
Call Center Fachtagung vom 16.11.2010 bis zum 18.11.2010 in Kassel

Arbeit am Gängelband zwischen ACD- Steuerung und Leistungskennziffern

E-learning/ skill management
Anita Liebholz, TBS Hessen

09.01.2008

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Themen für heute

-
- Was ist E-learning? Welche Erfahrungen habt Ihr damit im Betrieb gemacht?
 - Was läuft gut? Wo gibt es Probleme?
 - Was sollte dazu in einer Betriebsvereinbarung geregelt werden?
 - Was ist Skill-Management?
 - Was für Regelungen sind empfehlenswert?
 - Ist es sinnvoll, E-Learning und Skill-Management zu verknüpfen?

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Ein Call Center Betreiber sagt:



Wissen als Produktionsfaktor
muss schnell und sicher
(re-) produzierbar sein“

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Was ist E-learning?



- Lernen mit Hilfe von elektronischen Medien
 - Computer-based-learning (CBT)
 - Web-based-learning (WBT)
 - Blended Learning (=gemischtes Lernen)
 - Verbindung von Präsenztraining (= Schulungsveranstaltung in einer Gruppe mit TrainerIn) und E-learning
 - Virtuelle Phasen und Präsenzphasen

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Qualifikationsanforderungen



- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">● Kommunikation<ul style="list-style-type: none">■ Ausdrucksfähigkeit■ Gesprächsführung■ Effizienz im Abschluss■ Freundlichkeit■ Schnelligkeit■ Emotionale Kompetenz■ Sprechkompetenz■ Ggf. Fremdsprachen● Fachwissen | <ul style="list-style-type: none">● Unternehmensspezifisches Wissen<ul style="list-style-type: none">■ Struktur und Aufbau des Unternehmens■ Ansprechpartner vor Ort/ Fachbereich■ Ablauforganisation vor Ort/ Fachbereich■ Anwendung der eingesetzten technischen Systeme |
|---|---|

Welche Qualifikation kann mit Hilfe von E-learning erreicht werden?

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Welche Rahmenbedingungen sind wichtig?



- Was muss im Betrieb dazu geklärt sein?
 - Welche Technik wird eingesetzt?
 - Wie sind die äußeren Bedingungen?
 - Raum
 - Ruhe vor Störungen
 - Unterstützung durch AnsprechpartnerInnen bei Fragen
 - Wie ist die Organisation zum E-learning?
 - Wie ist die Trainingsplanung, -vorbereitung, -durchführung
 - Wer kann E-learning machen?
 - Wann findet das Training statt?
 - Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein?

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Regelungspunkte für eine Betriebsvereinbarung (1)



- Regelungen zu den Lerninhalten und den konkret eingesetzten Trainingseinheiten
 - Jede Einheit genehmigen, ggf. aufgrund von Erfahrungen ändern
 - ggf. Testen durch MitarbeiterInnen
- Teilhabe aller sicher stellen (Arbeitszeit, technische Ausstattung, Infrastruktur)
- Anmeldeverfahren, ggf. Kontrollverfahren, ggf. Bescheinigung
- Pflicht zur Nutzung oder Freiwilligkeit
- Lernzeit ist Arbeitszeit
- Ort und Lernzeiten festlegen
- störungsfreies Lernen sicherstellen
- (Wie) ist das Training in die Weiterbildungsplanung eingebunden? Gibt es eine Verbindung zum Coaching oder zur Beurteilung?

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Regelungspunkte für eine Betriebsvereinbarung (2)



- Kosten für Weiterbildung trägt der Arbeitgeber
- Unterstützung beim Lernen
 - Klären von offenen Fragen, Verständniskontrolle
 - Ansprechpartner im Betrieb
- Festlegen, wann ein Präsenztraining erfolgen muss/ soll
- Abschluss Leistungs- und Verhaltenskontrolle
 - z. B. zum Lernverhalten oder zum Vergleich der Lerngeschwindigkeit
- Das Ergebnis in der Personalakte festhalten
 - Ggf. mit Zertifikat
- Gibt es eine Verbindung zu einem Skill-Management?
 - Ergebnis festhalten in hinterlegten Skills für Anrufe

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Vorteile It. Anbietern von E-learning Programmen



- Anyone, anytime, anywhere (= jedeR, jederzeit, überall)
 - selbstgesteuert
- Effizienz
 - Zeitnah, bedarfsgerecht
- Kosteneinsparpotenzial
 - Kostensenkung bei Reisen und Unterbringung
 - Geringere Ausfallzeiten der MitarbeiterInnen
- Interaktion
 - Durch Chats, Diskussionsforen, E-Mail möglich
- Kontrolle
 - Eingearbeitete Lernzielkontrollen
- Hohe Skalierbarkeit
 - Beliebige große Zahl von Nutzern
- Fehlerfreundlichkeit
 - TeilnehmerInnen im risikofreien Umfeld für Fehler/ Experimente



03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

Skill-Management



- Wikipedia sagt:
 - Unter Skill-Management versteht man das Verwalten der Fertigkeiten (Skills) der Mitarbeiter eines Unternehmens. Skill-Management wird eingesetzt, um die Mitarbeiter entsprechend ihren Fertigkeiten gezielt an der richtigen Stelle im Unternehmen einzusetzen und ihre Fertigkeiten weiterzuentwickeln.
- Kenntnisse und Erfahrungen von KollegInnen werden in einer Datenbank hinterlegt

Welche Erfahrungen gibt es dazu bei Euch im Betrieb?

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

empfehlenswerte Regelungen zu Skill-Management (1)



- Beschreibung der Qualifikationstiefe
 - z. B. Anfänger, sichere Anwendung, Experte
 - Wer kann was telefonieren?
- Was wird zu welchem Zweck hinterlegt?
 - Grundlage für Auswahlverfahren (Mitbestimmung nach § 95 BetrVG)
 - Wer wird für welchen Einsatz ausgewählt?
 - Planungsgrundlage für Bildungsmaßnahmen

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen

empfehlenswerte Regelungen zu Skill-Management (2)



- Zu welchen Kompetenzbereichen wird etwas hinterlegt?
 - Harte Wissens Elemente sind geeigneter als weiche Faktoren
 - Abschlüsse, Zertifikate, absolvierte Kurse
- Wer pflegt das System und aktualisiert die Daten?
 - Regeln aufstellen, wer was im System hinterlegt darf
 - Gibt es eine automatische Schnittstelle zum E-learning?
 - Was passiert im Streitfall?
- Kein rein „technisch“ begründete Auswahl zulassen
 - Gibt es die Möglichkeit, unabhängig von dem, was das System an Ergebnissen liefert, sich selbst zu bewerben oder vorgeschlagen zu werden?
 - Kann der Betriebsrat eingreifen und weitere Argumente/ Umstände ins Feld zu führen?

03.12.2010

Technologieberatungsstelle beim DGB Hessen