

Fallstudie AXA



gamelearn

Game-based Learning: Die erste Online-Schulung, für die keine Dynamisierung erforderlich ist

AXA startet ein Programm basierend auf Videospiele und Simulationen, um Motivierung und Engagement der Mitarbeiter zu erzielen.



◆ **Firma:** AXA

◆ **Industriebereich:**
Versicherungen und
Finanzdienstleistungen

◆ **Daten der Initiative:**

Zeitraum:

2011 – heute

Geschulte Mitarbeiter:

 **+400**

- ◇ Schulungs- und Entwicklungsprogramm
- ◇ Schulungsprogramm Leadership: Manager@AXA

◆ **Ziel:**
Förderung selbstständigen Lernens und eigenständiger Entwicklung in Bezug auf fachübergreifende Kompetenzen auf homogene und attraktive Art.

◆ **Lösung:** Game-based Learning-Methode

◆ **Ergebnisse:**

 **93%**
Abschlussrate.

 **97%**
Empfehlungsrate.

 **9,7/10**
Durchschnittliche Bewertung.

AXA: Erstellen eines Programms zur Entwicklung fachübergreifender Kompetenzen

„Im Gegensatz zu früheren Schulungen mussten wir die Online-Schulung mit den Lösungen von Gamelearn nie dynamisieren.“

Yolanda Otero | Verantwortliche für Schulung in Leadership und Wissensmanagement

Die Versicherungsgesellschaft AXA hat ein vollständiges Programm zur Entwicklung fachübergreifender Kompetenzen für ihre Mitarbeiter erstellt. Mit den Kursen im Videospieleformat von Gamelearn hat das Unternehmen ein attraktives und wirksames Format gefunden, um die Entwicklungsgrundlagen seiner Mitarbeiter für soft skills festzulegen.

Damit sind Pacific, Merchants und Triskelion zum Ausgangspunkt für die Schulungsprogramme des Versicherungsunternehmens in den Bereichen Leadership, Verhandlungen und Produktivität geworden. Dies ist der Inhalt der beiden Initiativen, die bei AXA eingeleitet wurden: Das Schulungs- und Entwicklungsprogramm und das Programm Manager@AXA.

Mit dem Videospiele hat die Personalabteilung eine Lösung gefunden, die einen praxisnahen Lernprozess gewährleistet und gleichzeitig die Mitarbeiter motiviert.

Mithilfe von Simulatoren konnte man den Mitarbeitern ein gefahrloses Umfeld bieten, das die Selbstsicherheit des Teilnehmers steigert und eine wirksame Entwicklung der Fähigkeiten basierend auf Wiederholungen und dem erhaltenen Feedback fördert. Andererseits ergab sich, dass die Anwendung von Spielen und Gamification-Techniken von grundlegender Bedeutung dafür waren, dass sich die Mitarbeiter für die Schulung begeisterten. Zum ersten Mal waren hier keine Dynamisierungsmaßnahmen erforderlich.

„Mit dieser Methode können wir vor allem auf unterhaltsame Art lernen, denn sie enthält diesen Teil der Simulation, bei dem man Alltagssituationen meistern muss.“

Yolanda Otero | Verantwortliche für Leadership-Schulung und Wissensmanagement

Die Entwicklung fachübergreifender Kompetenzen hat zur vermehrten Erstellung von Programmen zur Talentförderung für unterschiedliche Profile innerhalb des Unternehmens geführt. Damit wurden die fachliche Spezialisierung oder täglichen Aufgaben nicht zu einem Problem, sondern ganz im Gegenteil: AXA konnte einen Schulungsstandard einführen, der sich auf die Art und Weise auswirkt, in der die Mitarbeiter verhandeln, ihre Teams koordinieren, kommunizieren oder ihre Aufgaben erledigen.

Das Ziel: Förderung einer attraktiven Art des selbstständigen Lernens und der eigenständigen Entwicklung

Bei dem wesentlichen Ziel, das von der Personalabteilung von AXA festgelegt wurde, ging es darum, das selbstständige Lernen und die eigenständige Entwicklung fachübergreifender Fähigkeiten auf homogene und für die Mitarbeiter attraktive Weise zu fördern.

