

eLearning-AWARD 2019

JOURNAL



KATEGORIE:
MITTELSTAND

SIEGERPROJEKT:
**Digitalisierung im Mittelstand -
Qualifizierungslösung für Firmenkundenberater**

PROJEKTPARTNER:
**HypoVereinsbank - Member of UniCredit
tts GmbH**

Bereichsübergreifende Kollaboration als Basis eines einheitlichen Grundlagenwissens Gezielter Einsatz von VR-Elementen, um neue Kompetenzbedarfe abzudecken

Die sich aus der Digitalisierung ergebenden Veränderungen von Geschäftsgrundlagen revolutionieren ganze Branchen. Sie greifen in den beruflichen Alltag ein und bedürfen eines angepassten Rollenverständnisses der Mitarbeiter beim Kontakt zum Kunden. Das vorliegende Projekt reagiert auf die Wichtigkeit der Harmonisierung des Wissens und Verständnisses im Bereich Digitalisierung und fördert diese durch ein digitales Lernarrangement.

Durch die Veränderungen der Geschäftsgrundlagen, die mit der Digitalisierung einhergehen, ist es unabdingbar, dass Mitarbeiter im Kundenkontakt neue Rollen annehmen und Kompetenzen entwickeln und sich die Überzeugungen der Angestellten zu den Grundprinzipien des digitalen Wandels innerhalb eines Unternehmens auf einer gemeinsamen Basis wiederfinden. Die gemeinsame Arbeit soll übergreifend durch ein einheitliches Verständnis erleichtert und Missverständnisse und Unklarheiten vermieden werden, um die Chancen der Digitalisierung gemeinsam zu nutzen.

Das Projekt der HypoVereinsbank, einer großen deutschen Bank mit einem Schwerpunkt auf Firmenkundengeschäften, in Zusammenarbeit mit der tts GmbH stellt eine ganzheitliche Qualifizierungslösung für Firmenkundenberater dar und hebt den Umgang mit dem digitalen Wandel auf ein höheres Level. Die Mitarbeiter sollen über ein Web Based Training befähigt werden, die Auswirkungen der digitalen Transformation auf mittelständische Unternehmen souverän bewerten zu können sowie Kommerzialisierungsstrategien zu entwickeln. Dies geschieht zunächst durch einen gut zweiminütigen Trailer, in dem ein Vorstandsmitglied zu Wort kommt, das die Bedeutung der Digitalisierung für den Bereich Unternehmerbank innerhalb der HVB herausstellt, und der zudem diverse Aspekte des digitalen Wandels in ansprechender Form visualisiert. Kern des Arrangements ist ein Web Based Training mit sechs praxisorientierten Kapiteln zu Themen wie „Digitalisierung in den Branchen“, „Das Gespräch mit dem Kunden“ und „Lösungen für den Kunden“. Ergänzt wird das WBT durch ein Virtual Reality-

Modul, in dem der Teilnehmer einen virtuellen Kinosaal betritt, in dem er den oben beschriebenen Trailer anschauen und dann ein virtuelles Museum betreten kann. Dort werden diverse Exponate aus der Zeit vor und nach der Digitalisierung gezeigt, die der Teilnehmer abgleichen kann.

Lernbedarfe

Die Kompetenzen der Firmenkundenberater sollten hinsichtlich der Auswirkungen des digitalen Wandels auf mittelständische Unternehmen ausgebaut und die Bewertung der dadurch entstehenden Potenziale vermittelt werden. Darüber hinaus sollten die Lerner souverän Kommerzialisierungsstrategien entwickeln sowie sicher und zielführend mit Kunden über die Digitalisierung kommunizieren können. Dabei stehen jene Kundenberater im Fokus, die mittelständische Unternehmen betreuen und mit deren Verantwortlichen auf Augenhöhe über mögliche gewinnmaximierende oder gar disruptive Potenziale reflektieren sollen. Unterstützt werden sie beispielsweise durch den Aufbau von Handlungskompetenzen, z.B. zur Gesprächsführung, und durch die Bereitstellung von Materialien wie Leitfäden und Fragebögen.

Projektverlauf

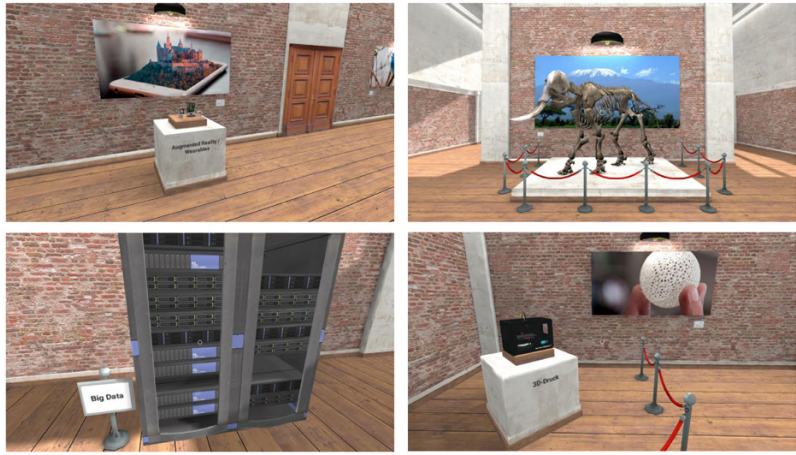
Vertreter der Firmenkundenberater und aus dem Management waren durchgängig an der Ideenfindung, Konzeption sowie Qualitätssicherung beteiligt. Zu Beginn des Projekts wurde ein Design-Thinking-Workshop durchgeführt, bei dem diverse Sta-

