

# Mitarbeiter für Qualität gewinnen.

Infraserv setzt auf integrierte Qualifizierungskonzepte und moderne Technologie.



# Das Unternehmen

Infraserv Höchst mit Sitz in Frankfurt am Main betreibt anspruchsvolle technische Infrastrukturen für Chemie, Pharma und verwandte Prozessindustrien und ist Betreiber des Industrieparks Höchst. Infraserv GmbH & Co. Höchst KG versorgt Unternehmen mit Energien und Medien, übernimmt Entsorgungsleistungen und stellt Flächen sowie Infrastrukturen zur Verfügung. Von Umwelt-, Schutz- und Sicherheitsleistungen über Angebote aus dem Gesundheitsbereich bis hin zu Kommunikations- und IT-Services reicht das Leistungsspektrum, das durch Logistik-Services sowie Aus- und Weiterbildungsleistungen abgerundet wird. Als hundertprozentige Tochtergesellschaften gehören Infraserv Logistics, Provadis, Technion und Main Autoservice Höchst zur Infraserv-Höchst-Gruppe.

Infraserv GmbH & Co. Höchst KG beschäftigt rund 1.900 Mitarbeiter und 173 Auszubildende. Zur Infraserv-Höchst-Gruppe gehören rund 2.700 Mitarbeiter und 219 Auszubildende.

## Die Aufgabe

Als Dienstleistungsunternehmen ist Infraserv Höchst mit allen Aktivitäten auf den Geschäftserfolg seiner Kunden ausgerichtet. Dabei spielt das professionelle Auftreten der Kundenbetreuer eine genau so wichtige Rolle wie die effiziente Gestaltung der internen Organisationsabläufe.

Um die Kompetenzen von Vertriebsmitarbeitern und Assistentinnen in der Organisation sowie die Präsentation des Infraserv-Produktportfolios zu erhöhen, wurde ein Qualifizierungsprogramm gestartet. Der Umgang mit Präsentationssoftware und das Präsentieren beim Kunden wurden gezielt thematisiert, um für Infraserv Höchst ein einheitliches Erscheinungsbild und einen Wiedererkennungseffekt nach außen zu erzielen.

Dabei sollten vor allem nachhaltige Ergebnisse ermöglicht werden, die die Mitarbeiter der Infraserv fest in den individuellen Arbeitsablauf integrieren können.



## Die Lösung

Um eine hohe Sensibilität für die Leistungsqualität im Unternehmen zu erzielen, setzte Infraserv auf neue Art der internen Unternehmenskommunikation. Geschäftsführer Dr. Roland Mohr informierte die Mitarbeiter per Video-Botschaft persönlich über die Ziele der Qualifizierungsoffensive und die damit verbundenen Prioritäten.



Aber nicht nur bei der Kommunikation, auch beim Trainingskonzept selbst wurde konsequent auf die Verknüpfung von Präsenzveranstaltungen und den Einsatz von E-Learning geachtet.

Im Vorfeld der ersten Veranstaltungen konnten die mehr als 140 Vertriebsmitarbeiter und Assistentinnen ihren Kenntnisstand online einstufen und sich so für ein entsprechendes Seminar qualifizieren. Für Mitarbeiter mit geringen PowerPoint-Kenntnissen wurde z.B. ein 2-tägiger Grundkurs angeboten, fortgeschrittene Anwender konnten an einem Auffrischkurs teilnehmen. Bei guten Kenntnissen im Umgang mit der Präsentationssoftware wurde direkt ein Online-Lernprogramm zu den Gestaltungsrichtlinien von Infraserv angeboten.

„Diese Vorgehensweise ist von den Mitarbeitern sehr gut angenommen, da sie mit Kollegen auf gleichem Wissensniveau das neue Know-how erarbeiten konnten. Die investierte Zeit der Mitarbeiter wurde dadurch sehr effektiv genutzt“, erläutert Matthias Pütz, verantwortlicher Projektleiter E-Learning bei Proবাদis.

Um den Praxistransfer noch nachhaltiger zu machen, stand allen Teilnehmern der Qualifizierungsoffensive im Anschluss an die Seminare ein Online-Forum zur Verfügung, in dem Erfahrungen bei der Anwendung des Gelernten in der unmittelbaren Arbeitspraxis diskutiert werden konnten. Ein interessanter Nebeneffekt dieses Angebots war die Tatsache, dass sich das Online-Forum schnell zum Anwender-Netzwerk entwickelte und Tipps und Tricks auch jenseits der Seminare ausgetauscht wurden.

## Die Vorteile

Mit der Einbindung unterschiedlicher Lern- und Kommunikationsmedien in die Qualifizierungsoffensive wurde eine Reihe von Zielsetzungen optimal erreicht.

- Hohe Sensibilisierung der Mitarbeiter für das Thema Leistungsqualität durch eine Video-Botschaft der Geschäftsleitung
- Schnelle Selbsteinstufung der Qualifizierungsteilnehmer durch Online-Test
- Spezifische und anwendungsnahe Wissensvermittlung trotz unterschiedlicher Zielgruppen
- Abschlusstest zur Überprüfung des Lernerfolgs
- Nachhaltiger Wissenstransfer durch Online-Diskussionsforum

## So nutzen Sie die Ergebnisse der Case Study für Ihre Aufgaben

Durch die intelligente Verknüpfung von Präsenzveranstaltungen und Internet basierten Lösungen können Qualifizierungsmaßnahmen direkt auf die Bedürfnisse von Mitarbeitern zugeschnitten und ein nachhaltiger Wissenstransfer sicher gestellt werden.



Ein integriertes, testorientiertes Qualifizierungskonzept ermöglicht sowohl die spezifische Zusammensetzung von Seminargruppen als auch eine schnelle Überprüfung von Lernerfolgen. Online-Testsysteme, wie sie von Provadis zur Verfügung gestellt werden, können schnell implementiert und mit geringem Aufwand auf den jeweiligen Anwendungsfall angepasst werden.

### **Ihr Ansprechpartner**

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Matthias Pütz

Tel. +49(0)69 305-14141

Email: [matthias.puetz@provadis.de](mailto:matthias.puetz@provadis.de)