



Training von 2.000 Mobiliar-Mitarbeitenden mit Hilfe der datango knowledge suite

Die Mobiliar

Versicherungen & Vorsorge

Das Unternehmen

Die im Jahr 1826 in Bern gegründete Mobiliar Versicherungen & Vorsorge ist die älteste private Versicherungsgesellschaft in der Schweiz und gleichzeitig einer der aktuell führenden Schweizer Versicherungsanbieter:

Mehr als eine Million Kundinnen und Kunden nutzen die umfassenden Versicherungsangebote der Mobiliar, wie Hausratversicherungen, Gebäude-, Haftpflicht- und Motorfahrzeugversicherungen, Lebens- und Risikoversicherungen, Unfall- und Krankenversicherungen, Technische und Bauversicherungen, Transport- und Reise- sowie Betriebsversicherungen.

Die Mobiliar zeichnet sich mit mehr als 80 Generalagenturen in der Schweiz besonders durch ihre dezentrale Struktur und ihre Nähe zu ihren Versicherten und Interessenten aus.

Projekte:

| Einführung des Organisations-Partnersystems ORPA

| Fortbildung im elektronischen Auftrags- und Offertsystem (ELAN) sowie Point of Sales (POS)

User: 500-1.500 Endanwender

Module: Übung, Test

Fokus: Mitarbeitertraining

Schulung und Training für 2.000 Mitarbeitende der Mobiliar

Die Aufgabe

Mit 3.300 Mitarbeitenden in der Schweiz, die ca. 1,3 Millionen Kundinnen und Kunden betreuen und deren Versicherungspolice verwalten, hat die Gruppe Mobiliar einen enormen Bedarf an Mitarbeiterausbildung und -weiterbildungen im Bereich der Softwarenutzung:

Die Verwaltung der Versicherungsabschlüsse der Kundinnen und Kunden sowie die Angebotserstellung für Interessenten läuft über ein elektronisches Auftrags- und Offertsystem (ELAN), das von 2.000 Mitarbeitenden genutzt wird. Dieses wird ständig erweitert. Um die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Unternehmenspartnern zu erleichtern, sollte außerdem ORPA, ein Organisationspartnersystem, eingeführt werden. Seit Herbst 2007 werden auch die wichtigsten Lebensversicherungs- und Anlageprodukte über POS (Point of Sale) offeriert und via elektronischem Datenabgleich in ein umfassendes Verwaltungssystem transferiert. Die damit verbundenen Veränderungen im Arbeitsprozess und der Softwarenutzung mussten von den Mitarbeitenden der Mobiliar erlernt werden.

Die Lösung

Die Leitung des Kompetenzzentrums eLearning der Mobiliar entschied sich für den Einsatz der datango knowledge suite. Warum? Einerseits um den Mitarbeitenden die Einführung des neuen Systems zur Partnerorganisation (ORPA) und dessen Bedienung zu erleichtern. Andererseits aber auch um die Veränderungen bei der Erweiterung der bestehenden Systeme (ELAN und POS) schnell Nahe zu bringen.

Die Kosten- und Zeiteffizienz standen bei der Wahl im Mittelpunkt: dies bei der generellen als auch zweisprachigen Erstellung der Lerneinheiten durch die Autoren - im Hinblick auf Lernqualität und Geschwindigkeit der Endnutzer - aber auch unter dem Aspekt der wirtschaftlichen Kostenersparnis für das Unternehmen. Der Fokus lag auf dem Einsatz des Übungs- und Testmodus der dks. Mit der Re-Recording-Funktion der datango knowledge suite - sie ermöglicht eine direkte automatisierte Sprachübertragung in mehr als 30 Sprachen - sollten kurze und prägnante Lerneinheiten sowohl auf Deutsch als auch Französisch erstellt werden. Um das Projekt inhaltlich, lerndidaktisch aber auch technisch zu optimieren, arbeitete das Kompetenzzentrum eLearning bei der Vorbereitung und Erstellung der Lerneinheiten eng mit den Fachabteilungen und dem Hauptprojekt für die entsprechende Einführung des Systems zusammen.



Training von 2.000 Mobiliar-Mitarbeitenden mit Hilfe der datango knowledge suite

Das Ergebnis

Seit dem Sommer 2006 wurden fünf größere Projekteinführungen bzw. -softwareerweiterungen mit datango knowledge suite durchgeführt. Davon waren jeweils ca. 500 bis 1.500 Personen betroffenen. Im Übungs- und Testmodus des datango trainers können seitdem die Lerneinheiten von den Endanwendern genutzt werden. Damit die Softwareendnutzer effizient informiert und methodisch fundiert ausgebildet werden, sind die Kurse in einen Blended Learning Ansatz eingebunden: Alle eLearnings werden den Mitarbeitenden mittels eines Learning Management Systems zugänglich gemacht. So ist das schnelle Erlernen des neuen Systems garantiert.

Innerhalb einiger Wochen erstellte das Projektteam pro Projekt zwischen fünf bis zehn kurze und prägnante Lerneinheiten. Diese vermitteln das nötige Wissen bei Softwareeinführung bzw. -erweiterungen. Den Endnutzern steht es frei, ob sie die Lerneinheiten auf Deutsch oder Französisch abrufen.

Therese Jung-Bärtschi, die Leiterin des Kompetenzzentrums der Mobiliar, schätzt die Zeitersparnis durch den Einsatz der datango knowledge suite auf etwa 75 Prozent. Inhalte, für deren Vermittlung die Mitarbeitenden normalerweise ca. vier Stunden Präsenzveranstaltung besuchen müssten, seien innerhalb von zwei Stunden Training mit der dks im Übungs- und Testmodus zu erlernen.

Jung-Bärtschi beschreibt ihre Erfahrung mit der datango knowledge suite folgendermaßen: „datango hilft uns effiziente Aus- und Weiterbildungen durchzuführen. Lerninhalte sind mit datango rasch entwickelt und erstellt. Auch die Anwender sind durch die Nutzung der von uns produzierten Lerneinheiten schnell im Lernen. Dies erlaubt uns, Änderungen in den wichtigsten Unternehmenssoftwarebereichen sicher und zügig umzusetzen.“

Die Zukunft

Weitere Ausbildungsmaßnahmen sind bei der Mobiliar mit Hilfe der datango knowledge suite bereits geplant, z.B. der Rollout einer erweiterten Version von ELAN für das gesamte Unternehmensgeschäft. Dazu wird der Navigationsmodus der dks, zur Erstellung der online-Hilfe im Echtssystem überprüft, um ein noch effektiveres Training anzubieten.



datango AG

Der 1999 gegründete Berliner Software-Hersteller datango bietet eine durchgängige mehrsprachige Software-Lösung – von der Erstellung bis zur Distribution von individuellen Lerneinheiten – die als komplettes Online-Hilfe-System die Wirtschaftlichkeit der eingeführten Applikationen nachhaltig und messbar steigert. Die datango performance suite dps sichert so die Akzeptanz und Nutzung der Endanwender bei der Einführung und dem Betrieb von Software-Applikationen.

Zu den Kunden der datango AG zählen u. a. Bosch, Bayer Schering Pharma, e.on und SPAR.