsfunktion im Straßenverkehr ein.

Ohne professionellen Service ist das jedoch nicht zu gewährleisten. Und das setzt bestens geschulte Service-Techniker voraus. Deshalb hat sich die Produktgruppe Retarder bei Voith Turbo für eine Optimierung ihres Schulungskonzeptes für die weltweit verteilten Service-Techniker entschieden.

VOITH TURBO

Kunde

Voith Turbo GmbH & Co. KG

Branche & Produkte

Komponenten, Systeme und Dienstleistungen aus dem Bereich Antriebstechnik sind die Kompetenzen von Voith Turbo. An 77 Standorten weltweit sind Mitarbeiter mit der Entwicklung hydrodynamischer, mechanischer und elektronischer Lösungen beschäftigt.

Aufgabenstellung

Entwicklung eines weltweit einheitlichen Basis-Trainer-Konzepts

Herausforderung

- Bislang keine einheitlichen Schulungen
- Keine zentrale Steuerung der Lernmethoden und der Schulungsinhalte
- Stark abweichender Wissensstand und unterschiedliches didaktisches Schulungsvermögen der Trainer

Lösung

- Weltweit homogenes Schulungskonzept
- Didaktisch und leicht verständlich aufbereitete Schulungsunterlagen
- Dedizierte Methodenkompetenz
- Gruppenarbeit statt Frontalunterricht

Service-Handbücher als Ausgangsbasis

Bislang haben sich die Trainer für ihre Schulungen allein an den Service-Handbüchern der Bremssysteme orientiert. Dieses Vorgehen war nicht ganz unkritisch: Die Inhalte der von TANNER erstellten Handbücher waren zwar stets aktuell und korrekt; das Wie und das Was der Schulungen konnte jedoch nicht exakt gesteuert werden.

Didaktisch aufbereitete Schulungsunterlagen

Miriam Fix, Projektleiterin bei TANNER, beschreibt die Herausforderung: „Durch unsere Zusammenarbeit im Vorfeld hatten wir bereits alle relevanten technischen Informationen in sehr guter Qualität im Hause vorliegen. Die größte Herausforderung war es daher, mit Hilfe dieser Informationen ein didaktisch ausgefeiltes Schulungskonzept zu entwickeln.“ Zum Auftakt wurde ein Start-Workshop mit allen Beteiligten durchgeführt. Ziel war es, Inhalte, Aufbau und Medien der Schulungen festzulegen.

Basis-Leitfaden für Schulungen

Basierend auf dem Konzept von Voith Turbo hat TANNER die Inhalte, den Aufbau sowie die Medien der Schulungen festgelegt. Im ersten Schritt wurde ein Basis-Trainer-Leitfaden für die Planung und Durchführung von Schulungen erstellt.

Dieser beschreibt das gesamte didaktische Basis-Know-How von der geforderten Qualifikation und Ausrüstung eines Trainers, über den modularen Aufbau, die Planung und Vorbereitung der Schulungen bis hin zur Durchführung.

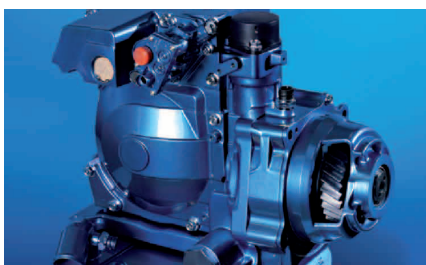
Detaillierte Beschreibung der Schulungstools

Zwei weitere von TANNER entwickelte Grundlagen-Dokumente pro Retarder-Modell beschreiben jeweils in Form eines Schulungs-Handbuchs und eines Trainer-Leitfadens die Tools für die Schulungen, z. B. Diagnose-Software, Service-Dokumente, Intranet oder CDs. Die Leitfäden zu den Schulungs-Handbüchern folgen detaillierten Beschreibungsmustern für Lernschritte und Aufgaben. Medium ist PowerPoint; alle Unterlagen sind aber auch in gedruckter Form, auf CD-ROM sowie im Intranet verfügbar und für alle Trainer verbindlich.

Guido Künzel resümiert: „Es wurde ein geniales Konzept aufgestellt. Die TANNER AG hat mit einem großen Anteil zu diesem Erfolg beigetragen. Es war, ohne zu übertreiben, eine Meisterleistung.“

Guido Künzel,
Leiter Abteilung für Training und Dokumentation Produktgruppe Retarder
Voith Turbo GmbH & Co. KG

„Um unseren hohen Standards gerecht werden zu können, verfügen wir über ein global gespanntes Netz von Trainern, welche die Service-Techniker vor Ort schulen.“



TANNER AG
Kemptener Straße 99
D-88131 Lindau (B)

Telefon +49 8382 272-119
Fax +49 8382 272-900

info@tanner.de
www.tanner.de