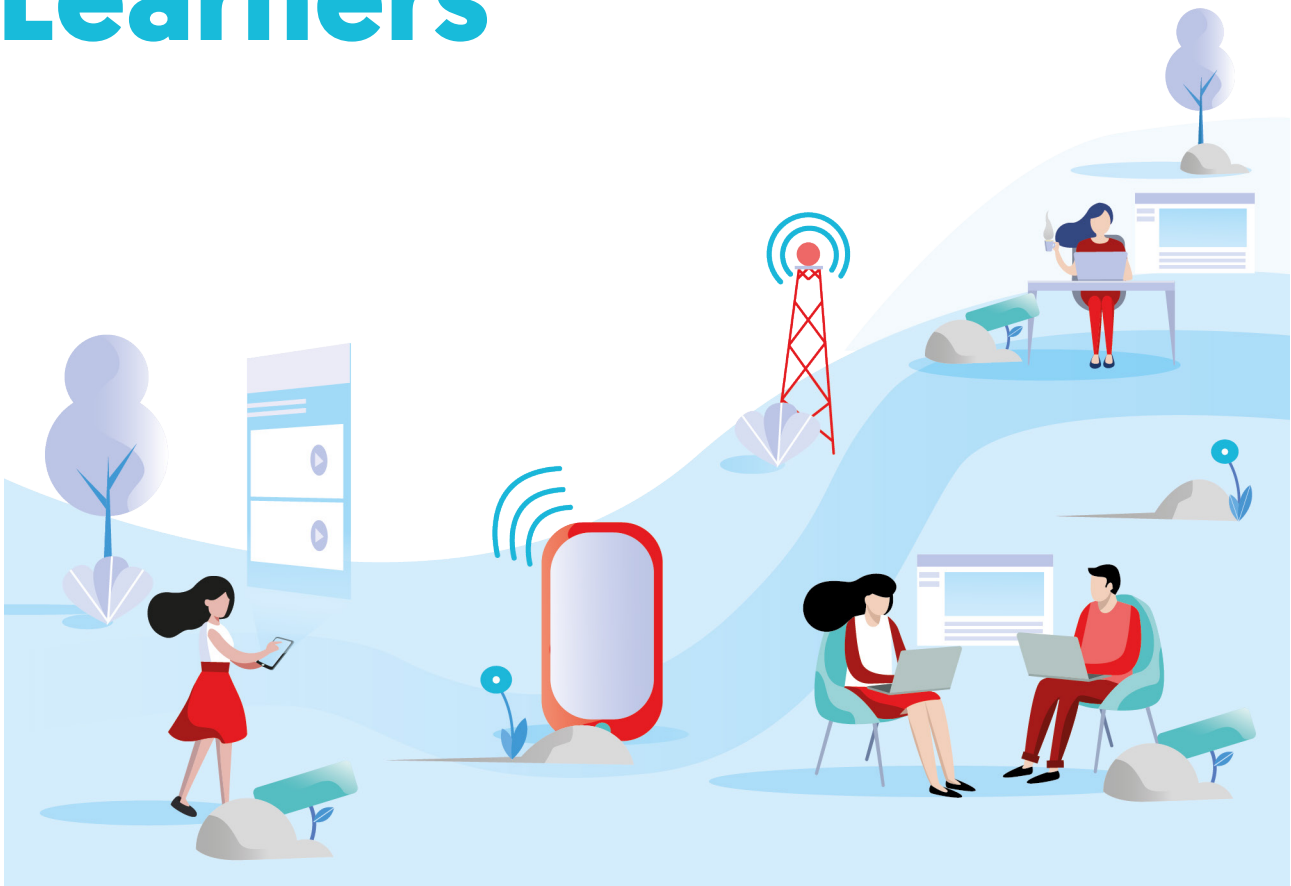


Healthy Lifelong Learners



M

IT MEHR ALS 500 MILLIONEN Mobilfunkkunden, 100.000 Mitarbeitern und Netzen in 25 Ländern ist die Vodafone Group plc gemessen am Marktwert

