

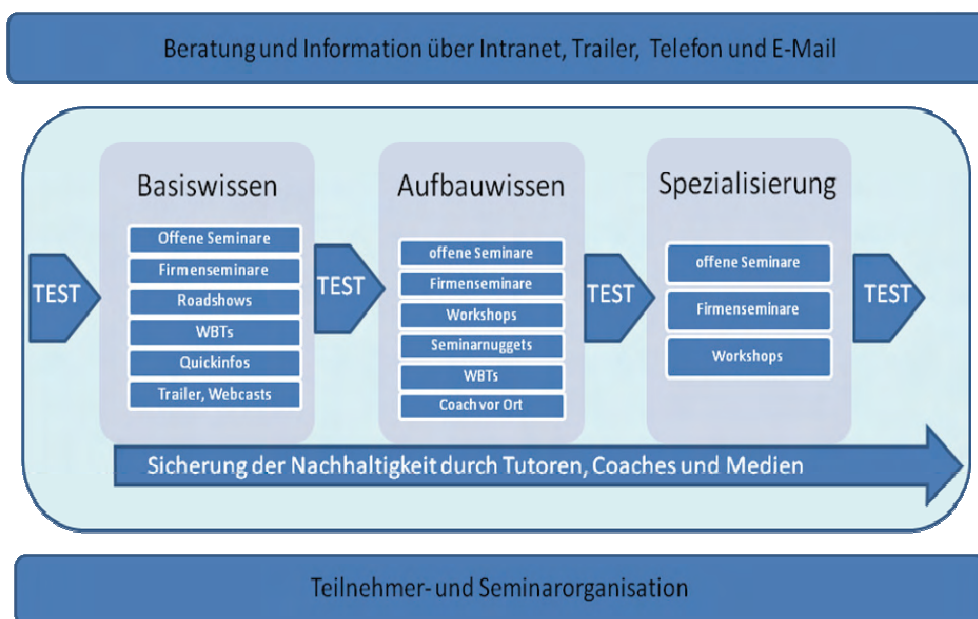
Outsourcing der IT-Office-Qualifizierung

Stuttgart, Februar 2008

Outsourcing ist ein Trend, der seit einigen Jahren in der Wirtschaft anhält. Unternehmen verlagern bisher eigenständig erbrachte (Dienst-)Leistungen nach außen, kaufen diese zu. Die langfristige Auslagerung von Unternehmensteilprozessen erlaubt den Betrieben sich ganz auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren. Besonders bei Schrumpfungsprozessen erfordern unterstützende Prozesse die Fachkompetenz externer Partner. Ein weiterer Vorteil: Durch Outsourcing werden Fixkosten zu variablen Kosten.

Den Bereich Mitarbeiterqualifikation im Outsourcing zu betreiben, liegt nahezu auf der Hand. Besonders in der IT-Office-Qualifizierung lassen sich durch Outsourcing die Kompetenzen von externen Spezialisten nutzen. Viele Unternehmen lassen ihre Mitarbeiter bereits extern schulen, um die Kosten der eigenen Trainer und Schulungsräume einzusparen. Doch dass der komplette Bildungsbereich von der Bedarfsermittlung über die Konzeption und Umsetzung bis hin zur Kontrolle „outgesourct“ werden kann, wissen die Wenigsten.

Angebot der firmeninternen IT-Office-Qualifikation durch Outsourcing



Geänderte Anforderungen

Die Rahmenbedingungen der IT-Qualifikation wandelten sich in den letzten Jahren stark. Vor einigen Jahren noch mussten bei vielen Mitarbeitern erste Office-Grundlagen geschult werden. Dagegen liegen heutzutage meist breite Basiskenntnisse vor, aber das notwendige Detailwissen fehlt.

Eine entsprechende IT-Qualifizierung der Mitarbeiter ist wichtig, denn Mitarbeiter nutzen während eines Großteils ihrer Arbeitszeit Softwareprodukte von Microsoft, Lotus, Adobe oder anderen Herstellern. Damit die Aufmerksamkeit auf dem Business und nicht auf den unterstützenden Software-Programmen liegt, müssen die Mitarbeiter ihre „Werkzeuge“ in der Verwendung beherrschen. Ein bloßes Kennen reicht nicht aus um effizient zu arbeiten.

Die folgenden grundlegenden Veränderungen bestimmen heute die Anforderungen in der Qualifikation:

- Es besteht weniger Bedarf nach Basiswissen.
- Der Wissensbedarf ist individuell und sehr speziell.
- Ständige Releasewechsel der Softwarehersteller erfordern neues Wissen.
- Lernen geschieht „Just in time“.
- Weniger Budget für die Mitarbeiterqualifikation steht zur Verfügung.
- Nachhaltigkeit und Wissenskontrolle werden gefordert.

Das Qualifikationsportfolio, die Seminargestaltung und die Seminarorganisation müssen an die geänderten Rahmenbedingungen angepasst werden, neue Konzepte sind unerlässlich. Das Hinzuziehen von spezialisierten Weiterbildungsunternehmen ist hierbei ratsam, denn nicht jedes Unternehmen kann den Änderungen stets nachkommen.