METHODEN

- ☒ Blended Learning
- ☒ Lernportal/Lernplattform
- ☒ Web Based Training (WBT)
- ☒ Workplace Learning
- ☒ Mediathek
- ☒ Videotraining
- ☒ Virtual Reality



Kontext matters



Im Virtual-Reality-Modul kann ein Rundgang durch die Technikgeschichte gemacht werden. Das Wissen zu digitalen Geschäftsmodellen wird somit in einen übergeordneten Kontext eingebettet.

keholder eingebunden waren. Darüber hinaus sicherten sich die Projektpartner durch Einbeziehung der HR- und IT-Abteilungen, des Datenschutzes sowie des Betriebsrates während des Projektes ab. Das Web Based Training wurde über die wöchentliche Zusammenfassung für Führungskräfte, „Führung KOMPAKT“, promotet und von den Führungskräften an alle Mitarbeiter weitergegeben. Andere Promotionen erfolgte über die interne App der HypoVereinsbank, über einen Teaser des Projekts sowie über Vorstandsmails an alle Bankmitarbeiter.

Projektergebnis

Da es sich bei diesem digitalen Lernarrangement um ein freiwilliges Lernangebot handelt, zeugen die 700 erfolgreich absolvierten Nutzungen von einer hohen Akzeptanz innerhalb der gesamten Belegschaft. Der Lernerfolg wurde sichergestellt, indem ein begleitendes Multiplikatorenkonzept mit dezentralen Ansprechpartnern in den jeweiligen Regionen eingeführt wurde und diese Multiplikatoren tiefergehend geschult wurden. Eine der bedeutenden Innovationen des Projekts ist die Berücksichtigung der „Design-Thinking-Methode“. In Zusammenarbeit beider Projektpartner wurde ein inhaltlicher, medialer und technisch hochwertiger Methodenmix von Lernmedien erstellt, der optimal auf die besonderen Anforderungen eingeht. Um die ungeteilte Aufmerksamkeit der Teilnehmer zu erhalten, wurde der Trailer marketinggerecht aufbereitet und durch eine attraktive Anmoderation unterstützt.

Über die Vorstellungen der Best Practice-Beispiele und der konkreten Werkzeuge für den Umgang mit den Kunden konnte eine gute Praxisanbindung innerhalb des WBT umgesetzt werden. Der Teilnehmer kann darüber hinaus seine Kenntnisse aufbauen, ausbauen und überprüfen. Im Virtual Reality-Modul haben die Lerner schließlich die Möglichkeit, mit Hilfe einer innovativen Technologie in eine museale Versinnbildlichung der Unterschiede zwischen der alten nicht-digitalen und der neuen digitalen Welt einzutauchen.

Fazit

„Das eLearning war ein erster wichtiger Baustein für die Qualifikation unserer Mitarbeiter im Bereich der digitalen Transformation. Die hohe Nutzungsquote zeigt das Interesse unserer Kolleginnen und Kollegen an diesem Thema“, Jörg Frischholz, Leiter Region Ost.

Durch das individuell auf die Bedürfnisse der Bank zugeschnittene Qualifikationsprogramm konnten die Projektziele problemlos erreicht werden. Durch den gezielten Einsatz des WBT konnte die Belegschaft umfangreich geschult und auf neue Herausforderungen vorbereitet werden. Deshalb entscheidet sich die Jury des eLearning Journals, den diesjährigen eLearning AWARD in der Kategorie „Mittelstand“ an die Projektpartner der tts GmbH und HypoVereinsbank zu vergeben. (Redaktion: Sarah Meyer)

INFO

Vorgaben:

Die Kompetenzen der Firmenkundenberater sollen an die Auswirkungen des digitalen Wandels angepasst werden, sodass sie im Umgang mit den Strategien innovativer mittelständischer Unternehmen angewandt werden können. Darüber hinaus sollten die Handlungskompetenzen erweitert werden, damit die Berater sicher und zielführend in der Kundenkommunikation auftreten können.

Besonderheiten:

Der gezielte Einsatz von der „Design-Thinking-Methode“ führte zu einem innovativen Einsatz eines Methodenmix inklusive Virtual Reality-Elementen. Mehrere Unternehmensbereiche wurden in die Projektarbeit miteinbezogen, da die Folgen und Chancen der Digitalisierung das ganze Unternehmen betreffen.

HypoVereinsbank

PROJEKTVERANTWORTLICHER:



Jörg Frischholz
Senior Vice President

HypoVereinsbank - Member of UniCredit
Unternehmer Bank
UniCredit Bank AG
Leibnizstr. 100
D-10625 Berlin

www.hypovereinsbank.de

tts GmbH

PROJEKTVERANTWORTLICHER:



Axel Lindhorst
Projektmanager E-Learning

tts GmbH
Schneidmühlstraße 19
D-69115 Heidelberg

axel.lindhorst@tt-s.com
www.tt-s.com