das viertgrößte Telekommunikationsunternehmen der Welt mit einem Wert von 48,39 Milliarden US-Dollar (Stand Februar 2019). Trotz dieser Zahlen und Größe ist Vodafone auch weltweit als führender Innovator bekannt, der stets bereit ist, Veränderungen anzunehmen oder sogar vorwegzunehmen, Man kann sagen, dass das der Schlüssel zum dauerhaften Erfolg

von Vodafone ist. In einer Zeit der technologischen Revolution und der digitalen Transformation ist Innovation eine Haltung, die Bedrohungen in Chancen verwandeln kann. Wenn Menschen entsprechend geschult und ausgerüstet werden kann man diese Denkweise fördern. Vodafone verfolgt konsequent die Rolle als führender Innovator auch wenn es um Learning & Development und Personalentwicklung geht.

Im Jahr 2019 setzte Vodafone einen weiteren grundlegenden Meilenstein im Rahmen seiner Revolution im Lern- und Entwicklungsbereich: die

Vodafone University, ein digitaler Lernraum für Mitarbeiter in allen 25 Ländern des Konzerns, öffnete seine Türen für externe Lerninhalte aus dem gesamten Internet. Aber gehen wir zurück zum Anfang dieser Geschichte und schauen uns an, wie sie ihren Lauf nahm.

📍 Ende 2017 verfügt Vodafone Italien über eine der innovativsten und spannendsten Lern- und Entwicklungsstrukturen der gesamten Vodafone-Gruppe. Am Hauptsitz in Mailand wurden mehrere Initiativen gestartet, um den kulturellen Wandel vom traditionellen Top-Down-Unterricht zum Lernen nach dem Bottom-Up-Ansatz zu fördern. Das Ziel: Veränderungen durch die Digitalisierung anzunehmen und ein Pionier im digitalen Zeitalter zu werden. Key User für die digitale Transformationen wurden identifiziert und ermutigt, ihre Kollegen am Arbeitsplatz zu schulen oder Lerninhalte für sie auszuwählen oder sogar zu erstellen. Es werden Jam Sessions organisiert, um Teams in Themen zu schulen die von modernsten Tools und Technologien bis hin zu brandneuen Prozessen und Methoden reichen.

"Wir stellten fest, dass sie tatsächlich Schwierigkeiten hatten, im Internet zur richtigen Zeit die richtigen Informationen zu finden"

📍 Um solche Nachrichten im Unternehmen zu teilen und Mitarbeiter stärker einzubeziehen, startet Vodafone Italien "YouLearn", ein soziales Unternehmensnetzwerk, das interne Nachrichten, Informationen und Ereignisse mit der Community am Arbeitsplatz teilen soll. Ein sehr guter Anfang, aber Francesco Porotto, ehemaliger Digital Learning Manager bei Vodafone Italien, versteht sehr bald, dass eine wichtige Zutat im Rezept fehlt: Kurz gesagt, hier dreht sich alles um Inhalte. „Zu dieser Zeit“, erklärt Francesco, „hatten wir ein kohärentes und ausgewogenes Ökosystem, sowohl online als auch offline geschaffen, in dem Menschen die Chance hatten, den Wandel innerhalb des Unternehmens voranzutreiben und dafür anerkannt und belohnt zu werden.“

Das war eine erstaunliche Leistung, aber bei näherer Betrachtung stellten wir fest, dass die Mitarbeiter



Francesco Porotto, Digital Learning Manager bei Vodafone Italien

tatsächlich Schwierigkeiten hatten, die richtigen Informationen zur richtigen Zeit im Internet zu finden, bevor sie überhaupt daran denken konnten, sich dieses Wissen anzueignen und es weiterzugeben. Wir konnten noch keine wirkliche Unterstützung bieten. Es gab da draußen einen Ozean von Inhalten, während wir sie einfach in ihrem eigenen hausgemachten Boot segeln ließen. Wir mussten etwas tun. Wir mussten ihnen Unterstützung bieten.“

Konkret klingt die Problemstellung ungefähr so: Wie können wir Web-Lerninhalte von Drittanbietern organisieren, klassifizieren und in YouLearn durchsuchbar machen, um unseren Mitarbeitern zu helfen, Informationen zu finden und auszutauschen? Die Antwort lieferte OfCourseMe, das seine Echtzeit-Aggregations-, Klassifizierungs- und Suchfunktionen über API verfügbar machen kann.