Aus diesem Grunde wurde die Suche nach einer Lösung, mit der ein effizienter Lernprozess für unterschiedliche Profile und Gruppen möglich wird, zur großen Herausforderung für die Abteilung. Leitende Angestellte, Vertriebspersonal, Manager, Techniker, Fachleute, Verwaltungsmitarbeiter - die Spezialisierung des Personals war an sich schon ein enormes Problem für die Einführung einer homogenen Schulung.

Daher bot gerade Auswahl der Fähigkeiten zur Lösung. Es galt, Fähigkeiten und Kompetenzen zu finden, die bei jedem Berufsprofil vorhanden waren und die sich tatsächlich auf die tägliche Arbeit der Mitarbeiter auswirkten.

Diese Initiative musste zudem im Rahmen zweier großer Entwicklungsprogramme erfolgen, die von AXA festgelegt worden waren: Das Schulungs- und Entwicklungsprogramm und das Leadership-Programm Manager@AXA für Manager.

Diese beiden Programme richteten sich an verschiedene Profile in unterschiedlichen geografischen Umfeldern und definierten eine neue Priorität: Es sollte eine Lösung gefunden werden, mit der die Ergebnisse einer Präsenzsulung gewährleistet wurden, die jedoch online durchgeführt werden konnte.





Lösung: Game-based Learning-Methode + Soft-Skill-Katalog

Die Wahl fiel schließlich auf die von Gamelearn entwickelte Methode des Game-based Learning und deren Katalog zur Kompetenzschulung.

Game-based Learning-Methode

Dieses Modell wurde entworfen, um den Lernprozess effizient zu machen, die Begeisterung der Teilnehmer zu wecken und deren eigenständige Entwicklung und Motivierung im Rahmen der Schulung zu verstärken. Dank einer Kombination aus erstklassigen, praxisorientierten Inhalten, fortschrittlichen Simulatoren und Gamification-Techniken können die Kurse im Videospielformat die neuen Bedürfnisse der Schulungsabteilungen in großen Unternehmen erfüllen.

Dies ist die Interpretation der Versicherungsgesellschaft AXA, die folgende Vorteile aus der Einführung des Videospieles in ihren beiden Schulungsprogrammen zieht:

- ◇ **Eigenständige Abwicklung:** Dadurch, dass die Videospiele online stattfinden, kann der Teilnehmer seinen eigenen Entwicklungsrhythmus festlegen und entscheiden, wann, wo und über welches Gerät er an der Schulung teilnehmen möchte.
- ◇ **Selbstmotivierung:** Die eingeführten Gamification-Techniken steigern das Engagement des Teilnehmers für die Schulung. Er ist dank des Spiels und des dadurch erzeugten Wettstreits motivierter und deshalb besteht eine größere Bereitschaft, jeden Kurs abzuschließen.
- ◇ **Praxisbezogener Lernprozess:** Der Simulator wird für AXA zu einem differenzierenden Element. Anhand von praktischen Fällen, in denen die Realität dargestellt wird, entwickelt der Teilnehmer die Fähigkeit in einem sicheren Umfeld und steigert damit sein Selbstvertrauen.

Katalog fachübergreifender Kompetenzen

Die Game-based Learning-Plattform von Gamelearn bietet eine umfangreiche Auswahl mit fachübergreifenden Kompetenzen, die allen Mitarbeitern gemeinsam sind. Mithilfe der Simulierung und Darstellung praktischer Fälle kann der Mitarbeiter verschiedene Kompetenzgruppen üben, bearbeiten und entwickeln:

- ◇ **Leadership-Simulator Pacific:** Bei diesem Kurs werden die Kompetenzen Leadership, Teammanagement, Selbstvertrauen, Selbstbeherrschung,

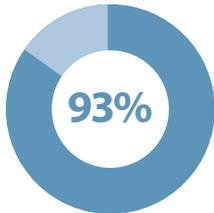
„Es handelt sich um sehr leistungsstarke Abenteuer, anhand derer man diese Fähigkeiten, Techniken und Tools üben kann, die man nach Beendigung der Schulung anwendet.“

Yolanda Otero
Verantwortliche für
Leadership-Schulung und
Wissensmanagement

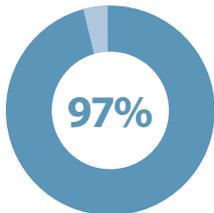
„Wenn man eine leistungsfähige Leadership-Schulungsaktivität startet, ist es schwierig, etwas zu finden, das einen überrascht. Pacific hat es geschafft, uns zu überraschen.“

Yolanda Otero | Responsable de Formación en Liderazgo y Gestión del Conocimiento

ERGEBNISSE



Abschlussrate



Empfehlungsrate



Durchschnittliche
Bewertung

Coaching, Änderungsmanagement, Auswirkungen und Einfluss, Initiative, Integrität, Stresstoleranz und Entscheidungsfällung entwickelt.

