WTT
YOUNG
LEADER
AWARD
prenominated

FHO Fachhochschule Ostschweiz

Praxisprojekt Managementkonzeption für die MS Direct AG

Mit digitalem Lernen zum Erfolg

Die Schulung von neuen Call Center-Mitarbeitenden in der MS Direct AG ist zeitaufwändig und wird aktuell analog durchgeführt. Um die Schulung zu verbessern, erhielt die Projektgruppe den Auftrag, für das Unternehmen ein geeignetes E-Learning-System zu evaluieren und dazu ein passendes Schulungskonzept zu entwickeln.

MS Direct AG

Die MS Direct AG ist ein Schweizer Dienstleistungsunternehmen mit Hauptsitz in St.Gallen und agiert an sechs Standorten. Es hat rund 900 Angestellte. Das Unternehmen verfügt über fünf verschiedene Leistungsbereiche. Die vorliegende Projektarbeit beschäftigte sich mit dem Customer Service Inbound. In diesem Bereich lagern Unternehmen aus diversen Branchen ihren Kundenservice zur MS Direct AG aus. Deshalb sind die ca. 80 Call Center-Mitarbeitenden täglich mit der Beratung der Endkundschaft beschäftigt.

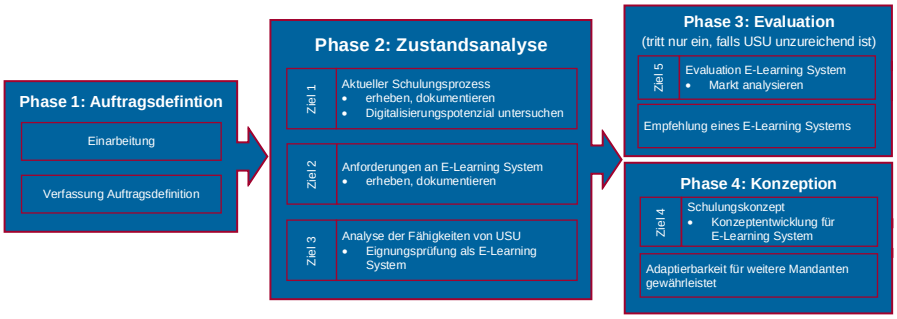
Methodik

In der ersten Phase wurde die Auftragsdefinition vereinbart. Die zweite Phase beinhaltete eine Analyse der gegenwärtigen Schulung, die Erhebung der Anforderungen an das E-Learning-System und eine Eignungsprüfung der im Unternehmen eingesetzten Software USU als mögliches E-Learning-System. Während der mehrstufigen Evaluationsphase, inklusive Nutzwertanalyse, wurde anhand des Anforderungskatalogs ein bestmöglich geeignetes E-Learning-System recherchiert. Ergänzend wurde für die MS Direct AG ein für sämtliche Kunden adaptierbares Schulungskonzept erstellt.

Ergebnisse

Die Analyse ergab, dass das gegenwärtige Schulungskonzept ein hohes Digitalisierungspotential aufweist. Der dafür erhobene Anforderungskatalog wurde den Fähigkeiten von USU gegenübergestellt und ergab, dass sich das Wissensmanagementsystem als E-Learning-System für MS Direct nicht eignet. In der darauf folgenden Evaluationsphase erhielten schliesslich sieben (der insgesamt berücksichtigten 27) Anbieter jeweils ein Lastenheft zugesandt, um ein Angebot zu unterbreiten. Nach Prüfung der Offerten wurde eine Nutzwertanalyse zur Bewertung der Softwareprodukte erstellt, um der MS Direct AG ein E-Learning-System zu empfehlen. Damit die Schulung mit einem E-Learning-System optimal abläuft, wurde basierend auf dem Blended-Learning-Ansatz ein Schulungskonzept entwickelt.

www.fhsg.ch/praxisprojekte



Vorgehensplan.
Quelle: eigene Darstellung.

FHS St.Gallen
Hochschule für Angewandte Wissenschaften

PRAXISPROJEKT 3
Managementkonzeption 2018

Projektteam (v. l. n. r.)

Dominik Meier, Haag
Petar Rajkovic, Gossau SG, Projektleiter
Kevin Ammann, Rorschacherberg
Robert Lazraj, St.Gallen
Arbenor Pavataj, Rehetobel
Dragan Miladinovic, St.Gallen

Kundschaft

MS Direct AG, St.Gallen
Sonja Kappenthuler, Human Resources Projektmanager
www.ms-direct.ch

Mit Professionalität und strukturiertem Vorgehen haben die Studierenden eine fundierte Analyse erarbeitet. Parallel dazu haben sie eine modulare Einführung bei unseren Mitarbeitenden vorgeschlagen. Die Ergebnisse sind durchdacht, systematisch aufbereitet und für unsere Bedürfnisse angepasst. Wir können die Ergebnisse bereits 1:1 einsetzen.

Coach

FHS St.Gallen
Dr. Matthias Baldauf

Das Projektteam beeindruckte durch seine analytische Arbeitsweise, Kreativität und Einsatzbereitschaft. Das erzielte Ergebnis von Anforderungskatalog, umfangreicher Anbieteranalyse, konkreten Offerten bis hin zu einem individuellen «Blended Learning»-Schulungskonzept ist von hohem praktischen Nutzen für MS Direct.