

**Joachim Kadach – Head of Aftersales Training bei der Jungheinrich AG  
(Teilnehmer am 1. Forum Technisches Training)**

▪ **Welchen Einfluss hat die Digitalisierung auf das Technische Training?**

Digitalisierung hat aus meiner Sicht, im Zusammenhang mit Technischem Training zwei Aspekte: 1. die Technik, die unsere Teilnehmer beherrschen müssen, wird immer digitaler und 2. die Kommunikations- und Lernkanäle der "neuen Generation" unserer Teilnehmer ebenfalls.

Die Jungheinrich AG ist heute mehr als ein Staplerhersteller. Wir sind ein führendes Unternehmen der Intralogistik und bieten dabei manuelle bis vollautomatisierte Fahrzeuge, Regale und Regalbediengeräte sowie Software und Services aus einer Hand.

Wir sprechen hier also von hochkomplexen digitalisierten Anlagen und Systemen. Unsere Herausforderung im Technischen Training besteht darin, diese digitale Komplexität in lernverdaubare Häppchen zu teilen und dabei hilft uns auch die Möglichkeit, digitale Lernmedien zu nutzen.

Digitale Lernmedien haben den immensen Vorteil, diesen "neuen" Lernkanal unserer Teilnehmer anzusprechen und dabei die Lerninhalte "on demand" verfügbar machen zu können – damit kann (theoretisch) jeder Jungheinrich-Mitarbeiter zu jeder Zeit so viel lernen, wie er individuell gerade benötigt und/oder verdauen kann.

▪ **Werden wir in Zukunft noch Technische Trainer brauchen?**

Auf jeden Fall werden wir weiterhin Technische Trainer benötigen. Training ist People-Business! Nur über digitale Lernmedien werden wir – insbesondere im technischen Bereich – die Menschen nicht ausreichend zum Lernerfolg begleiten können.

Techniker sind Techniker geworden, weil sie gerne Dinge anfassen und machen.

Bei Jungheinrich setzten wir auf Blended-Learning-Konzepte in denen wir unser Präsenztraining immer mit digitalen Lernmedien begleiten. Das hat den Vorteil, dass wir unseren Teilnehmern im praxisnahen Umfeld die Möglichkeit geben, Dinge auszuprobieren und auch mal aus Fehlern zu lernen, um diese Fehler nicht später bei unseren Kunden zu machen.

Über die digitalen Lernmedien bedienen wir auch diesen Lernkanal, geben unseren Technikern die Möglichkeit sich adäquat auf das Präsenztraining vorzubereiten und sparen damit natürlich wertvolle Zeit in der Präsenzphase. Außerdem gewöhnen sich unsere Teilnehmer an den digitalen Lernprozess – was in der heutigen Zeit eben auch immer wichtiger wird.

Ohne den menschlichen Trainer im Lernprozess sehen wir keine Chance unseren Wettbewerbsvorteil – die kompetenten Mitarbeiter im Vertrieb – weiter auszubauen.

▪ **Wenn ja, wie wird sich die Aufgabe des Technischen Trainers in Zukunft verändern?**

Die Aufgaben des Technischen Trainers werden sich in demselben Maße verändern, wie die digitale Entwicklung fortschreitet. Im Jungheinrich Training Center sind die Technischen Trainer schon im Entwicklungsprozess neuer Fahrzeuge, Anlagen und Systeme involviert und müssen natürlich mit der Digitalisierung unserer Produkte mitgehen.

Darüber hinaus sind die Trainer im Jungheinrich Training Center auch verantwortlich für die Inhalte der digitalen Lernmedien – also auch hier ist die Erweiterung der eigenen Kompetenz von Nöten. Sowohl bezogen auf die digitalen Lernmedien an sich, als auch auf die Entwicklung eines Blended-Learning-Konzeptes im Allgemeinen.

Fragen wie "Was können unsere Teilnehmer digital lernen", "Wie kann ein digitales Lernmedium das Präsenztraining unterstützen?", "Wie binde ich das digital Erlernte effektiv in das folgende Präsenztraining ein?", "Wie kann der Lernerfolg durch ein digitales Posttraining nachhaltig verbessert werden?" sind neue Fragen, die sich ein Trainer in Zukunft stellen muss.

Darüber hinaus muss auch ein Technischer Trainer lernen, mit diesen digitalen Medien und Tools umzugehen.

▪ **Wie wird sich die Aufgabe der Führungskraft im Technischen Training in Zukunft verändern?**

Als Führungskraft im Technischen Training gibt es durch die Digitalisierung drei "neue" Herausforderungen:

1. Als Führungskraft selber Up-to-date zu bleiben um beurteilen zu können, wann, welche digitale Innovation sinnvoll, nötig und unternehmensdienlich ist.
2. Menschen in diesem Veränderungsprozess mitzunehmen und zu begleiten.
3. Rechtzeitig organisationale Anpassungen herbeizuführen, die das Entwickeln und Umsetzen von digitalen Lernkonzepten ermöglichen und dabei die wirtschaftlichen Aspekte des Unternehmens im Fokus zu behalten.

▪ **Wie denken Sie über das Thema Qualitätssicherung im Technischen Training?**

Die Qualität im Training und Trainingsprozess macht aus meiner Sicht den Unterschied. Hier eine regelmäßige Statuserhebung durchzuführen, auszuwerten und Veränderungen herbeizuführen ist unabdingbar, um die Qualität hochzuhalten und laufend zu verbessern.

Ich persönlich lebe und handele nach dem Motto "Stillstand ist Rückschritt" – und so

betreiben wir auch Qualitätsmanagement im Training.

Im Jungheinrich Training Center führen wir – neben den obligatorischen Teilnehmer-Feedbacks, die Aufschluss darüber geben, ob ein Teilnehmer sich wohl gefühlt und das Training für sich persönlich als hilfreich empfunden hat – regelmäßige Befragungen unserer internen "Kunden" (Führungskräfte unserer Zielgruppen und Entscheider im oberen Management) durch. Darüber hinaus veranstalten wir 2 mal pro Jahr einen Workshop mit Entscheidern und internationalen Managern aus dem gesamten Konzern, um im gemeinsamen Miteinander Verbesserungspotentiale aufzudecken und neue Bedarfe zu ermitteln.

Jeder Trainer im Jungheinrich Training Center ist dazu angehalten aufgrund der o.g. Rückmeldungen einmal pro Jahr seine Trainings zu prüfen und bei Bedarf anzupassen oder zu aktualisieren. Außerdem werten wir die Ergebnisse o.g. Rückmeldungen auch vor dem Hintergrund unserer Trainings-Organisation und -Prozesse aus, um auch hier bei Bedarf regelmäßig nach zu justieren.

Ein positiver Nebeneffekt der Digitalisierung ist, dass sie eine schnelle und aussagekräftige Stuserhebung im Qualitätssicherungsprozess unterstützt und vereinfacht.