



Innovative Lehrlingsbetreuung mit unterstützendem webbasiertem Portal

Kundenprofil

Die Swisscom AG ist mit einem Umsatz von 4,9 Milliarden Franken im ersten Halbjahr 2005 und rund 15 300 Vollzeitstellen das führende Telekomunternehmen in der Schweiz. Swisscom ist landesweit präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die Sprach- und Datenkommunikation.

Ausgangssituation

Eine dezentrale Organisation der Weiterbildung stellte die Swisscom vor die Herausforderung, ihre Berufsbildung zu modernisieren. Im Jahr 2004 führte das Unternehmen ein neues Ausbildungsmodell ein, das durch eine moderne IT-Lösung unterstützt werden sollte.

Lösung

Auf der Basis von Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003 hat Swisscom einen innerbetrieblichen Marktplatz für Ausbildung eingeführt. Auf dem Marktplatz, der auf einem Intranetportal beruht, werden so genannte Qualiportale ausgeschrieben.

Resultate

- Interner Marktplatz auf der Basis von SharePoint-Technologien
- Einheitliches Ausbildungssystem und Methoden der Lernbegleitung
- Selbständigkeit der Lernenden
- Gestiegene Ausbildungsbereitschaft
- Zentrale Dokumentenablage

„Wir orientieren uns an den Bildungstrends der Zukunft. Wir wollen die Selbständigkeit und Eigeninitiative der Lernenden fördern, indem sie ihre Ausbildung selbst in die Hand nehmen.“

Daniel Roth, stellvertretender Leiter Berufsbildung, Swisscom AG

Die Swisscom AG, das führende Telekommunikationsunternehmen der Schweiz, ist traditionell einer der grossen Berufsausbilder. 2002 konzipierte Swisscom ein neues Ausbildungsmodell, das eine höhere Selbständigkeit für die Lernenden sowie unternehmensweite einheitliche Ausbildungsregelungen bringen sollte. Es ging darum, die intern rückläufige Ausbildungsbereitschaft zu stoppen und die Motivation der Lernenden zu fördern. Nach einem Prototyp, der unter wissenschaftlicher Begleitung entwickelt wurde, setzte die Swisscom das neue Konzept unternehmensweit um. Zur Unterstützung des neuen Ausbildungsmodells gestaltete das Unternehmen ein webbasiertes Portal, das im gesamten Konzern als zentrale Anlaufstelle für die Ausbildung dient. Dieses so genannte Qualiportal fusst auf Microsoft® Windows® SharePoint® Services und dem Microsoft® SQL Server 2000. Es begleitet die Jugendlichen während des gesamten Ausbildungszyklus. Sie können sich dort auf praxisorientierte Projekte bewerben und ihren Ausbildungsweg in einem bestimmten Rahmen flexibel gestalten. Seit der Einführung des neuen Modells ist sowohl die Motivation der Lernenden als auch die der Ausbilder erheblich gestiegen.

„Mit Hilfe des Qualiportals unterstützen wir die Eigenverantwortung des Lernenden. Er kann zielgerichtet seinen eigenen Ausbildungsweg planen und ist dadurch motivierter.“

Daniel Roth,
stellvertretender Leiter Berufsbildung,
Swisscom AG

Das Qualiportal der Swisscom AG verbindet Lernende, Projektanbieter und Lernbegleiter prozessorientiert miteinander

Kundenprofil

Mit einem Umsatz von 4,9 Milliarden Schweizer Franken im ersten Halbjahr 2005 und rund 15 300 Beschäftigten ist die Swisscom-Gruppe das führende Telekommunikationsunternehmen und einer der grössten Arbeitgeber der Schweiz. Das Unternehmen ist landesweit präsent mit allen Dienstleistungen und Produkten für die mobile, die netzgebundene und die IP-basierte Sprach- und Datenkommunikation. Im Jahr 2004 bildete Swisscom rund 900 Lernende in kaufmännischen und technischen Berufen aus, darunter Informatiker, Telematiker und Mediamatiker.

