

# Bildung durch Kommunikation



**D**IE PARTNERSCHAFT ZWISCHEN EULER HERMES und OfCourseMe ist für uns weit mehr als nur eine aussergewöhnliche Erfolgsgeschichte. Sie hat uns gezeigt, wie ein systematischer Kommunikationsplan, kombiniert mit detaillierter Datenanalyse den Unterschied bei der Einführung einer neuen Lernkultur, die auf Selbststudium und kontinuierliches Lernen baut, machen kann. Sehen wir uns an, wie es dazu gekommen ist. Beim Namen Euler Hermes denken wir zuerst an Handelsversicherungen. Für diejenigen die sich nicht mit der Materie auskennen: Wir sprechen hier über die Abdeckung des Kreditrisikos

bei Handelsgeschäften zwischen Unternehmen d. h. über Versicherungspolicen, die Lieferanten bei Nichtzahlung durch Kunden schützen.

In diesem Sektor, einem Eckpfeiler internationaler Geschäftsbeziehungen, handelt es sich bei Euler Hermes um einen weltweit anerkannten Marktführer. 66 000 Kunden, fast 6 000 Mitarbeiter in über 50 Ländern, beeindruckende 962 Milliarden Euro versicherte Transaktionen weltweit. Dies sind die Zahlen eines Unternehmens, dessen Erfolg strukturell von der Kombination zweier Faktoren abhängt: Daten und Personen. Zum einen die komplexe Analyse des Insolvenzrisikos in ständig wechselnden Szenarien, zum anderen der Wert von Fachleuten, die wissen

müssen, wie sie ihre Kunden in einer sich schnell ändernden Welt unterstützen können.

♥ Die Menschen in den Mittelpunkt zu stellen bedeutet zunächst, in eine Kultur der Eigenverantwortung und der Eigeninitiative zu investieren. Angefangen mit wertgeschätzten Mitarbeitern die ermutigt werden, Ihre Fähigkeiten und Kenntnisse weitgehend eigenständig weiterzuentwickeln. Den Verantwortlichen für die Weiterbildung, im speziellen der Personalentwicklung fällt dabei eine besondere und neue Rolle zu: geht es doch nicht mehr nur um die reine Wissensvermittlung, sondern viel mehr als Coach der Mitarbeiter aufzutreten und es Ihnen ermöglichen, sich proaktiv und dauerhaft Wissen aneignen zu können. In diesem Kontext erweist sich das Engagement von Maria Grazia Nannetti, der regionalen Talentmanagerin für MMEA (Mediterranean, Middle East & Africa), die 20 Jahre Erfahrung im Bereich Operations & Project Management auf die L&D-Welt anwendet, als entscheidend.

Es ist Maria Grazia, die erklärt, warum die italienische Niederlassung von Euler Hermes die erste sein könnte und sollte, die auf ein Tool wie OfCourseMe umrüstet, mit dem man auf Bildungsinhalte aus dem Internet zugreifen kann. "Bis 2019 standen unsere ehrgeizigen Ziele die Menschen in den Mittelpunkt unserer Bemühungen nach interner Flexibilität und kontinuierlicher Weiterbildung zu stellen - erklärt Maria Grazia - im Widerspruch zu den wenigen Lerninhalten, die wir auf Italienisch anbieten konnten. Es lässt sich also sehr leicht erklären, was wir suchten: Ein Weg in die endlose Welt der Online-Inhalte mit der Unterstützung eines effizienten und qualitativen Service für Organisation und Kuratierung der Inhalte."

**“Bis 2019 standen unsere ehrgeizigen Ziele, Menschen in den Mittelpunkt unserer Bemühungen nach internen Flexibilität und kontinuierlicher Weiterbildung zu stellen im Widerspruch zu den wenigen Lerninhalten die wir auf Italienisch anbieten konnten . Es war also sehr schnell klar wonach wir suchten: einen Weg in die endlose Welt der Online Inhalte mit Unterstützung eines Partners für die Organisation und Kuratierung.”**

♥ Die erste Komponente des Euler Hermes-Projekts war die Kuratierung. Während das Team von

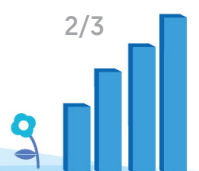


Maria Grazia Nannetti,  
Regional Talent Manager MMEA, Euler Hermes

OfCourseMe wie gewohnt die angepasste Plattform innerhalb weniger Wochen in Zusammenarbeit mit EulerHermes einrichtete, konzentrierten sich das Redaktionsteam von OfCourseMe und das Team um Maria Grazia auf die Inhalte.

