Weltweite Kursleitung einer neuen zentralen Geschäftsapplikation

Veröffentlicht am 5. August 2026

Ihre Ansprechpersonen: Amèlia Carré-Llopis, Matthias von Burg

Tags: Erfolgsgeschichten, Öffentliche Verwaltung, Schulung und Training

Einführung einer Geschäftsapplikation an internationalen Standorten

Wie befähigt man über 4’000 Mitarbeitende an 170 Standorten weltweit für die Arbeit mit einem neuen zentralen System? Um den erfolgreichen globalen Rollout einer neuen Applikation sowohl zu einem definierten Zeitpunkt als auch schrittweise in mehreren Einführungsetappen sicherzustellen, haben wir eine Organisation beim Konzipieren und Durchführen von Schulungen begleitet. Im folgenden Beitrag zeigen wir die dabei entstandenen Herausforderungen sowie die gewonnenen Erkenntnisse auf.

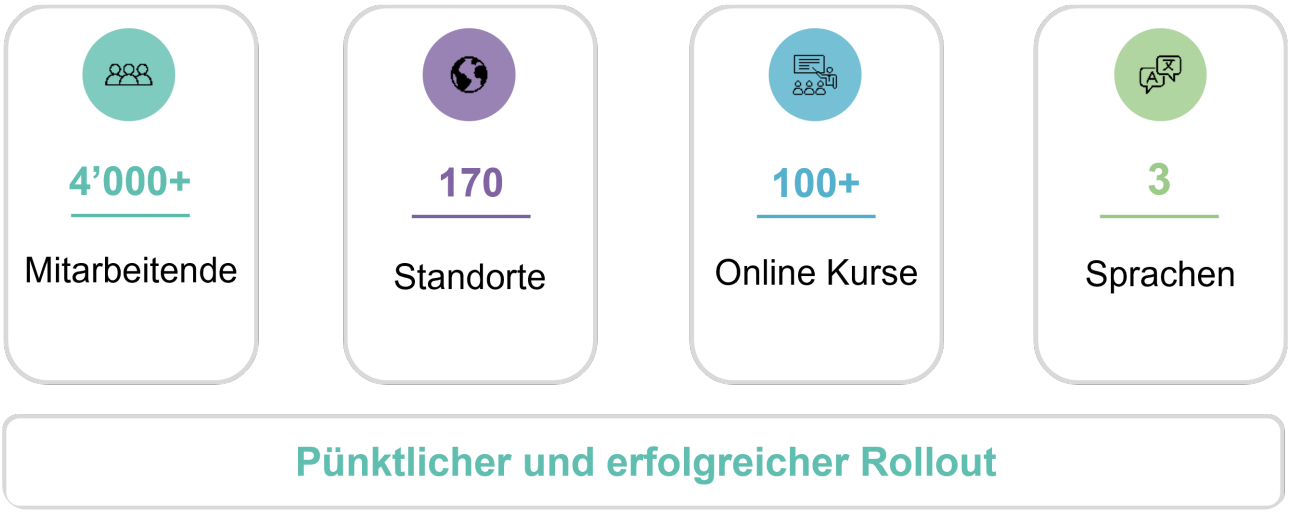

Abbildung 1: Die Schlüsselfakten im Projekt

Zielgruppenspezifische Schulungen zur neuen Applikation

Um einen nachhaltigen Schulungserfolg sicherzustellen, hat die Organisation den Mitarbeitenden ein umfassendes und durchdachtes Ausbildungsangebot bereitgestellt. Im Kern absolvierte das Personal dabei zielgruppenspezifische Anwendungsschulungen für die neue Applikation. Damit sich die Mitarbeitenden fokussiert auf den Einsatz der neuen Applikation vorbereiten konnten, vermittelten wir ihnen in den Kursen lediglich die jeweils relevanten Themen und Funktionen. Ausserdem wurde das Schulungsformat mit Frontalunterricht, Systemdemos sowie Praxisübungen auf die Zielgruppen ausgerichtet. Diese durchdachte Strukturierung der Kurse erlaubte den Mitarbeitenden, bei Bedarf verschiedene Schulungen zu besuchen:

- Superuser:innen: Vermittlung von Basiswissen, Erläuterung des Geschäftslebenszyklus, Vorstellung der Benutzeroberfläche, Erläuterung der rollenspezifischen Funktionen im Bereich Administration, Übungsteil zu den rollenspezifischen Funktionen
- Sachbearbeiter:innen: Vorstellung der Benutzeroberfläche, Übungsteil zu den Basisfunktionen
- Betriebs- und Standortleiter:innen: Vermittlung von Basiswissen, Erläuterung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten, Vorstellung der Benutzeroberfläche

In deutlich über hundert Kursen in Deutsch, Englisch sowie Französisch haben wir den Mitarbeitenden die wichtigsten Grundlagen zu den Funktionalitäten der neuen Applikation vermittelt. Dank des interaktiven Charakters der Schulungsformate konnten wir jederzeit auf die vielseitigen Fragen der Teilnehmenden eingehen.

