

# Case Study BSH



Einführung einer globalen Weiterbildungs-  
plattform für Service-Techniker



**B/S/H/**  
BSH HOME APPLIANCES GROUP

# BSH und imc

## Starke Partnerschaft für intelligente Weiterbildung

### Kunde

- Die BSH ist der größte Hausgerätehersteller in Europa und zählt zu den weltweit führenden Unternehmen der Branche.
- Die Hauptmarken des Konzerns sind Bosch und Siemens.
- Das Produktportfolio umfasst das gesamte Spektrum moderner Hausgeräte, von Herden, Backöfen über Waschmaschinen bis hin zu kleinen Hausgeräten.
- Der Hausgerätehersteller gehört zur Bosch-Gruppe und beschäftigt weltweit über 53.000 Mitarbeiter in rund 50 Ländern.

### Herausforderung

- Globales Wachstum des Unternehmens sowohl im Hinblick auf das Produktportfolio und die Mitarbeiterzahl als auch auf die geografische Ausdehnung:
- Unterschiedlicher Wissensstand bei Mitarbeitern des technischen Supports weltweit
  - Notwendigkeit, die Time-to-Market-Spanne des Trainings zu verkürzen
  - Anspruch, Kunden mit dem bestmöglichen technischen Service weltweit zu versorgen

### Lösung

- „BSH Learning Universe“ – Die globale Weiterbildungsplattform für über 10.000 BSH-Service-Techniker
- Blended Learning Konzept für die maximale Flexibilität und Effizienz der Trainings
- Ein Learning Management System für die zentrale Verwaltung aller Kurse, die Bereitstellung standardisierter Lerninhalte sowie für ein transparentes User Management

### Vorteile

- Einfache Bereitstellung standardisierter Lerninhalte an jedem Standort
- Möglichkeit der zielgerichteten Auswahl von Lerninhalten je nach individuellem Bedarf
- Effektive Nutzung der praxisorientierten Präsenzphasen
- Übersichtlicher Trainingskatalog mit Lerninhalten
- Aussagekräftige Reports für Aus- und Weiterbildungsverantwortliche