Experten bieten die erforderliche Kompetenz und Unterstützung in der Umsetzung der Anforderungen. Durch sie erfolgt die Qualifizierung der Mitarbeiter arbeitsplatznah und in kurzen Seminareinheiten. Aktuelle Themen vermitteln Weiterbildungsunternehmen kurzfristig, flächendeckend und kostenattraktiv. Unterschiedliche Lernformen ermöglichen dabei ein lerntypengerechtes und situatives Lernen für den einzelnen Mitarbeiter. Spezialisierte Unternehmen bieten beispielsweise folgende Lernformen an: Web Based Trainings (WBT), Seminare, Workshops, Coaching am Arbeitsplatz, Handouts und Quickinfos.

Vielfältige Inhalte und Lernformen

Die Qualifikationsangebote externer Unternehmen entsprechen sowohl bei den Inhalten, als auch bei den Lernformen den aktuellen Anforderungen der Mitarbeiter und Unternehmensleitung. Das extern verfügbare vielfältige Portfolio kann von internen Weiterbildungsabteilungen nur selten in ähnlichem Umfang angeboten werden.

Nachfolgende Beispiele greifen einige der heutigen Aufgabenstellungen der Personalentwicklung bei der IT-Qualifikation heraus.

Breites Angebot an Inhalten: vom Basiswissen zur Spezialisierung

Eine Basisqualifikation der Mitarbeiter setzen die meisten Unternehmen voraus. Sie übergeben somit die Verantwortung für das Erlangen der Qualifikation in die Hände der Mitarbeiter. Jedoch ist nicht jeder in der Lage, diese Verantwortung auch tatsächlich erfolgreich anzunehmen und umzusetzen. Viele Mitarbeiter nutzen Seminare an Volkshochschulen oder Abendakademien, bei denen in der Regel keine Erfolgskontrolle über das Erlernte stattfindet. Im Zweifel verschweigen Arbeitnehmer gegenüber Kollegen und Vorgesetzten ihre unzureichende Qualifikation, um nicht als unwissend dazustehen. Die Effizienz der Mitarbeiter leidet darunter, die Fehlerquote erhöht sich. Ein rein auf Weiterbildung spezialisierter Anbieter erkennt die Wissenslücken schnell und behebt sie zielgerichtet und kostenattraktiv durch geeignete Lernmethoden.

Ein breites Aufgabenspektrum der Mitarbeiter erfordert eine entsprechend hohe Anzahl der eingesetzten Software-Programme in einem Unternehmen. Manches Wissen wird jedoch nur selten und in speziellen Situationen benötigt. Das Angebot an Lerninhalten bei Outsourcing-Partnern ist groß, es reicht vom Basis- über das Aufbauwissen bis hin zu Spezialgebieten, fachkundige Partner bieten den Lernenden bei den Inhalten stets starken Praxisbezug. Durch eine Vielzahl an offenen Seminaren und WBTs kann auch seltener Qualifikationsbedarf zeitnah geschult werden.

Zeitnahe Qualifikation

Auf den ersten Blick hin erscheint es sinnvoll die Mitarbeiter auf interne Seminare zu schicken. Doch bestehen häufig lange Wartelisten oder das erforderliche Seminar findet nur selten statt, da aus wirtschaftlichen Gründen eine Mindestanzahl an Kursteilnehmern unerlässlich ist. Einige Wochen können somit schnell vergehen bis die Mitarbeiter das benötigte Wissen vermittelt bekommen. Die Folge des langen Wartens ist offensichtlich: viel Zeit und Nerven kostet eigenständiges Ausprobieren, wissende Kollegen werden zu Rate gezogen und von der Arbeit abgehalten, umständliche und fehlerhafte Arbeitsweisen entstehen. Externe Anbieter verfügen über eine hohe Anzahl an offenen

Seminaren, die in kurzen Zeitabständen stattfinden. Die Teilnahme von einzelnen Mitarbeitern an einem Seminar ist bei einem externen Partner jederzeit möglich, so dass eine zeitnahe Qualifikation erfolgt.

Einführung von E-Learning

E-Learning würden viele Verantwortliche in der Personalentwicklung gerne als echten Bestandteil in der Mitarbeiterqualifikation einsetzen. Erste schlechte Erfahrungen verhindern jedoch oft eine wirkliche Implementierung dieser Lernform. Seit Jahren entwickeln externe Anbieter professionelle Einführungskonzepte in Abstimmung mit Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen. Die Erfolgsquote des E-Learnings steigt in den Betrieben enorm. Mit gezielter Kommunikation und Begleitung des Lernprozesses durch z. B. Tutoren kann E-Learning zu einer erfolgreichen Qualifikationsmethode für die Mitarbeiter werden die langfristig Bestand hat.

Innovative Konzepte

Unternehmen müssen das Rad nicht jedes Mal neu erfinden, wenn sich die Qualifikationsanforderungen ändern. Ein professioneller Outsourcing-Partner verfügt einerseits über einen großen Best-Practise-Erfahrungsschatz und andererseits über „Werkzeuge“ und Methoden, die schnelle und kostengerechte Lösungen verwirklichen können.

