

## | Das Kundenprofil:

SAP ist mit mehr als 53.000 Mitarbeitern an über 120 Standorten einer der weltweit führenden Anbieter von Business Software. 2010 konnte ein Umsatz von 12,5 Mrd. USD erzielt werden.

## | Die Herausforderung:

SAP bietet seinen Mitarbeitern eine Vielfalt an Weiterbildungsmöglichkeiten, darunter das Seminarformat der „SAP Smarties“. Dies sind halbtägige Kurztrainings mit einem kompakten Input und aktivierenden Übungen. In der Vergangenheit wurden die Smarties von Einzelanbietern durchgeführt. Ziel war es schließlich, die Kurztrainings unter einem Dach konzipieren und koordinieren zu lassen, um inhaltliche und organisatorische Kontinuität an allen SAP-Standorten zu gewährleisten.

Der Auftrag an Berlitz:

- Gesamtkonzeption der Inhouse-Seminarreihe „Smarties“
- Umsetzung an weltweiten Standorten
- Seminare durchführung in Englisch, Deutsch, Spanisch, Hebräisch und Französisch
- Garantie eines einheitlichen Curriculums und hoher Trainingsstandards
- Komplettorganisation der Trainings (Terminierung, Online-Buchung, Material)

## | Die Umsetzung:

Innerhalb weniger Monate entwickelte Berlitz „Smarties“ zu 26 Trainingsthemen aus den vorgegebenen Bereichen Kommunikation, Arbeitstechniken, Projektmanagement und interkulturelle Kompetenz. Dies beinhaltete ebenfalls Teilnehmermaterial, Trainerleitfäden mit entsprechender Trainerschulung sowie die Vor- und Nachbereitungsunterlagen.

Bei der Umsetzung der Trainings kann Berlitz auf seinen etablierten weltweiten Trainerpool zurückgreifen. Alle Trainer werden auf die Trainingskonzepte geschult, wobei jeder Dozent die Freiheit hat, an seinem Standort auf interkulturelle Besonderheiten zu reagieren. Dadurch sichert Berlitz gleichbleibende Inhalte und eine hohe Trainingsqualität an 38 Standorten in 21 Ländern.



Ein in Frankfurt ansässiges Berlitz-Projektteam besitzt einen externen Zugang zur SAP Buchungssoftware ins Firmen-Intranet, über die es eine reibungslose Seminarverwaltung sicherstellt. Über die SAP Seminarverwaltungssoftware sind auch die Vor- und Nachbereitungsunterlagen per Download für die Teilnehmer zugänglich. Eine zusätzliche Prebooking-Funktion gibt Aufschluss über den weiteren Trainingsbedarf.

## | Erfolge und Ausblick:

- 2010 wurden von Berlitz weltweit über 500 Smarties durchgeführt.
- Für 2011 wurde ein Bedarf von 1000 Smarties weltweit ermittelt.
- Die Trainings stehen allen festangestellten Mitarbeitern offen.
- Weitere Standorte sind in der Planung.
- Ein Zusatzangebot an virtuellen Trainings ist in der Diskussion.
- Die Feedbacks zu den Trainings liegen im guten bis sehr guten Bereich.

## | Referenz:

*Seit 2009 arbeiten wir mit Berlitz als Partner in unserer internen Personalentwicklung zusammen. Berlitz entwickelt für SAP standardisierte Trainingskonzepte und -materialien, koordiniert die gesamte Trainingsadministration und führt Schulungen an derzeit 38 Standorten in 21 Ländern auf Deutsch, Englisch, Spanisch, Hebräisch und Französisch durch.*

*Berlitz hat sich dabei als äußerst zuverlässiger globaler Trainingspartner bewährt, der hohe Qualität in der Planung und Umsetzung garantiert und gleichzeitig schnell und flexibel auf neue Anforderungen reagiert. In der Zusammenarbeit schätzen wir die hohe Kundenorientierung und die reibungslose Kommunikation mit dem Berlitz Team.*

*Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit, die sich sicher auf neue Themen und Standorte ausweiten wird.*

Viktor Kehayov  
Senior Consultant  
Talent, Learning and Organizational Development

Anette Bauer  
Service Coordinator  
Knowledge Productization Services