Im Sommer 2018 erschien die Idee einer vertikalen Suchmaschine zum Lernen, die direkt in die Plattform des Kunden integriert wird, noch gewagt. „Das Projekt war sehr innovativ, mit offenen Fragen, die damals vielleicht beängstigend geklungen haben“, gibt Francesco zu, „aber wir wussten, dass dies die richtige Richtung war. Die rein technische API-Integration erwies sich mit unserem bestehenden Ökosystem als leicht und nahtlos und konnte ohne Umstellungskosten realisiert werden.“

Vodafone Italien beschließt, Vollgas zu geben: nur 8 Wochen nach Projektstart können im November 2018 über 100.000 kostenlose Online-Inhalte in YouLearn, das jetzt in My Learning Plus umbenannt wurde, problemlos durchsucht werden. „Dieses ‚Plus‘ war nicht

9 MONTHS AFTER THE LAUNCH

100k

Employees
involved

12k

Online courses
started

6

Learning hours
per employee



einfach nur ein Zeichen“, erinnert sich Francesco, „es machte den Unterschied in der Wahrnehmung unserer Bottom-up-Lernstrategie aus, da es unseren Kollegen deutlich zeigte, dass die gesamte Organisation hinter Ihnen steht“.

Das „italienische Experiment“ ist ein großer Erfolg. „Innerhalb der ersten fünf Monate nach dem Start“, erklärt Francesco, „wurden fast 500 externe Inhalte über YouLearn Plus gefunden und ausgewählt. Dies bedeutet, dass jeder dritte Mitarbeiter mit Zugriff auf den Service mindestens einen Inhalt abgespielt hat: Dies ging weit über unsere Erwartungen hinaus“. Darüber hinaus wächst das Engagement der Benutzer im Laufe der Zeit weiter stetig: Die Mitarbeiter werden immer mehr mit dem Tool vertraut, das Teil ihrer wöchentlichen Routine wird. Aber es steckt noch mehr dahinter. Das Nutzungsverhalten der Mitarbeiter wird zu einem wertvollen Indikator für den Lernbedarf innerhalb des Unternehmens. „Die von OfCourseMe bereitgestellten Daten und Statistiken sind von unschätzbarem Wert“, sagt Francesco. „Wir haben beispielsweise erwartet, dass sich unsere Mitarbeiter auf fachliche Fähigkeiten im Zusammenhang mit der digitalen Transformation wie Coding oder digitales Marketing konzentrieren, aber wir haben herausgefunden, dass das Hauptthema Führung, gefolgt von Projektmanagement, ist. Dies gab uns auf allen Ebenen Anlass zum Nachdenken: Wir wissen jetzt, dass wir stärker an Prozessen und Soft Skills arbeiten müssen, was nicht nur für das L&D-Team, sondern für das gesamte Management von entscheidender Bedeutung ist.“

Während Vodafone Italien ein Early Adopter ist, erweist sich das Vodafone Global Corporate Team

in Großbritannien sehr bald als mindestens genauso mutig. Nur wenige Wochen nach dem Start in Italien präsentiert Francesco Porotto den Service am Hauptsitz in London, Paddington. Catalina Schveninger, ehemalige globale Leiterin für Learning, und Nick Denholm, Global Digital Learning Manager sind beide von dem Projekt beeindruckt, mit einem ganz handfesten Grund. „Francesco wusste, dass wir mit demselben Problem zu kämpfen hatten“, sagt Nick, „außer dass unser Problem nochmal herausfordernder war“. Während Vodafone Italien über einen eigenen Lernraum verfügt, bietet Vodafone Global weiteren 24 lokalen Niederlassungen eine einzigartige Lernplattform namens Vodafone University in 10 verschiedenen Sprachen. „Vodafone hat intern Kurse sowie benutzergenerierte Inhalte erstellt“, erklärt Nick, „daher würde man nicht erwarten, dass wir ein Problem mit Inhalten hätten, aber bei so vielen verschiedenen Ländern und Sprachen sind häufig keine Inhalte in einer bestimmten Sprache oder zu einem spezifischen Thema, trotz unserer enormen Anstrengungen und Investitionen, verfügbar“. Die Herausforderung konnte auch für OfCourseMe nicht schwieriger aussehen, da zusätzlich zum reinen Inhalt in 10 verschiedenen

