

Digitale Ausbildungsoptimierung

Automatisch besser werden

Seit 1918 aktiv, zu 100% familiengeführt und mit 3600 Mitarbeitenden in sechs Ländern und 22 Filialen konsequent nachhaltig: Die Galliker Transport AG denkt nicht in Quartalen, sondern plant in Generationen. Diese ganzheitliche Denkweise prägt auch die Struktur des Ausbildungsmanagements.

Beni Krieger

Würde man die Chefs der Galliker Transport AG in Altishofen nach einem durchgehenden Motto für ihr Handeln fragen, käme als Antwort vielleicht ein Satz wie: «Erst denken, dann lenken.» Datumsgetriebene Hektik und forscher Aktivismus sind in Altishofen nicht erwünscht. Sauberkeit, Ordnung, Fairness und Gradlinigkeit dagegen sehr. Bei Galliker ist man davon überzeugt, dass kluge Strukturen Vertrauen und Sicherheit schaffen.

Ein Spiegelbild dieser hohen Ansprüche: das lückenlose und dennoch schlanke Ausbildungskonzept des Altishofer Transport-Schwergewichts. Peter Steinmann, seit beinahe 20 Jahren bei Galliker und Leiter des Qualitätsmanagements, verdeutlicht: «Es ist unser Ziel, mit vernünftigem Aufwand alles abzudecken. Das klappt gut.» Qualitätsmanager André Christen, seit 2014 in Steinmanns Team, ergänzt: «Unsere Dienstleistung funktioniert im Grunde tagtäglich gleich. Nehmen wir die Fahrer: Sie werden in allen Standards geschult und haben jeden Tag den gleichen Prozess. Zusätzlich wird im Qualitätsmanagementsystem vermerkt (und in der Folge den betroffenen Mitarbeitenden vermittelt), was eben nicht jeden Tag gleich läuft. Unterm Strich ergibt das ein sauber formuliertes und relativ kompaktes System, dank dem letztlich alle im Team genau wissen, wie sie zu arbeiten haben.» Tönt klar und eher einfach, was die Umsetzung angeht. Aber

das täuscht. Die Qualität und Komplexität des Ausbildungssystems, welche Peter Steinmann und seine drei Mitstreiter im Qualitätsmanagement in den vergangenen Jahren aufgebaut haben (und in über 80 externen Audits pro Jahr unter Beweis stellen), ist beachtlich. Und sie wären ohne digitale Unterstützung schlicht nicht machbar.

Erfassen, fördern, fordern

Als Christen 2014 bei Galliker einstieg, war kurz vorher das bestehende Dokumentenarchiv durch IQSoft der Zofinger IQS AG ersetzt worden. Zum Einsatz kamen und kommen das Dokumentenmanagement und die IQSoft-Ausbildungsmanager Educ1 und Educ2. Heute, zehn Jahre später, sind alle Dokumente und Prozesse der 22 Galliker-Filialen mit ihren über 3600 Beschäftigten in IQSoft abgebildet. Das umfasst nebst der Schweiz alle internationalen Standorte mit den Arbeitsfeldern Car, Bike, Cargo, Food, Fresh, Frigo, Healthcare. Die Erfassung der Mitarbeitenden erfolgt über ein vorgelagertes Programm. Christen: «Die Personalabteilung registriert die Mitarbeitenden. Diese Infos kommen über eine

Autor

Beni Krieger ist
Texter/Konzepter in
Oberwil bei Zug.

> www.zeilenweise.ch



LKWs ohne CO₂-Ausstoss gehören auch bei Galliker zur Zukunft.

Schnittstelle zu IQSoft und lösen Aufträge für Schulungen aus, insbesondere für E-Learnings. Das gilt zum Beispiel für die 55 Lernenden, die im August 2023 bei uns angefangen haben.»

E-Learning. Kann man sich darauf verlassen?

E-Learnings als digitale Selbstschulung bedingen Eigenverantwortung. André Christen macht gute Erfahrungen: «Diese E-Learnings kreieren wir selber. Wer einen digitalen Kurs durcharbeitet, absolviert am Schluss eine Lernkontrolle.» Wird die Sollpunktzahl erreicht, erhält der Teilnehmende das entsprechende Zertifikat. Dies wird automatisch in IQSoft Educ2 registriert.

Unters Eis kann dank der automatisierten IQSoft Reminder nichts. Wer etwas zu erledigen hat, wird jeden Montag per E-Mail erinnert. Und einmal monatlich geht die Info über nicht Erledigtes auch zum Vorgesetzten: «Im Educ2 wird alles geführt. Was gemacht wurde, was erledigt wird, und was ansteht. Das läuft automatisiert. Es wäre dramatisch, wenn dieses Modul plötzlich abgestellt würde.»