Das Ergebnis ist eine Auswahl individueller Lernpfade, die die Kultur und Strategie der Gruppe widerspiegeln: Innovation und digitale Kompetenzen, effektive Kommunikation und Leadership sind nur einige Beispiele für die Kompetenzen, an denen Versicherungsfachleute arbeiten müssen, um im Euler Hermes Ökosystem ihre besten Leistungen zu erbringen. Die Inhalte sind alle kostenlos, alle in italienischer Sprache, und reichen von Federicas MOOCs über Reden von Julio Velasco bis hin zu Kommunikationsunterricht von Roberto Rasia dal Polo.

♥ Die zweite Komponente ist die Kommunikation, die massgeblichen Anteil am Erfolg des Projekts haben soll. Tatsächlich merkt Maria Grazia sofort, dass es zwar Selbststudium heisst, aber nicht von selbst funktioniert. "Auch wenn Menschen dazu neigen, Verantwortung für ihr berufliches Wachstum zu übernehmen - sagt Maria Grazia - bedeutet dies nicht, dass sie sich mit einem neuen Werkzeug so vertraut machen können, dass es ohne dauerhafte Unterstützung und Coaching zur Gewohnheit wird: dies ist die strategische Funktion von L&D". Die Startphase der Umsetzung und das Onboarding auf der Plattform werden detailliert vorbereitet und ein einfacher, aber effektiver Marketing- und Kommunikationsplan begleitete die Einführung. Unterstützt werden die Mitarbeiter bei der Auswahl der passenden Kurse auch durch Live (Online) Coachings seitens der



## Daten 12 Monate nach dem Start

500

Teilnehmer

1.700

besuchte  
Kurse

30h

Trainingsstunden pro  
Mitarbeiter



Personalentwicklung, in denen die idealen Kursangebote besprochen werden. Zusätzlich wird auf eine detaillierte Analyse der Nutzungsdaten zurückgegriffen, die nicht um ihrer selbst willen durchgeführt wird, sondern wichtige Informationen für den iterativen Prozess der Kuratierung liefert. Mit Hilfe der Auswertung über die angefragten Kurse/Themen ist es z.B. möglich schnell auf Trends reagieren zu können und das Kursangebot dementsprechend zu optimieren. Die Lernbibliothek passt sich somit nach und nach an die individuellen Anforderungen an.

**„Wir haben gezeigt, dass kulturelle Transformation auch außerhalb der Welt der digitalen Startups durchgeführt werden kann“, schließt Maria Grazia. „Wenn Strategie und Kultur einerseits und Werkzeuge und Prozesse andererseits auf ein gemeinsame Ziel ausgerichtet sind, dann kommt es zu Ergebnissen, und zur nachhaltigen Änderung des Verhaltens der Mitarbeiter.““**

„Wir haben gezeigt, dass kulturelle Transformation auch ausserhalb der Welt der digitalen Startups durchgeführt werden kann - schliesst Maria Grazia - Wenn Strategie und Kultur einerseits und Werkzeuge und Prozesse andererseits auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet sind, dann kommt es zu Ergebnissen,

und zur nachhaltigen Änderung des Verhaltens der Mitarbeiter.“

Die Ergebnisse dieses systematischen und strukturierten Ansatzes sind atemberaubend. 9 Monate nach dem Start mit etwa 500 Mitarbeitern Teilnehmern: Es wurden über 1 700 Kurse belegt, also mehr als 3 pro Kopf, insgesamt 30 Stunden Schulung pro Mitarbeiter. Wie sich diese Inhalte thematisch aufteilen, ist ebenfalls aufschlussreich: So zeigten die Hälfte der Mitarbeiter Interessen an Themen wie Karriereentwicklung und persönliche Weiterentwicklung, ein viertel interessierte sich für Führung und Kommunikation. Die Themenauswahl ist ein Abbild der Unternehmenskultur, das sich auf die Eigeninitiative und die Weiterbildung des Individuums konzentriert – vermittelt durch ein neues Instrument zur Selbstschulung, welches von der gesamten Belegschaft erfolgreich angenommen wurde.

Und das ist die grosse Lehre für Euler Hermes: Der kulturelle Wandel in einer digitalen Welt ist nicht einfach ein Privileg für einige wenige weit entwickelte Firmen, sondern ist für jedes Unternehmen erreichbar, sofern man Kommunikation und Analyse in den Mittelpunkt stellt und um ein bisschen Durchhaltevermögen ergänzt. Unser Traum ist es dazu beizutragen, dass dies für alle Firmen, gross wie klein, erreichbar ist.



Möchten Sie mehr darüber lernen?  
Sprechen Sie mit uns!

Besuchen Sie unsere Webseite: [www.ofcourse.me](http://www.ofcourse.me)  
oder schreiben Sie uns: [info@ofcourse.me](mailto:info@ofcourse.me)