Zentrale Erfolgsfaktoren für eine nachhaltige Befähigung

Durch diese Einführung für die Aussenstellen kamen viele Personen erstmalig mit einem System von dieser Komplexität in Berührung. Ein Ausbildungsvorhaben dieser Tragweite bringt anspruchsvolle Herausforderungen mit sich. Die drei wichtigsten Erfolgsfaktoren für die Kursleitung sind gemäss unserer Erfahrung:

1. **Diversität der Teilnehmenden adressieren:** Die Zielgruppen wiesen in vielerlei Hinsicht eine ausgeprägte Heterogenität auf. So musste das Ausbildungsangebot für alle Mitarbeitenden unabhängig von Herkunft, Sprache oder Alter zugänglich sein. Im Kontext einer Systemschulung galt es ausserdem,

die signifikanten Unterschiede in der IT-Affinität der Teilnehmenden zu berücksichtigen. Nicht zuletzt spielten teilweise die Arbeitserfahrung oder die betriebliche Organisation des jeweiligen Standorts insbesondere bei der Beantwortung von Fragen eine Rolle.

2. **Wissen auf mehreren Ebenen klar vermitteln:** Der offensichtliche Fokus der Ausbildung lag hauptsächlich auf der Befähigung zur Anwendung der neuen Applikation. Ausgehend vom Ausbildungsangebot abseits der Schulungen konnten sich die Mitarbeitenden vor der Kursteilnahme individuell einlesen und vorbereiten. Diesen unterschiedlichen Kenntnisstand galt es bei der Wissensvermittlung zu berücksichtigen. Zusätzlich zu den Erläuterungen der Systemfunktionalitäten war der Aufbau eines grundlegenden Verständnisses für den Nutzen des Systems in Abhängigkeit ihrer jeweiligen Rolle für die Teilnehmenden wichtig. Während einige Mitarbeitende bereits vergleichbare Anwendungserfahrung aus früheren Tätigkeiten aufwiesen, kam der Grossteil des Personals erstmalig mit einem solchen System in Berührung.

3. **Didaktik auf die Rahmenbedingungen ausrichten:** Ausgehend von den beiden vorangehenden Erfolgsfaktoren gewann die Didaktik mit Blick auf einen nachhaltigen Schulungserfolg deutlich an Relevanz. Eine grosse Herausforderung stellte dabei der Durchführungsmodus der Schulungen dar. Aufgrund der geografischen Rahmenbedingungen wurden sämtliche Kurse online durchgeführt. Klassischerweise erfordern dabei insbesondere Online-Systemschulungen erhöhte didaktische Aufmerksamkeit. Auch hier spielte der interaktive Charakter der Schulungsformate einen entscheidenden Vorteil. Anhand der Systemdemos sowie der Übungsteile erhielten die Teilnehmenden ausreichend Raum zur Erkundung der neuen Applikation und zur Klärung ihrer Fragen. Ferner erlaubte der informelle Austausch, den Mitarbeitenden den Nutzen der neuen Lösungen verständlich aufzuzeigen und sie folglich für den Einsatz zu motivieren.

Gezielte Massnahmen für den Schulungserfolg

Diese zentralen Erfolgsfaktoren verdeutlichen, dass die Bewältigung der auftretenden Herausforderungen sorgfältige Vorkehrungen seitens der Kursleitung erforderten. Welche konkreten Massnahmen haben wir daher ergriffen, um sicherzustellen, dass alle Kursteilnehmenden auf demselben Wissensstand sind?

Wissensabfrage bei Kursbeginn

Massnahme

Um den Fokus in jedem Kurs auf die jeweiligen Teilnehmenden zu legen, haben wir ihre Vorkenntnisse zu Beginn abgeholt

Wirkung

Entlang der Schulung konnten wir den Lernerfolg der Mitarbeitenden mit gezielten Inputs optimieren.

Adressierung der Erfahrung und IT-Affinität

Massnahme

Die erfahrenen Mitarbeitenden erledigten den Übungsteil zu den Funktionalitäten selbstständig, während wir die Grundlagen zur Systemanwendung mit den restlichen Teilnehmenden vertieften.

Wirkung

Mit dem zweigleisigen Ansatz konnten wir die heterogenen Erfahrungswerte der Teilnehmenden trotz der kurzen Kursdauer adäquat berücksichtigen.

Umgang mit Online-Modus

Massnahme

Aufgrund des Online-Kursformats legten wir den Fokus auf Interaktion. Die gezielte Nutzung der Bildschirmfreigabe sowohl durch die Kursleitung als auch die Teilnehmenden spielte dabei eine zentrale Rolle.

Wirkung

Durch die interaktive Vorstellung der Benutzeroberfläche und detaillierte Erläuterung einzelner Funktionen konnten wir die Fragen der Mitarbeitenden zuverlässig klären.

Optimierung vom Zeitmanagement

Massnahme

Wir achteten bei der Kursleitung darauf, stets ausreichend Zeit für Fragen der Teilnehmenden zu System, Basiswissen und sonstigen Anliegen einzuplanen.

Wirkung

In einem kompakten Kursformat konnten wir die Mitarbeitenden bei der Bewältigung der Veränderungen durch die Einführung der Applikation wirksam unterstützen.

Insgesamt veranschaulicht dieses Ausbildungsvorhaben klar, dass die betroffenen Mitarbeitenden mit zielgerichteten Massnahmen auch unter anspruchsvollen Bedingungen erfolgreich und nachhaltig für die Systemanwendung befähigt werden können.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie wir auch Sie bei einem herausfordernden Schulungsvorhaben unterstützen können? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.