„Dies gab uns auf allen Ebenen Anlass zum Nachdenken: Wir wissen jetzt, dass wir stärker an Prozessen und Soft Skills arbeiten müssen, was nicht nur für das L&D-Team, sondern für das gesamte Management von entscheidender Bedeutung ist“



Nick Denholm, Head of Online Learning Technologies and Capabilities, Vodafone

Sprachen auch Klassifizierungs- und Suchfunktionen vorhanden sein müssen, die in den jeweiligen Sprachen gut funktionieren. Die Infrastruktur und Technologie sind jedoch in allen Ländern gleich, daher kann mit einigen Anpassungen die OfCourseMe-Engine in jedem Land zum Einsatz kommen: Herausforderung angenommen!

Was Vodafone Italien im Jahr 2018 betrifft, so dauert es zwei Monate vom Start des Projekts bis zur Inbetriebnahme im Frühjahr 2019. „Francesco hat uns sehr zuversichtlich gemacht“, kommentiert Nick, „aber ich muss zugeben, dass wir uns über die Komplexität der mehrsprachigen Integration Sorgen gemacht haben: Rückblickend gab es jedoch überhaupt keinen Grund zur Sorge“. Als die Vodafone University am 11. Mai ihre Türen für externe Online-Inhalte öffnet, zeigt sich ein weiterer großer Unterschied zwischen den beiden Implementierungen: die Größe der Organisation.

Während YouLearn Plus in Italien für 7.000 Mitarbeiter zugänglich ist, steht die Vodafone-Universität mehr als 100.000 Mitarbeitern auf der ganzen Welt offen. „Wir haben die Infrastruktur während der Entwicklungsphase einem Stresstest unterzogen“, stellt Nick klar, „aber wir hielten an diesem Tag trotzdem den Atem an: Wir waren uns nicht sicher, welche Reaktionen und Rückmeldungen wir erwarten konnten“. Alles läuft reibungslos und die frühen Messdaten sind beeindruckend: „Ich erinnere mich, dass wir 5 Tage nach dem Start bereits 15.000 Suchanfragen gezählt haben“, sagt Nick, „und das während wir die Information noch nicht allen Ländern mitgeteilt hatten“. Nach 6 Monaten sind die Ergebnisse viel aussagekräftiger und nachvollziehbarer: 500.000 Suchanfragen, fast 10.000 gesehene Inhalte, viele positive Rückmeldungen. Und wie in Italien, einige wichtige Erkenntnisse für Nick und sein Team: „Suchanfragen und Inhalte sind sowohl thematisch als auch geografisch breit gefächert. Dies bestätigt, dass unsere Kollegen auf der ganzen Welt begeisterte, motivierte Lernende sind und wir mussten uns nicht auf einige Sprachen und spezifische Themengebiete beschränken. Inhalte sind das A und O. Wenn wir Mitarbeitern eine umfassende Lernerfahrung bieten möchten, geht die von uns implementierte Lösung in die richtige Richtung.“ Wie Nick andeutet, ist dies nur der Anfang einer ziemlich langen Reise. Es werden neue Funktionen und Verbesserungen folgen, mit dem Ziel, das Bottom-up-Lernen zur neuen Normalität zu machen und Vodafone die Möglichkeit zu geben, Veränderungen anzunehmen und sich so schnell wie nie zuvor weiterzuentwickeln, was sowohl für das Unternehmen als auch für seine Mitarbeiter enorme Vorteile bringt.

Möchten Sie mehr darüber lernen?

Sprechen Sie mit uns!

Besuchen Sie unsere Webseite:

www.ofcourse.me

oder schreiben Sie uns:

info@ofcourse.me

