

## **IOM: erfolgreiches Qualifizierungskonzept bei Telefónica**

**Österreich/Deutschland (22.05.18) Das Institute of Microtraining (IOM) hat bei Telefónica, Deutschlands größtem Mobilfunkanbieter, vier Monate lang Trainings für Call Center Agents und Führungskräfte abgehalten. Dabei gab es 25 Trainingseinheiten mit der von IOM entwickelten Microtraining+ Methode. Telefónica zieht eine positive Bilanz.**

„Das Institute of Microtraining hat uns mit seinem neuartigen und frischen Konzept überzeugt“, erklärt *Ulf Michaelis, Director Customer Service & Sales Telefónica Germany*. *An den Standorten Nürnberg und Rostock hat das Institute of Microtraining vier Monate lang Call Center Agents, Führungskräfte und Teamleiter trainiert.* Die Microtrainings setzten sich aus knackigen Präsenztrainings, digitalen Lerneinheiten und Side-by-Side Coachings zusammen. So konnten die Teilnehmer mit verhältnismäßig niedrigem Zeitaufwand einen hohen Lernerfolg erzielen.

Die Lerninhalte wurden modular, angepasst an die jeweiligen Zielgruppen, trainiert. „Unsere Methodik und Didaktik stellt den Lernenden in den Mittelpunkt. Dabei achten wir vor allem auf die kognitiven Rahmenbedingungen und den unmittelbaren Nutzen für die Trainingsteilnehmer“, erklärt *Christian Schernthaler, Head of Product* beim Institute of Microtraining.

Die digitalen Lerneinheiten fanden in der eigens von IOM entwickelten Microtraining App statt. „Das Smartphone ist zum zentralen Kommunikationsinstrument geworden. Wenn es um den Transfer von Informationen und das Aneignen von Wissen geht, ist Lernen auf dem Smartphone der logische Schluss“, erklärt *Schernthaler*. Mit der Microtraining-App kann Lernen und betriebliche Weiterbildung bestmöglich in den Arbeitsalltag integriert werden. Neues Wissen ist für alle Mitarbeiter jederzeit abrufbar. Mit Hilfe von intelligenten Algorithmen passt sich die App an das Tempo jedes Lernalters an. Die Lernfortschrittsmessung hilft Führungskräften dabei Mitarbeiter individuell zu unterstützen.

Mit dem Smartphone zu lernen und das am Arbeitsplatz war für die Mitarbeiter von Telefónica eine neue Situation. „Die größte Herausforderung bestand darin, ihnen die Unsicherheit vor dieser Situation zu nehmen,“ erzählt *Schernthaler*. Dementsprechend war eine transparente Mitarbeiterkommunikation wichtig. Das Feedback der Teilnehmer kann als durchwegs positiv betrachtet werden. Besonders hervorgehoben wurde, dass durch die App Lerninhalte laufend wiederholt werden können und Wissen so länger im Gedächtnis bleibe.

„Ziel von Telefónica ist es, das führende digitale Telekommunikationsunternehmen zu werden. Dabei liegt der Fokus auf der Kundenorientierung. Mit der Microtraining-Methode des Institute of Microtraining wurden unsere Mitarbeiter dem digitalen Wandel entsprechend modern und zeitgemäß geschult“, so *Michaelis*. „Die Digitalisierung betrifft Unternehmen in allen Bereichen, auch bei den Themen Lernen und Weiterbildung. Das Institute of Microtraining sieht sich diesbezüglich als Brückenbauer“, ergänzt *Schernthaler*.

**Weitere Details zu duftner.digital und Christian Schernthaner, MSc finden Sie unter duftner.digital.**

Pressekontakt:

Mag. Denise Neher

+43 (0)660/4072737

presse@duftner.digital

<http://www.duftner.digital/telefonica/>