© Galliker Transport AG

Tiefgreifende Erneuerung

Dramatisch? Ein radikales Statement. Um es einzuordnen, braucht es einen Blick auf die Mengenverhältnisse: Bei Galliker wirken über 3600 Menschen in knapp 600 Funktionen. Es gibt 1280 reguläre Kursangebote (kursbasiert geplant und verwaltet mit Educl). Dazu kamen in den letzten Jahren 43 E-Learning-Module (dokumentengesteuert und automatisiert ausgelöst mit Educ2). Und genau da geht mittlerweile buchstäblich die Post ab, denn jeder Mitarbeitende macht mehrere E-Learnings je nach Funktion – allesamt entwickelt durchs Galliker-Qualitätsmanagement-Team.

Diese Lerneinheiten werden mit Educ2 verwaltet und automatisch ausgelöst. Sie verändern die Galliker-Lehr- und Lernlandschaft seit 2021 massiv. Dank E-Learning und automatisierter Steuerung durch Educ2 sank die Zahl der mit Educl geplanten und «vo Händsche» durchzuziehenden Kurse in zwei Jahren von 23 500 Kursteilnehmern auf 2800 pro Jahr. Anders ausgedrückt: Educ2 verzeichnete (Stand Oktober 2023) 37 936 absolvierte Schulungen (automatisiert & dokumentengesteuert), 27 722 davon erledigt via E-Learning.

Optimisation numérique de la formation

Galliker Transport SA d'Altishofen (LU) ne pense pas en trimestres, mais planifie en générations. Cette manière de penser globale caractérise également la structure de la gestion de la formation. La qualité et la complexité du système de formation que Peter Steinmann et ses trois compagnons ont mis en place au cours des dernières années dans le domaine de la gestion de la qualité (et qu'ils démontrent lors de plus de 80 audits externes par an) sont remarquables. Et ils ne seraient tout simplement pas réalisables sans le soutien numérique. La gestion des documents et les gestionnaires de formation IQSoft Educl et Educ2 du fabricant IQS AG de Zofingen ont été et sont toujours utilisés. Chez Galliker, plus de 3600 personnes travaillent dans près de 600

fonctions. Il y a 1280 offres de cours régulières (planifiées et gérées avec Educl sur la base des cours). Ces dernières années, 43 modules d'apprentissage en ligne sont venus s'y ajouter. Les unités d'apprentissage sont gérées avec Educ2 et déclenchées automatiquement. Elles modifient massivement le paysage de l'enseignement et de l'apprentissage de Galliker depuis 2021. Grâce à l'e-learning et à la gestion automatisée par Educ2, le nombre de cours planifiés avec Educl et à réaliser «manuellement» est passé en deux ans de 23 500 participants aux cours à 2800 par an. En d'autres termes, Educ2 a enregistré 37 936 formations (automatisées et pilotées par des documents), dont 27 722 via l'e-learning. Educ2 assume une tâche pour laquelle un poste à plein temps est normalement prévu.



© Galliker Transport AG

Der Hauptsitz des Transportunternehmens im luzernischen Altishofen.

Wann und wo wird E-Learning angewendet?

«Überall dort, wo ein Live-Kurs wichtig wäre, aber nicht zwingend ist, weil die entsprechenden Inhalte digital vermittelt werden können.» Da geht es dann zum Beispiel um Temperaturen beim Transport oder darum, welche Regeln im Bereich Healthcare bei der Übergabe von Medikamenten an den Empfänger einzuhalten sind: «Swissmedic verpflichtet uns, die Bewilligungen unserer Partner zu prüfen, etwa bei der Ablieferung von Produkten. Der Fahrer darf seine Sendung nur an Personen abgeben, die für diese Aufgabe zertifiziert sind.» Dies bedingt, dass nur qualifizierte Mitarbeitende Patienten beliefern dürfen. «Wichtig ist: Man muss jede ausgeführte Lerneinheit belegen können.» Deshalb werden in Educ2 auch alle Lesebestätigungen, ausgelöst durch Dokumentenänderungen, sowie alle «Live»-Ausbildungen automatisch registriert. André Christen: «Es kann durchaus sein, dass für so eine Schulung vor Ort 200 Chauffeure aufgeboden werden.»