Ausgangssituation

Die Berufsausbildung bei der Swisscom befindet sich im Umbruch. Bis 2004 setzte das Unternehmen auf das traditionelle Betriebsbildungskonzept, Lernende einem bestimmten Ausbildungsplatz fest zuzuteilen. Dieses erstreckte sich auf 17 Telekomdirektionen mit jeweils einem eigenen Berufsbildungszentrum. Swisscom hatte dadurch zunehmend Probleme, in der Berufsbildung als einheitliches Unternehmen aufzutreten. Ineffiziente Prozes-

se und geringe Synergieeffekte machten es für die Ausbilder schwer, moderne Methoden und aktuelle technische Lerninhalte zu vermitteln. Die Folge war eine stetig sinkende Motivation der Lernenden und Ausbilder. „Die Lernenden waren von Anfang an verplant. Es gab wenig Einflussmöglichkeit, wer in welchem Projekt mitarbeitet“, beschreibt Daniel Roth, stellvertretender Leiter der Berufsbildung bei der Swisscom, die Situation.

Das neue Ausbildungsmodell sieht flexible und modulare Entwicklungsmöglichkeiten innerhalb eines Berufsbildes vor. Der Lernende wählt immer noch ein Berufsbild, der betriebliche Lehrplan folgt jedoch nicht mehr einem linearen und starren Grundmuster. Vielmehr kann der Lernende selbständig und nach seinen Vorkenntnissen, Fähigkeiten und Interessen seinen Ausbildungsweg planen. Roth erläutert dies: „Wir wollten die Selbständigkeit und Eigeninitiative der Lernenden stärken, indem sie ihre Ausbildung selbst in die Hand nehmen.“ Ziele des neuen Modells waren die zentrale Steuerung der Ausbildung und eine höhere Motivation für die Mitarbeiter der Swisscom, sich an der Fachausbildung zu beteiligen.

Lösung

Technisch umgesetzt wurde das neue Ausbildungskonzept in Form des Qualiportals vom Microsoft Certified Partner ISolutions aus Bern. ISolutions setzte die webbasierte Plattform mit Hilfe des Betriebssystems Microsoft® Windows Server™ 2003 und Microsoft® Office System um. Unterstützt vom Microsoft® Office SharePoint® Portal Server 2003, entwickelte ISolutions ein intelligentes Portal, das die Projektanbieter, die Lernenden und die Lernbegleiter prozessorientiert miteinander verbindet. Inhalte und Layout sind angepasst, personalisiert und auf die jeweilige Benutzergruppe abgestimmt. Jeder Portalbenutzer ist – rollenbasiert – mit individuellen Rechten ausgestattet, hat unterschiedliche Sichtweisen auf das Portal und findet auf diese Weise schnell die für ihn relevanten Funktionen.

Bewerbungen	
Name	Status
Keller Daniel	Beworben
Brun Simone	Zurückgezogen

Qualiprojektinformationen	
Qualiprojektname	Vorinkasso
Status	Freigegeben
Beschreibung	Vertiefung der Kenntnisse im Bereich Finanzen. Mahnwesen, Sperrungen, Vereinbarung von Ratenzahlungen, Kündigungen und die Vorbereitung der Dossiers für das Rechtliche Inkasso sind die Haupttätigkeiten. B
Arbeitsgebiet	Finanzen

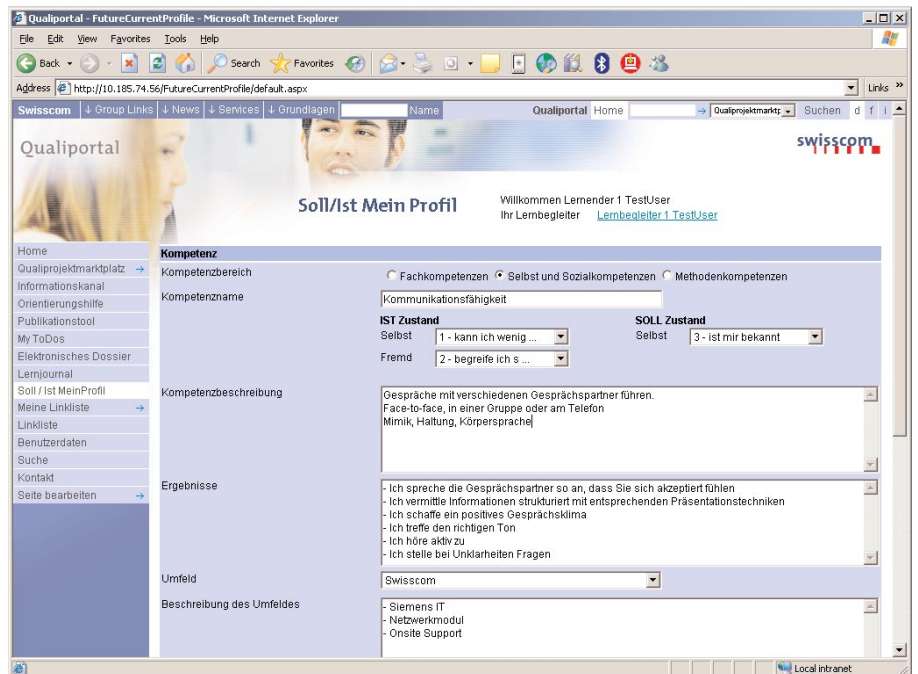
Kompetenzen, die im Qualiprojekt vertieft werden können	
Methodenkompetenzen	Analytisches und geplantes Vorgehen
	Entscheidungstechniken
	Mit Informationsquellen umgehen
	Verhandlungstechniken
	Vernetztes Denken
Sozialkompetenzen	Ziele und Prioritäten setzen
	Diskretion
	Kommunikationseffektivität