# Über die BSH Hausgeräte GmbH

---

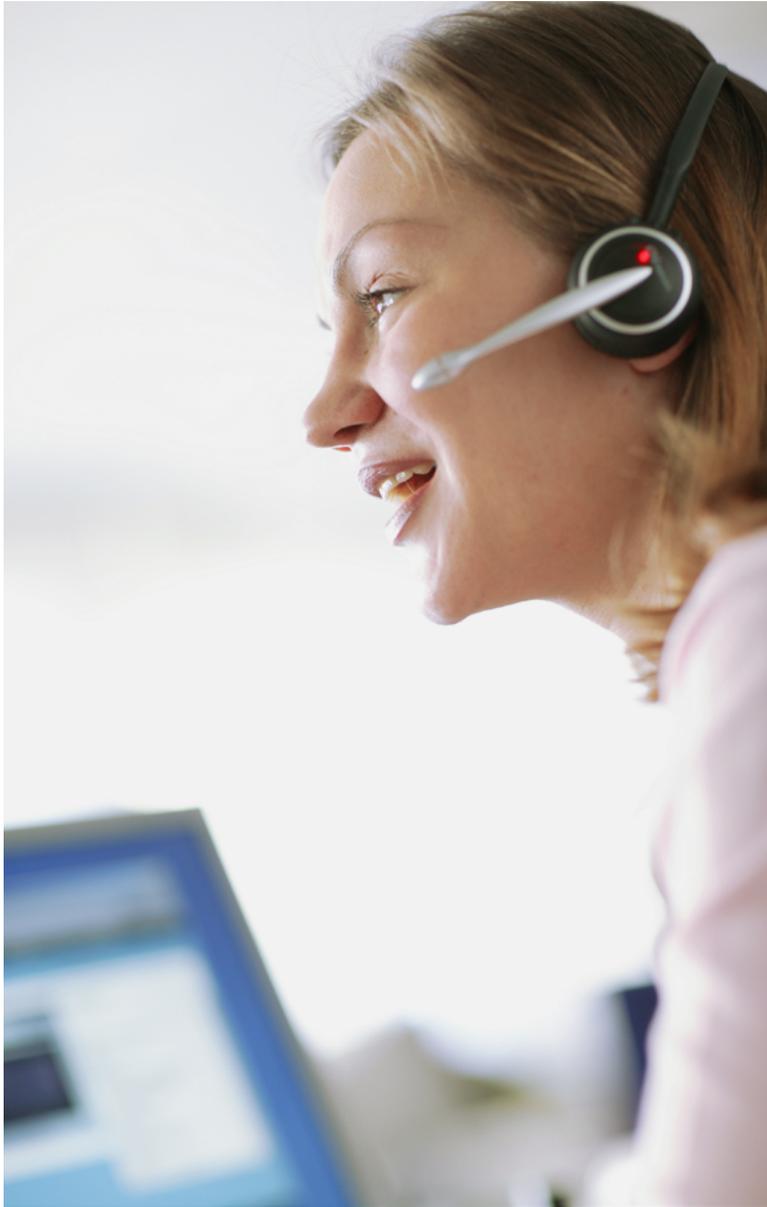
Vor knapp 50 Jahren gegründet, gilt das in München ansässige Unternehmen als Innovationsführer der Branche. Die Produkte der BSH Hausgeräte GmbH findet man in nahezu jedem Haushalt, denn das Unternehmen produziert und vertreibt das gesamte Spektrum moderner Hausgeräte wie zum Beispiel Backöfen, Herde, Dunstabzugshauben, Geschirrspüler, Waschmaschinen, Trockner, und Kühlschränke sowie kleine Hausgeräte wie Staubsauger, Kaffeevollautomaten, Bügeleisen und Haartrockner.

Auf der ganzen Welt sind die Produkte des Konzerns unter den Hauptmarkennamen Bosch und Siemens, Spezialmarkennamen wie Gaggenau, Neff und Constructa sowie unter den Regionalmarken bestens bekannt. Weltweit schätzen Kunden die hohe Qualität, das vielfach ausgezeichnete Design und den exzellenten Service des Unternehmens. Insgesamt sind mehr als 53.000 Mitarbeiter für BSH tätig. Über 10.000 Service-Techniker, inkl. Service-Partner stellen weltweit eine reibungslose Wartung der Geräte sicher.

Weitere Informationen über die BSH Hausgeräte GmbH finden Sie unter:

[www.bsh-group.de](http://www.bsh-group.de)





# Exzellenter Kundenservice als treibende Kraft

Traditionell agierte das 1967 gegründete Unternehmen zum größten Teil auf dem deutschen Markt. Die Schulungsunterlagen für technische Servicemitarbeiter waren an die Bedürfnisse des deutschen Weiterbildungssystems angelehnt.

Die Internationalisierung und die schnelle geografische Ausweitung des Konzerns brachten schnell die Erkenntnis, dass die Trainingsinhalte an die lokalen Lerngewohnheiten in unterschiedlichen Ländern angepasst werden müssen, um die dort vorhandenen Wissenslücken der Service-Techniker auszugleichen. Dadurch sollten einheitliche Trainingsstandards erreicht werden, damit die Kunden weltweit dieselbe hohe Servicequalität bekommen.

**BSH legt viel Wert auf praxisorientierte Schulungen an Geräten vor Ort.**

Service-Techniker müssen an jedem Standort in der Lage sein, zeitnah nach der Markteinführung eines neuen Produkts, das Gerät zu warten, gegebenenfalls wieder instand zu setzen und Kunden kompetent und professionell zu beraten.