Einige der derzeit erfolgreich am Markt angebotenen Lösungen sind:

- zielgruppengerechte Qualifikationskonzepte
- Wissenstests zur exakten Definition des Lernbedarfs
- Anmeldemöglichkeiten einzelner Mitarbeiter zu offenen Seminaren
- Seminarnuggets im Präsenztraining
- auf das Unternehmen abgestimmte WBTs
- Tutorenbegleitung bei E-Learning
- Einzelcoaching am Arbeitsplatz
- Roadshows
- Kurze Übersichten: Quickinfos
- Informationstrailer für neue Inhalte und Lernmethoden

Diese unterschiedlichen Lernformen und Medien decken den Bedarf der verschiedenen Lerntypen. So können die Mitarbeiter die optimale Lernform zu ihrem Lerntyp und Lernstil wählen. Ein rascher Lernerfolg ist damit garantiert.

Kosten

Durch Outsourcing sinken die Kosten für die IT-Qualifizierung der Mitarbeiter. Zusätzlich erhalten Unternehmen neue Freiräume, die für ihr Business einen Mehrnutzen darstellen. Bisherige IT-Schulungsräume, festangestellte Trainer und Mitarbeiter des Organisationsteams können anderweitig eingesetzt oder freigesetzt werden.

Auch die Kostenart verändert sich: Fixe Kosten werden in variable Kosten umgewandelt. Mit einem professionellen Partner steigen sowohl die Flexibilität des Unternehmens als auch die Qualität der Mitarbeiterqualifizierung. Im Gegenzug sinken das finanzielle und personelle Risiko.

Service

Kompetente Outsourcing-Partner zur IT-Qualifikation bieten ihren Service für zwei Unternehmensebenen an:

- a) Bucher und Seminarteilnehmer
- b) Personalverantwortliche

Bucher und Seminarteilnehmer erhalten Information, Beratung und kompetente Auskunft über telefonische Servicecenter, Intranetsites, Flyer und Trailer. Persönliche Ansprechpartner beim externen Partner übernehmen alle Belange rund um die Teilnehmer- und Seminarorganisation. Die Personalabteilung wird entlastet.

Personalverantwortliche erhalten stets aktuell alle interessanten Fakten: Statistiken, Budgetsituation, nachgefragte Themen und Formen, sowie weitere für sie relevante Informationen. Regelmäßig finden Monitorings und Absprachen statt. Benötigte Optimierungen werden durch den Outsourcing-Partner rasch erkannt und umgesetzt. Die gemeinsame Zielerreichung steht bei der Zusammenarbeit im Vordergrund.

Fazit

Um den geänderten Rahmenbedingungen bei der IT-Qualifizierung der Mitarbeiter in Unternehmen Rechnung zu tragen, bietet sich die Zusammenarbeit mit einem Experten durch Outsourcing an. Die benötigte hohe Qualität der Weiterbildungsmaßnahmen und der damit verbundene hohe Wissenslevel der Mitarbeiter können durch Outsourcing auch in einem schrumpfenden Aufgabenfeld gewährleistet werden.

Kosten werden reduziert und variabel gestaltet. Risiken und Verantwortung werden zu großen Teilen an den externen Partner abgegeben.

Ein Trend hin zum Outsourcing der IT-Qualifikation zeichnet sich bereits heute ab. Die Anforderungen ändern sich immer schneller, so dass innovative Konzepte gefragt sind. Von der Auslagerung des gesamten IT-Qualifikationsbereichs werden daher in den nächsten Jahren immer mehr Unternehmen profitieren.

Unternehmensprofil Know How AG:

Seit 1992 entwickelt die Know How! AG, Stuttgart, als eigenständiges, inhabergeführtes Unternehmen kontinuierlich neue Weiterbildungskonzepte. Die beiden Unternehmen Know How IT-Solutions GmbH und Seemedia GmbH gehören als Tochterunternehmen zu der Aktiengesellschaft.

Als Pionier auf dem Gebiet des Web Based Trainings (WBT) erstellte die Know How! AG bereits 1995 die ersten erfolgreichen E-Learning-Produkte.

Sowohl im IT- als auch im Non-IT-Bereich bietet das Unternehmen passende Konzepte und Lösungen für Kunden aus allen Branchen an. Hochwertiges E-Learning, praxisorientierte Präsenzseminare und bedarfsorientiertes Consulting gehören zu den Kernkompetenzen.

Unternehmenskontakt:

Know How! AG

Viola Ploski, Ruppmannstr. 33b, D-70565 Stuttgart

Tel. +49 711 78059-18, Fax +49 711 78059-18, viola.ploski@knowhow.de

www.knowhow.de

Pressekontakt:

meister-plan ▪ agentur für werbung & pr

Bettina Meister, Rötestraße 44, D-70197 Stuttgart

Tel.: +49 711 2635443, Fax: +49 711 2635448, [meister\(at\)meister-plan.de](mailto:meister(at)meister-plan.de)

www.meister-plan.de