Jeder Lernende hat im Qualiportal seinen eigenen geschützten Arbeitsbereich, in dem er seine Lernerfolge festhalten kann

„Ich kann sehr selbständig arbeiten, bin aber auch ziemlich gefordert.“

Lukas Etter,

Mediamatiker, zweites Lehrjahr, Swisscom AG



Die Webseiten verwenden Elemente wie Webparts und SharePoint-Dokumentbibliotheken, die als Bestandteil der Windows SharePoint Services im Lieferumfang von Windows Server 2003 enthalten sind. Der SQL Server 2000 dient zum zentralen Speichern aller Dossiers und Dokumente. Zusätzliche Funktionen entwickelte ISolutions auf Basis von Microsoft® .NET und fügte sie zu denen des SharePoint Portal Server 2003 hinzu. Die Anwendung wurde von ISolutions – basierend auf den vorgegangenen Detailspezifikationen – innerhalb von nur sieben Monaten erfolgreich umgesetzt. Bei der Planung und Installation der Software arbeitete ISolutions mit dem Betreiber des Qualiportals Swisscom IT Services eng zusammen.

Resultate

Das Qualiportal begleitet den Lernenden über den gesamten Ausbildungszyklus hinweg – von der Definition von Lernzielen über die Arbeit in Projekten bis hin zur Einschätzung seiner Fähigkeiten. Es bietet dem Auszubildenden dabei eine Fülle von Funktionen und Werkzeugen, die ihn auf seinem Weg durch

die Ausbildung unterstützen. Als zentrale Anlaufstelle für Lernbegleiter, Lernende und Mitarbeitende in den Fachabteilungen unterstützt die Plattform die Bildungsverantwortlichen im Konzern dabei, Angebot und Nachfrage von Praxisprojekten für die Lernenden in Balance zu bringen. Derzeit arbeiten rund 50 Prozent aller Lernenden mit dem Portal, ab Mitte 2006 werden es 100 Prozent sein.

Jeder Lernende hat im Qualiportal seinen eigenen geschützten Arbeitsbereich. Hier legt er beispielsweise seine Berichte ab, kann seine Erfolge festhalten und die Fortschritte in der Ausbildung überprüfen. Mit dem neuen Ausbildungskonzept tragen die Mitarbeiter in den Fachabteilungen eine höhere Verantwortung für die Qualität der fachlichen Ausbildung. An Stelle einer theoretischen Ausbildung im Klassenraum fördert das neue Ausbildungskonzept das Lernen in der Praxis. Dieses Ziel verfolgt Swisscom auch mit einem weiteren Bereich innerhalb des Qualiportals: dem Qualimarktplatz. Hier bieten autorisierte Fachleute der Swisscom Projekte aus ihrem Arbeitsbereich zur Mitarbeit an. Die Lernenden können sich

Kennzahlen

Zahl der Auszubildenden	ca. 900
Zahl der Lernbegleiter	ca. 50
Eingesetzte Server	2
Zeit für Entwicklung der Anwendung	7 Monate
Installationsaufwand	2 Wochen

Weitere Informationen

Für weitere Informationen über Microsoft Produkte und Services kontaktieren Sie bitte die lokale Microsoft Niederlassung:

Microsoft Schweiz GmbH

Richtistrasse 3
CH-3048 Wallisellen
Telefon.: +41 848 22 44 88
Fax: +41 43 456 44 44
www.microsoft.com/switzerland