- ◇ **Verhandlungssimulator Merchants:** Der Teilnehmer arbeitet an den Kompetenzen für Verhandlung, effiziente Kommunikation, Fokus, Konfliktmanagement, Innovation und Kreativität, Ergebnisorientierung, analytisches Denken und Problemlösung.
- ◇ **Produktivitätssimulator Triskelion:** Hier kann der Mitarbeiter sein eigenes persönliches Produktivitätssystem erstellen, indem er Kompetenzen wie Zeitmanagement, Gleichgewicht zwischen Privat- und Berufsleben, Flexibilität, Planung, Organisation und Koordination entwickelt.

Ergebnisse: Die erste „autarke“ Schulungsinitiative

Insgesamt haben über 400 Mitarbeiter mithilfe von Videospiele neue Soft Skills entwickelt. Für die Personalabteilung war es von grundlegender Bedeutung, die eigenständige Entwicklung und das selbstständige Lernen im Rahmen der Schulung zu gewährleisten.

Aus diesem Grunde wurden folgende Kriterien aufgestellt, um den Erfolg oder Misserfolg des Programms zu messen:

- ◇ **Abschlussrate.** Um zu messen, ob die Initiative tatsächlich zur eigenständigen Abwicklung der Schulung durch den Mitarbeiter beigetragen hat, setzte man sich bei AXA das Ziel, die Abschlussraten aus früheren Erfahrungen zu verbessern. In diesem Fall schlossen 93 % der über 400 Teilnehmer die Schulung ab.
- ◇ **Feedback.** Die eingegangenen Kommentare und Bewertungen der Mitarbeiter waren überaus positiv. 97 % der Teilnehmer empfehlen die Anwendung dieser Methodologie und die durchschnittliche Bewertung der in den Programmen eingeführten Kurse lag bei 9,7 von 10.
- ◇ **Dynamisierungsmaßnahmen.** Das ist zweifellos der beste Maßstab zur Bewertung des bei dieser Schulung erzielten Grades an Engagement. Zum ersten Mal in diesem Unternehmen war vonseiten der Schulungs- und Entwicklungsabteilung keine Dynamisierungsaktion erforderlich, um zu erreichen, dass die Teilnehmer die Schulung abschlossen, im Gegensatz zu anderen verwendeten Lösungen.

Schlussfolgerung

AXA wird zu einem der ersten Unternehmen, das auf ein grundlegendes Entwicklungsprogramm für neue, nicht technische Fertigkeiten setzt. Die Kompetenzpakete basierend auf Leadership, Verhandlung und Zeitmanagement

werden zum Grundstein, auf dem die Entwicklung der beruflichen Laufbahn der Mitarbeiter innerhalb des Unternehmens aufbaut.

Um dieses Ergebnis zu erreichen, war die Benutzung der Game-based Learning-Methode von grundlegender Bedeutung. Diese hat die wesentlichen Elemente geliefert, um das Ziel zu erreichen, dass jeder Mitarbeiter von AXA seine eigenen Kenntnisse im Bereich Verhandlung, Teammanagement und persönliche Produktivität entwickelt.

- ◇ Ein qualitativ hochwertiger Inhalt, der in der Lage ist, die Kompetenzen in einen Satz nützlicher Tools und Techniken zu verwandeln, um einen effizienten Lernprozess zu erzielen.
- ◇ Simulatoren ermöglichen einen praxisorientierten Lernprozess.
- ◇ Gamification-Techniken ergänzen alle oben genannten Punkte, da sie auf einen wesentlichen Aspekt jeder erfolgreichen Schulung einwirken: die Motivierung des Teilnehmers.