Kleines Team, enorme Performance

Rechnet man hoch, wie viele Verästelungen ein derart breites und tiefes Ausbildungssystem verursacht, kommt man sehr schnell auf Hunderttausende Verknüpfungen. Personalfachleute im Ausbildungswesen gehen deshalb davon aus, dass man für saubere Schulungen pro 200 Angestellte eine ganze Stelle einplanen sollte. Bei Galliker funktioniert das Ganze für über 3600 Beschäftigte mit gerade mal vier Qualitätsfachleuten und dem nimmermüden Assistenten IQSoft Educ2.

Was Auditoren fordern

Die Galliker Transport AG folgt einem umfangreichen Regelwerk, dessen Einhaltung jährlich in über 80 externen Audits überprüft wird. Und es werden immer mehr. Qualitätsfachleute registrieren seit Jahren, dass die Zahl zu erfüllender Vorgaben rasch steigt, weshalb man bei Galliker grossen Wert auf die digitale Kontrolle aller Massnahmen legt. Peter Steinmann erinnert sich: «Es dauerte eine gewisse Zeit, bis sich die digitale Visierung unternehmensweit durchge-



Die Zahl zu erfüllender Vorgaben steigt – auch beim Anspruch von «Green Logistics». Dank der richtigen QMS-Software behält man auch den Schulungsaufwand immer im Griff.

setzt hatte. An dieser Evolution kommt man heutzutage aber nicht vorbei.»

André Christens Erfahrung: «Die Auditoren prüfen genau das. IQSoft hilft uns da sehr. Die Prüfer sind begeistert, wie offen wir sind. Sie fragen nach dem Namen unseres Qualitätsmanagementsystems, denn sie sehen, dass wir einen hohen Standard pflegen. Was wir zum Beispiel zur History hören: «Super, wie rasch Sie alles finden!» Und ja, es ist ja auch in Sekunden alles da.» Beeindruckt seien Auditoren bei Galliker letztlich auch, weil sie «draussen genau das antreffen, was auf dem Bildschirm als Stärke behauptet wird.»

«Ohne Zertifikate ist man heute weg vom Fenster.»

Zertifiziert wird Galliker zum einen von SQS, der führenden Schweizer Anbieter-

in von Bewertungs- und Zertifizierungsdienstleistungen. Allerdings, so empfindet das zumindest Peter Steinmann, seien die Audits der eigenen Kunden manchmal noch deutlich happiger als die bereits strengen SQS-Prüfungen: «Wir haben jede Woche zwei Kunden-Audits und machen natürlich auch noch interne Tests.»

Könnte man die SQS-Zertifizierungen weglassen? «Auf keinen Fall. Ohne Zertifikate geht es nicht. Unsere verschiedenen Partner erwarten sie.» Etwas nachdenklich stimmt André Christen der Aufwand für die Vielfalt weitgehend deckungsgleicher Prüfungen. Da könnte man, so meint er, doch manches konsolidieren. Als pragmatischer Profi ist ihm aber klar: «Der Kunde sagt, was du haben musst. Ein Quality Agreement mit einem Pharma-Anbieter kann in der Folge schon mal 120 Seiten umfassen.»

10 Jahre IQSoft bei Galliker

Im Rückblick betonen Peter Steinmann und André Christen die positive Weiterentwicklung seit der Erstinstallation von IQSoft im Jahr 2013. In der Anfangszeit sei die IT nicht rundum glücklich mit dem Programm gewesen, denn «es war nicht komplett webbasiert». Seither hat sich viel getan, insbesondere beim Wechsel zur von Grund auf neu programmierten IQSoft-Version 7.9: «IQSoft 7.9 ist für die Mitarbeitenden sehr angenehm, egal ob es ums Finden oder Abrufen von Dokumenten geht. Man kommt direkt zum Ziel. Und die beiden Educ-Module sind für unser schlankes Qualitätsmanagement-Team tolle Werkzeuge, die unsere Aufgabe enorm erleichtern. Wenn es sie nicht gäbe, müsste man sie erfinden.» ■

IQS AG

Seit 30 Jahren am Markt und auf der Erfolgsspur, «The Quality Maker», das Team der IQS AG in Zofingen. Mehr als 1500 Kunden schenken der IQS bisher ihr Vertrauen. Dank striktem Kundenfokus erneuert sich das Erfolgsprodukt IQSoft laufend. Die Module der Managementsoftware iqsoft.ch sind vollständig vernetzt, können aber trotzdem Step by Step ganz nach Bedarf lizenziert werden. IQSoft-Kunden partizipieren ohne Wartungsgebühren an den Weiterentwicklungen.

> www.iqs.ch