

# E-Learning für 12.000 Mitarbeiter: Lufthansa Technik



## 12.000 Mitarbeiter weltweit schulen

Bei Wartungen von Flugzeugen fallen viele, teils sehr komplexe Aufgaben an. Deshalb führt Lufthansa Technik zurzeit weltweit das Info-System IQ Move ein. Provdavis entwickelte das WBT (Web-Based-Training) zum Schulen der Mitarbeiter.

Flugzeuge sind komplexe technische Gebilde. Entsprechend aufwändig ist ihre Wartung. Deshalb, und weil die gesetzlichen Auflagen kontinuierlich steigen, entstanden bei Lufthansa im Laufe der Jahre immer mehr und komplexere Verfahrensanweisungen. „Entsprechend schwer wurde es für die Mitarbeiter“, wie Dr. Michael Zeisig, stellvertretender Projektleiter bei Lufthansa Technik, betont, „sich in ihnen zurechtzufinden – zumal es zwischen den Abläufen und Prozessen viele Überschneidungen gibt.“

Deshalb wuchs bei Lufthansa Technik die Erkenntnis: Wir brauchen ein Informationssystem, das die mit dem Warten der Flugzeuge verbundenen Prozesse transparent macht und ihr Zusammenspiel verdeutlicht; außerdem ein System, mit dem sich jeder Mitarbeiter schnell und umfassend über die relevanten Prozesse und die damit verbundenen Aufgaben informieren kann.



Also beschloss das Unternehmen, ein solches System zu entwickeln und einzuführen – sein Name: IQ Move. „IQ“ steht für integriertes Qualitätsmanagement und „Move“ für Bewegung und Fortschritt. Für die Alltagsarbeit der Lufthansa-Technik-Mitarbeiter ist IQ Move ein großer Fortschritt – nicht nur, weil das System die (Wartungs-)Prozesse abbildet und die damit verbundenen Aufgaben in eine logische Abfolge bringt.

Hinzu kommt: Alle Prozessbeteiligten können dem System entnehmen, welche Aufgaben sie im Prozess haben. Außerdem sind im IQ Move Checklisten und Formblätter hinterlegt, die die Mitarbeiter bei Bedarf aufrufen und ausdrucken können.

Ein System wie IQ Move muss nicht nur entwickelt, sondern auch eingeführt werden; kein einfaches Unterfangen, wenn mit ihm allein in Deutschland circa 12.000 Mitarbeiter an zahlreichen Standorten arbeiten sollen. Deshalb entschied Lufthansa Technik: „Wir führen IQ Move zunächst in einem unserer fünf Geschäftsfelder ein. Dieser Prozess wird Anfang Mai 2006 abgeschlossen sein. Danach wird IQ Move auch in den anderen Geschäftsfeldern eingeführt. Die Einführung an den ausländischen Standorten, wo etwa 200 Mitarbeiter arbeiten, soll parallel erfolgen“.

Ende 2006 wurde letztlich der Vorgang weltweit abgeschlossen.

Lufthansa Technik war klar: Das Schulen von so vielen Mitarbeitern kann nicht rein über Präsenzseminare erfolgen. Dies ist zu zeitaufwändig und kostenintensiv. Also beschloss das Unternehmen, ein Web-Based-Trainingsprogramm (WBT) zu entwickeln,

- das von den Trainern bei den eintägigen Schulungen eingesetzt werden kann, um den Teilnehmern die Struktur und die Handhabung von IQ Move zu erläutern
- und mit dem die Teilnehmer während und nach den Schulungen das Arbeiten mit IQ Move üben können.

### **In sechs Wochen WBT entwickelt**

Für die Entwicklung des WBT benötigte Lufthansa Technik externe Unterstützung. Also erteilte das Unternehmen Mitte Dezember 2005 Provadis einen entsprechenden Auftrag. Provadis machte sich sofort ans Werk, sodass bereits Ende Januar 2006 – „... inklusive aller Korrekturschleifen“, wie Dr. Peter Schulz, Leiter Information Technology bei Provadis, nicht ohne Stolz betont, das fertige WBT vorlag und das Schulen der Lufthansa-Trainer beginnen konnte.