Für weitere Informationen zur beschriebenen Kundenreferenz kontaktieren Sie bitte:

ISolutions GmbH

Josua Regez
Laupenstrasse 1
CH-3008 Bern
Telefon: +41 79 229 42 53
E-Mail: josua.regez@isolutions.ch
www.isolutions.ch

auf diese Qualiprojekte bewerben, und der Ausschreibende sucht sich den am besten geeigneten Kandidaten aus. Der Projektanbieter bestimmt auch, wie lange er mit den Auszubildenden arbeiten und welche Ziele er erreichen will. Dies entspricht exakt dem Prozess einer Ausschreibung auf dem freien Stellenmarkt und hilft dem Lernenden später auch bei seinen Bewerbungen. Auch der Qualimarktplatz basiert auf den SharePoint-Technologien von Microsoft.

Diese projektbezogene Ausbildung hat aber auch für die Anbieter auf dem internen Qualimarktplatz grosse Vorteile. Sie können immer neue Projekte auf den Marktplatz bringen und erfahren dabei, dass die Lernenden in kleineren Projekten auch sehr eigenständig arbeiten können. „Wenn ein Projektleiter selbst entscheiden kann, wie lange und für welche Arbeiten er Lernende einsetzt, steigt automatisch die Bereitschaft zur Ausbildung“, erklärt Roth. Bei aller Individualität und Flexibilität der Ausbildung darf die Kontrolle der Fortschritte natürlich nicht fehlen. Für die Festlegung und die Überprüfung der Ausbildungsfortschritte setzt Swisscom das Modul Qualiplanung ein. Die Ausbildungsinhalte für jedes Berufsbild sind im Intranet modular dargestellt. Diese Orientierungshilfe steckt genau den Rahmen dafür ab, was jeder Einzelne für sein angestrebtes Berufsbild lernen muss. Ein Soll-Ist-Vergleich listet die erfüllten Ausbildungsaufgaben auf und zeigt noch fehlende Inhalte übersichtlich an. Ausserdem führen die Lernenden hier ihre Ausbildungsjournale – eine Pflichtaufgabe, welche die Lernbegleiter re-

gelmässig beobachten. Sie haben ebenfalls Zugriff auf diese Informationen und können den Lernenden dabei helfen, die individuellen Fortschritte zu optimieren.

Alle Daten werden in einer Datenbank auf dem Microsoft SQL Server 2000 abgelegt. Ein grafischer Überblick zeigt, wo der Lernende im Ausbildungsprozess steht. Er kann auf dem Marktplatz dadurch ganz gezielt Projekte suchen, die ihm noch fehlende Inhalte vermitteln. Roth dazu: „Wir waren erstaunt, wie selbstverständlich der jüngste Jahrgang unserer Lernenden mit der neuen Ausbildungsphilosophie und der Plattform umgeht. Keiner hat Angst, sich seine Projekte in unserem Unternehmen selber suchen zu müssen, sondern jeder findet die Umsetzung einfach cool.“ Technisch erweiterbar ist das Portal allemal: „Wir können es auch mit E-Learning-Modulen ergänzen, wenn die soziokulturellen Voraussetzungen bei allen Beteiligten gegeben sind“, hebt Roth hervor.

Partnerprofil

Die ISolutions GmbH, Bern, gegründet im Jahr 1999, ist ein Ingenieur-Softwarehaus und hat sich in den letzten Jahren zu einem bedeutenden Microsoft Technologiepartner entwickelt. Schwerpunkte liegen insbesondere in den Bereichen Collaboration mit Lösungen wie SharePoint und CRM sowie Smart Integration. Individuelle und integrierte Businesslösungen auf der Basis von .NET runden das Angebot ab. Zu den wichtigsten Kunden gehören neben dem Mittelstand die öffentliche Verwaltung und die Telekommunikationsbranche.

© 2005 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Alle genannten Produktbezeichnungen sind entweder eingetragene Marken oder Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder in anderen Ländern. Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Besitzer sein.

Publiziert Dezember 2005
5000-432-24 YU 12/05

Software und Services

- Microsoft Windows Server System
 - Microsoft Windows Server 2003
 - Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Office System
 - Microsoft Office SharePoint Portal Server 2003
- Technologien
 - Microsoft .NET Framework
 - Microsoft Windows SharePoint Services
 - Microsoft Internet Information Services (IIS) 6.0

Microsoft