

# Fallstudie Bombardier



gamelearn

## Bombardier: Verbesserung der Produktivität zur Optimierung der Geschäftsergebnisse

Programm zur Entwicklung funktioneller Kompetenzen (Organisationseffizienz und persönliche Produktivität) anhand des Simulators zum Zeitmanagement Triskelion.

### BOMBARDIER

◆ **Gesellschaft:** Bombardier

◆ **Branche:**  
Flugzeug- und Schienenfahrzeugbau

◆ **Programmdaten:**

Zeitraum: **2015-2016**  
Mitarbeiter:  **170**

◆ **Ziele:**

- ◇ Gewährleistung großer Flexibilität beim Lernen.
- ◇ Anpassung der Schulung an die Merkmale und Bedürfnisse der neuen Generationen.
- ◇ Entwurf einer E-Learning-Lösung mit der Qualität einer Präsenzsulung.
- ◇ Anbieten einer effizienten Schulung für funktionelle Kompetenzen.

◆ **Lösung:**

Simulator zum Zeitmanagement: Triskelion.

◆ **Ergebnisse:**

- ◇ Senkung der Service-Level-Vereinbarungen (SLA), für deren Abschluss mehr als 5 Tage gebraucht wurden, um 4 %.
- ◇ Steigerung der Service-Level-Vereinbarungen (SLA), für deren Abschluss weniger als 2 Tage gebraucht wurden, um 2 %.

### Bombardier: Leadership anhand einer Schulung für funktionelle Kompetenzen

Bombardier gilt als weltweit führendes Unternehmen in der Herstellung von Material für den Schienenverkehr und als einer der größten Flugzeughersteller der Welt. Dieses marktführende Unternehmen mit Sitz in Kanada hat ein Programm zur Entwicklung der funktionellen Kompetenzen in Gang gesetzt, um damit seine Führungsposition in der Branche aufrechtzuerhalten.

Das Programm gehört zu einem Strategieplan des kanadischen Unternehmens, mit dem Pflichterfüllung, Arbeitsleistung und Wettbewerbsfähigkeit des Personals gesteigert werden sollen. Gleichzeitig sollen damit positive Auswirkungen auf die Talententwicklung anhand von neuen beruflichen Fähigkeiten nichttechnischer Art erzielt werden.

Mithilfe des Simulators zum Zeitmanagement Triskelion konnte Bombardier erreichen, dass das Schulungsangebot für eine fähige Organisationseffizienz tatsächliche Auswirkungen auf die Geschäftsergebnisse des Unternehmens hatte.

### Ziele: Von den Millennials zu einer freien Schulung

Der Simulator Triskelion wurde aufgrund der verschiedenen Anforderungen in das Kompetenzprogramm aufgenommen, die von der Abteilung für Schulung und Entwicklung des Unternehmens bestimmt wurden. Diese Anforderungen sind von den neuen Generationen auf dem Arbeitsmarkt geprägt, den sog. Millennials (das Durchschnittsalter des Personals liegt bei nur 27 Jahren).

Dementsprechend wurden folgende Schulungsziele gesteckt:

- ◇ Es musste eine Methodologie gefunden werden, die in der Lage ist, eine neue Generation mit vollkommen anderen Merkmalen als die früheren anzusprechen.
- ◇ Es sollte ein Programm entworfen werden, das die Qualitäts- und Effizienz-niveaus der Präsenzsulung aufrechterhält, jedoch in Form von

„Die Reaktion auf diesen Kurs ist sehr positiv gewesen. Es gab sogar Fälle, in denen der Mitarbeiter einen Teil seiner Freizeit investiert hat, um die Schulung abzuschließen.“

Miklos Szaszky | HR SSO Learning & Development Lead bei Bombardier

- ◇ Schaffung eines neuen Programms auf Unternehmensebene, das die Entwicklung von für das Unternehmen erforderlichen funktionellen Kompetenzen ermöglicht. Dabei soll der Mitarbeiter in der Lage sein, sich selbst zu bewerten und einen selbstständigen Lernrhythmus zu bestimmen und zudem seine eigene berufliche Weiterentwicklung festzulegen.

Basierend auf diesen vorgegebenen Zielen ergab sich eine konkrete Anfrage aus dem Geschäftsbereich des Unternehmens. Angesichts der früheren Erfahrungen und der Rolle der neuen Generationen innerhalb des Konzerns wurde als unerlässliche Voraussetzung eine Lösung verlangt, die den Mitarbeitern große Flexibilität beim Lernen gewährleistet.

Mit dieser konkreten Anfrage sollen die Rentabilität, Effizienz und das Engagement der erfolgten Investition aufgrund einer freien Schulung verbessert werden: der Mitarbeiter kann wählen.

## Die Lösung: Simulator zum Zeitmanagement Triskelion

Um diese große Herausforderung zu meistern, die vom Geschäftsbereich von Bombardier vorgegeben wurde, mussten innovative Lernmethoden gewählt werden, die völlig anders als die bisherigen Schulungserfahrungen sein sollten.

Demzufolge war der Zeitmanagementsimulator Triskelion (Online-Kurs im Videospielformat) die gewählte Lösung, um Kompetenzen zu entwickeln, die organisationstechnisch effizient sind: persönliche Produktivität, Zeitmanagement, Organisation, Planung, Koordination usw.