BSH legt viel Wert auf praxisorientierte Schulungen an Geräten vor Ort. Bislang fehlte jedoch ein modernes, länderübergreifendes Weiterbildungskonzept mit einer homogenen Datenbank, der Möglichkeit einer einfachen Administration von Präsenztrainings und einer flexiblen Umsetzung von maßgeschneiderten Online-Trainings in Echtzeit.

# Effizienzsteigerung bei Technikerschulungen der BSH

Die Weiterbildungsverantwortlichen bei der BSH entschieden sich für die Implementierung eines Learning Management Systems (LMS). Nach einer eingehenden Marktanalyse fiel die Wahl 2007 auf das weltweit bewährte LMS der imc, die imc Learning Suite.

imc Learning Suite konnte alle Anforderungen des Münchner Unternehmens erfüllen. Nicht zuletzt überzeugte das Produkt durch die Möglichkeit der nahtlosen Integration in die vorhandene IT-Infrastruktur, seine Funktionsvielfalt, die intuitive Bedienbarkeit sowohl für die Hauptzielgruppe Service-Techniker, als auch für Tutoren und Administratoren. Einfache Administration der Präsenztrainings, zuverlässige Auswertungsfunktionalitäten und Reportings rundeten die Lösung ab.

**Seit Einführung der Weiterbildungsplattform hat BSH mehr als 10 Mio. Euro gespart.**

Die neue Weiterbildungsplattform „BSH Learning Universe“ kommt mittlerweile in 50 Ländern und auf fünf Kontinenten zum Einsatz. Über 10.000 Service-Techniker haben schnell und bequem Zugriff auf die länderspezifisch konzipierten Schulungsunterlagen, die sie bei ihren täglichen Aufgaben unterstützen. Der Blended Learning Ansatz erlaubt es den Weiterbildungsspezialisten bei der BSH, die Effizienz der Präsenztrainings nachhaltig zu steigern.

Dabei sparen die Techniker bis zu 20% an Trainingszeit und der Administrationsaufwand konnte deutlich reduziert werden.



# Systematischer Rollout in den einzelnen Ländern

Oft ist eine gute Vorbereitung bereits die halbe Miete: „BSH Learning Universe“ wird Land für Land sukzessive ausgerollt, die Einführung wird mit Online- und Präsenzworkshops vor und nach dem Go-Live-Termin intensiv unterstützt. Dies gewährleistet eine hohe Akzeptanz der Plattform seitens der Trainer, der Administratoren und der Service-Techniker.

## Maßgeschneiderte Plattform

Für positive Resonanz sorgt zudem die Flexibilität der Plattform. Denn das LMS von imc ist in der Lage, die länderspezifischen Anforderungen individuell umzusetzen. Dabei geht es nicht nur um die jeweilige Sprache, sondern auch um Basiswissen rund um grundlegende Themen wie Wartung und Instandsetzung und um individuelle Schulungen zu neuen regionalen Produkten. Auf diese Weise geht „BSH Learning Universe“ genau auf die Anforderungen und Bedürfnisse der Service-Techniker an den unterschiedlichen Standorten ein.

## Angepasste Lerninhalte

Die Lerninhalte in Form interaktiver Web-based

Trainings (WBTs), Videos, virtueller Klassenzimmer und Präsenzmaterialien enthalten wichtige, hochwertig aufbereitete Informationen zu den BSH-Produkten, die in allen Ländern relevant sind. Gleichzeitig sind die Inhalte so flexibel, dass die Trainer die Möglichkeit haben, sie zu erweitern und an die lokalen Gegebenheiten anzupassen. imc Learning Suite stellt dabei entsprechende Tools zur Bearbeitung der Inhalte zur Verfügung und ermöglicht in Sekundenschnelle die effiziente Auslieferung der Inhalte an alle Service-Techniker.