## Introduction IQ MOVE / Einführung IQ MOVE

Please choose your language / Bitte wählen Sie Ihre Sprache



 english	 deutsch
--	--

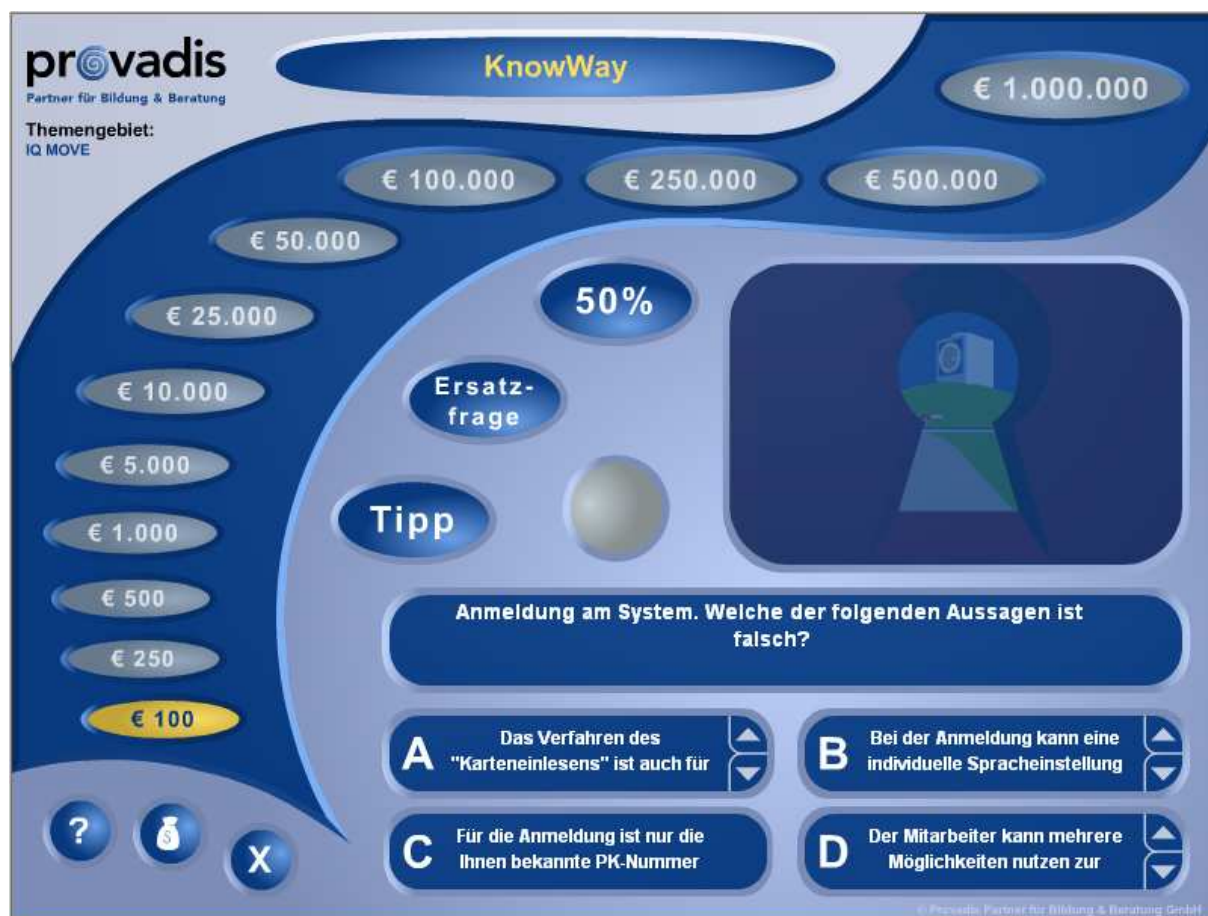
Das WBT besteht aus sechs Kapiteln. Jedes Kapitel ist in mehrere Lerneinheiten gegliedert, deren Bearbeitung circa zehn Minuten dauert. Sie vermitteln den Lufthansa-Technik-Mitarbeitern unter anderem:

- Was IQ Move ist und wozu das System benötigt wird.
- Wie gesetzliche Anforderungen in Prozesse überführt werden.
- Welche unterschiedlichen „Rollen“, sprich Funktionen, es beim Erfüllen der Aufgaben gibt.
- Welche (Teil-)Aufgaben diese zu erfüllen haben.

Weitere Kapitel befassen sich mit praktischen Fragen wie:

- Wie wird IQ Move gestartet?
- Wie funktionieren die einzelnen Elemente der Funktionsleiste, wie zum Beispiel „Drucken“ und „Vergrößern“?
- Wie funktioniert das Navigieren in den einzelnen Ansichten („Meine Lesezeichen“, „Meine Prozesse“, „Prozesslandkarte“)?

Alle Kapitel enthalten Übungen, mit denen die Lufthansa-Technik-Mitarbeiter ihre Lernfortschritte prüfen können. In das WBT integrierte Proবাদis auch spielerische Elemente, um die Mitarbeiter zum Lernen zu animieren. So enthält das WBT zum Beispiel ein „Gewinnspiel“, das analog zur Fernsehsendung „Wer wird Millionär?“, gestaltet ist.



## Der Methoden-Mix hat sich bewährt

Ab Anfang Februar liefen die eintägigen Präsenzseminare für die Lufthansa-Technik-Mitarbeiter. In ihnen wurde ein Methoden-Mix praktiziert. Über Aufbau, Funktion und Zweck von IQ Move informierten die Trainer die Teilnehmer weitgehend im persönlichen Dialog. Wenn es jedoch an das Üben des Umgangs mit IQ Move ging, kam das WBT zum Einsatz.

Gegen Ende der Schulung musste jeder Mitarbeiter online einen Test absolvieren. Es wurde geprüft, ob der Teilnehmer den Aufbau und die Struktur von IQ Move verstanden hat und das System alleine nutzen kann. Danach wurden die Mitarbeiter in die Praxis entlassen. Nun sollen sie das Benutzen von IQ Move im Arbeitsalltag einüben. „Dabei können sie sich jedoch an „Tutoren“ wenden, wenn sie Hilfe benötigen“, erklärt Dr. Zeisig. Sofern gewünscht, können sie auch die betreffende Lerneinheit im WBT wiederholen. Auf dieses haben sie über das Intranet von Lufthansa jederzeit Zugriff.

Seit Mitte März 2006 lag auch die von Provadis erstellte englischsprachige Version des WBT vor. Deshalb wurde zügig mit der Schulung der Mitarbeiter an den ausländischen Standorten begonnen. Hierbei setzte Lufthansa Technik zunächst nur auf das WBT. „ ... weil an vielen Standorten nur ein bis drei Mitarbeiter arbeiten“, erläutert Dr. Zeisig. Deshalb sei gerade bei Übersee-Standorten ein Entsenden von Trainern zu teuer. Die Präsenzs Schulung wird aber nachgeholt, wenn die ausländischen Mitarbeiter routinemäßig nach Deutschland kommen.

Weitere Informationen erhalten Sie bei:

Matthias Pütz

Tel. +49(0)69 305-14141

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