Mithilfe der im Triskelion enthaltenen Lernmethode (qualitativ hervorragende Inhalte, fortschrittlicher Simulator und Gamification-Techniken) fand man bei Bombardier auch die Lösung für die weiteren gesteckten Ziele:

- ◇ Anpassung an die Merkmale und Bedürfnisse einer **neuen Generation** → Einsatz der **neuen Technologien** anhand des Videospiels.
- ◇ Entwicklung einer **Schulung mit der Qualität von Präsenzkursen** und e-Learning-Charakter → Entwurf von **hochqualifizierten Inhalten**, um mit realen, simulierten Fällen zu üben und zu praktizieren.
- ◇ **Selbstständige Bewertung** des Gelernten → Individuelle Steuerung, um den **Fortschritt des Schülers** mit dem Simulator messen zu können.
- ◇ **Selbstständige Entwicklung** der Schulung → Eine Lösung für leichten Zugriff und Anpassbarkeit an jedes **Gerät mit Internetanschluss**: PC, Tablet oder Smartphone.





## Ergebnisse: Verbesserte Geschäftsindikatoren anhand der Service-Level-Vereinbarungen



Triskelion entwickelt folgende Fähigkeiten:

- ◇ Änderungsmanagement
- ◇ Entscheidungsfällung
- ◇ Ergebnisorientierung
- ◇ Flexibilität
- ◇ Fokus
- ◇ Gleichgewicht
- ◇ Informationssuche
- ◇ Initiative
- ◇ Innovation und Kreativität
- ◇ Integrität
- ◇ Kontinuierlicher Lernvorgang
- ◇ Leadership
- ◇ Planung
- ◇ Problemlösung
- ◇ Selbstbeherrschung
- ◇ Selbstbewusstsein
- ◇ Selbstvertrauen
- ◇ Stressresistenz
- ◇ Teamwork

An dem Programm für die Entwicklung der funktionalen Kompetenzen (Organisationseffizienz) mithilfe von Videospielen nahmen 170 Mitarbeiter von Bombardier teil, mit Ergebnissen, die sogar die Erwartungen des kanadischen Unternehmens übertrafen.

### A. Steigerung der Leistung und Produktivität

Um die Auswirkungen der Schulung messen zu können, hat man im Geschäftsbereich begonnen, den Einfluss anhand eines für das Unternehmen strategisch wichtigen Indikators zu messen:

- ◇ Die Zahl der abgeschlossenen Service-Level-Vereinbarungen (SLA). Diese Art der Vereinbarungen besteht aus einem schriftlichen Vertrag zwischen dem Anbieter (Bombardier) und seinen Kunden, um die Servicequalität und die Beziehungen zwischen den Vertragspartnern während dessen Laufzeit zu regeln: Reaktionszeiten, zeitliche Verfügbarkeit, zugewiesenes Personal, verfügbare Unterlagen usw. Nach Abschluss des Vertrags kann das Projekt mit dem Kunden beginnen.

Dabei wurde Folgendes festgestellt:

- ◇ Die Zahl der Service-Level-Vereinbarungen (SLA), für deren Abschluss mehr als 5 Tage **gebraucht wurden, ist um 4 % gesunken.**
- ◇ Die Zahl der Abschlüsse in weniger als 2 Tagen ist um **2 % gestiegen.**

Diese Ergebnisse sind nach der gesteigerten Zahl offener Projekte des Unternehmens von noch größerer Bedeutung.

### B. Direkte Auswirkungen am Arbeitsplatz

92 % der Mitarbeiter, die an der Schulung teilgenommen haben, versichern, dass sie die gelernten Fähigkeiten bei ihrer Arbeit anwenden. Zudem sind direkte Auswirkungen auf ihre persönliche Produktivität festzustellen.

„Die Flexibilität, die mit dieser Methodologie innerhalb eines sich ständig wandelndes Umfelds gewährleistet ist, und der Einsatz erfahrungsmäßigen Lernens zeigt, dass wir hier eine der wirksamsten Schulungsmethoden mit realen Auswirkungen auf die strategischen Ziele des Unternehmens zur Verfügung haben.“

Miklos Szaszky | HR SSO Learning & Development Lead bei Bombardier

## ERGEBNISSE

4% ↓

Senkung der Service-Level-Vereinbarungen (SLA), für deren Abschluss mehr als 5 Tage gebraucht wurden, um 4 %.

2% ↑

Steigerung der Service-Level-Vereinbarungen (SLA), für deren Abschluss weniger als 2 Tage gebraucht wurden, um 2 %.

### C. Verbesserter Engagement-Grad bei der Schulung

Mithilfe der Anwendung der Online-Plattform von Gamelearn konnte der Teilnehmer seinen eigenen Lernrhythmus festlegen. Da es sich um eine Online-Plattform handelt, musste der Teilnehmer nur über ein Gerät mit Internetanschluss (PC, Tablet oder Smartphone) verfügen, um den Kurs zu absolvieren. Damit konnte er wählen, wann er die Schulung machen wollte, und auf welchem Gerät.

Dies war eine vom Geschäftsbereich des Unternehmens festgelegte grundlegende Anforderung, und die Ergebnisse sprechen für sich selbst:

- ◇ Die Abschlussrate betrug 97 %.
- ◇ 90 % der Teilnehmer versichern, dass sie den Kurs noch einmal machen würden.

Durch die Schulung wurde eine wesentliche Verbesserung des Engagement-Niveaus erzielt und gleichzeitig konnten 40 % der Schulungskosten pro Mitarbeiter des Unternehmens eingespart werden.