## Zufriedene Kunden

imc Learning Suite unterstützt die Verantwortlichen bei der BSH auch dabei, schnell und einfach Werkstatttrainings in jedem Land zu organisieren. Mittlerweile gehört das Bildungsangebot innerhalb des „BSH Learning Universe“ weltweit zur obligatorischen Standardqualifikation der BSH Service-Techniker. Eine regelmäßig durchgeführte Kundenumfrage zeigt, dass die Kundenzufriedenheit im Hinblick auf die Qualifikation der Service-Techniker seit der Implementierung der Plattform weiter gestiegen ist.

Learning Universe hat unsere Trainings schon jetzt revolutioniert und ich bin fest davon überzeugt, dass die Plattform durch die Features, die noch implementiert werden, ein unverzichtbares Tool sowohl für unsere Service-Techniker als auch für die Trainer wird.

**Peter Tolaini,**

Learning Universe Administrator, Großbritannien

# Noch mehr Flexibilität ist möglich

---

Der weltweite Rollout des einzigartigen Weiterbildungsprogramms für Service-Techniker ist fast abgeschlossen. Sonja Hild, Leiterin Aus- und Weiterbildung im Bereich Kundendienst, ist zufrieden: „Wir haben uns mit „BSH Learning Universe“ hohe Ziele gesetzt und sie auch erreicht: In über 50 Ländern auf fünf Kontinenten werden unsere Kollegen im technischen Kundenservice nach denselben hohen Standards geschult – und trotzdem ist jedes unserer lokalen Trainingsprogramme so einzigartig wie unsere Produkte.“

## **Wir haben uns mit „BSH Learning Universe“ hohe Ziele gesetzt und sie auch erreicht.**

Derzeit schmiedet das Unternehmen weitere Pläne zum Einsatz von „Learning Universe“. So sollen sowohl Service-Techniker als auch Trainer in Kürze die Möglichkeit bekommen, geräteunabhängig auf die Plattform und die Kurse zuzugreifen. Ziel ist mehr

Flexibilität beim Lernen, mehr „learning by doing“ und der direkte und ortsunabhängige Zugriff auf notwendige Informationen.

Der Bring-Your-Own-Device Ansatz (BYOD), den die BSH Hausgeräte GmbH demnächst mit „Learning Universe“ umsetzen möchte, steht voll und ganz im Einklang mit der lokalen Infrastruktur und dem sich ändernden Lernverhalten.



imc Learning Suite ist sehr flexibel und passt sich unseren Anforderungen an. Das LMS deckt nicht nur unseren Bedarf an Produktschulungen ab, auch unsere Gesundheitsschulungen laufen über das System. Eine besondere Arbeitserleichterung bringen uns aber die intelligenten Buchungsprozesse für Trainings. Seit wir das LMS implementiert haben, brauchen wir keine Excel-Listen-Verwaltung mehr!

---

**Andreas Heckl,**

Learning Universe Administrator, Deutschland

# Rewrite the way we learn



Mehr als 20 Jahre Erfahrung, 12 internationale Standorte, 300 Mitarbeiter und über 1200 Kunden weltweit: imc ist der führende Full-Service Anbieter für digitale Trainings- und E-Learning Lösungen.

Wir machen Lernen besser – indem wir die Art und Weise, wie wir lernen, neu definieren.

Experten auf den Gebieten Technologie, E-Learning Content und Strategie arbeiten Hand in Hand, um ganzheitliche sowie maßgeschneiderte E-Learning Lösungen zu bieten, und das weltweit.

**imc information  
multimedia  
communication AG**

**Hauptsitz Saarbrücken**

Scheer Tower,  
Uni-Campus Nord  
66123 Saarbrücken  
T +49 681 9476-0  
info@im-c.com

**imc Standorte**

Deutschland (Saarbrücken,  
Essen, Freiburg, München)  
Australien (Melbourne)  
Großbritannien (London)  
Neuseeland (Auckland)  
Österreich (Graz)  
Rumänien (Sibiu)  
Schweiz (Zürich)  
Singapur  
USA (Delaware)