



gamelearn |

Kompetenzschulung
durch Videospiele

FALLSTUDIE: MSD & GAMELEARN

*Bessere Ergebnisse und höheres Engagement durch
Schulung mit Videospiele*

Präsentation

Merck Serp & Dohme Corp (MSD) ist ein multinationales Unternehmen, das weltweit im Gesundheitssektor marktführend ist. Das Unternehmen hat sich der Förderung der Gesundheit und des Wohlergehens der Menschen verschrieben. Über viele Jahre hinweg hat das Forschungspersonal dieses Unternehmens dazu beigetragen, neue Formen für die Behandlung und die Prävention von Krankheiten zu finden. Zu nennen wären in diesem Zusammenhang die Entdeckung des Vitamins B1, der erste Impfstoff gegen Masern, Medikamente gegen Erkältungskrankheiten, Antiazida sowie das erste Statin zur Behandlung eines hohen Cholesterinspiegels.

MSD war eines der ersten Unternehmen weltweit, das 2009 entschieden hatte, auf Game-based-Learning für seine Schulungen zu setzen. Zu jener Zeit war dieses Modell noch ganz neu und musste noch validiert und analysiert werden. Das Schulungsprogramm des Unternehmens ist Teil eines umfassenden Plans zur Talententwicklung, bei dem Inhalte höchster Qualität, Simulatoren und Gamification in einem Format vereint werden: **Serious Games**.

Dieser Schulungsansatz geht mit der Philosophie von MSD einher, auf die Menschen und deren persönliche und berufliche Entfaltung zu setzen. Dies ist das

beste Tool, um den neuen Anforderungen und Herausforderungen des Marktes entsprechen zu können.

In den vergangenen sechs Jahren sind 760 Mitarbeiter mit diesem Programm geschult worden. Die Ergebnisse belegen die Effizienz des Lernens mithilfe von Videospiele. Aus diesem Grund ist MSD entschlossen, auch weiterhin von Gamelearn entwickelte Schulungsprogramme einzusetzen.

In diesem Zusammenhang kann festgestellt werden, dass die Entwicklung persönlicher und beruflicher (nicht technischer) Fähigkeiten durch Serious Games bereits 40% der gesamten Schulungstätigkeit ausmacht, die von der Abteilung Schulung und Entwicklung der spanischen Tochtergesellschaft dieses pharmazeutischen Unternehmens organisiert wird.

Ibrahim Jabary
CEO von Gamelearn

Tanit Ruiz
Leiter Schulung & Personalentwicklung MSD

César Martín
Content Marketing von Gamelearn

“Seinerzeit war es durchaus sinnvoll und hilfreich, zwei Tage lang in einer Schulung zu sitzen. Das funktioniert aber heute einfach nicht mehr.”

Tanit Ruiz

MSD hatte sich stets zum Ziel gesetzt, innerhalb seines Sektors marktführend zu sein. Daher wurden zunächst die Bedürfnisse des im Gesundheitssektor tätigen Unternehmens definiert. Die große Herausforderung bestand in der Suche nach neuen und effizienten Lösungen für einen immer anspruchsvolleren, unstabileren und ungewisseren Markt.

Die Marktentwicklung war letztlich ausschlaggebend für den strategischen Plan des Unternehmens, in dem es auf agilere, schnellere und flexiblere

Geschäftsformen setzte. All dies machte die Umsetzung eines neuen Schulungsprogramms erforderlich.

Der Lösungsansatz bestand in der Entwicklung und Bindung der Talente an das Unternehmen durch Förderung neuer, nicht technischer Kompetenzen. Das Ziel wurde klar definiert: Herausbildung von besser ausgebildeten und ausgewogen zusammengesetzten Teams, die besser in der Lage sind, auf kontinuierlichen Veränderungen des Marktes zu reagieren.

<i>Unternehmen</i>	Merck Sharp & Dohme Corp. (MSD) Marktführendes multinationales Unternehmen im Gesundheitssektor mit 1250 Beschäftigten
<i>Schulung</i>	Programm zur Entwicklung und Bindung von Talenten mithilfe von Videospielen
<i>Skills Developed</i>	Verhandlungsführung, effiziente Kommunikation, Konfliktlösung, Veränderungsmanagement, Zeitmanagement, Planung, Organisation, persönliche Produktivität, analytisches Denken, Initiative, Kreativität, Entscheidungsfindung, Kundendienst
<i>Programm</i>	Beginn: 2009 760 geschulte Mitarbeiter Die Schulung im Bereich berufliche Kompetenzen macht derzeit 40% des gesamten Schulungsangebots von MSD aus
<i>Serious Games</i>	Merchants: Serious Game zur Verhandlungsführung und Konfliktlösung Triskelion: Serious Game zum Zeitmanagement und zur persönlichen Produktivität



Phase I: Bedürfnisse

Die Abteilung Schulung und Personalentwicklung hatte begonnen, ein neues Schulungsprogramm zu erstellen, das den bereits definierten Bedürfnissen entsprechen sollte, aber innerhalb des Unternehmens von ganz anderen Ansätzen ausgehend umgesetzt werden sollte:

- *Sicherstellung einer wirksamen Entwicklung dieser persönlichen und beruflichen nicht technischen Fähigkeiten in den Bereichen Kommunikation, Verhandlungsführung, Führungskompetenzen, Produktivität, Zeitmanagement....*
- *Überwindung des fehlenden Engagements bei in der Vergangenheit durchgeführten Schulungsmaßnahmen.*
- *Erstellung von Inhalten bester Qualität, deren Umsetzbarkeit in der alltäglichen Arbeit der Beschäftigten sichergestellt ist..*
- *Durchführung einer einheitlichen Schulung mit einer gleichen und aussagekräftigen Botschaft unter gleichzeitiger Berücksichtigung der geografischen Verteilung der Belegschaft.*
- *Umsetzung eines neuen Schulungsprogramms, das mit den Werten, der Vision und der Mission von MSD übereinstimmt...*
- *... und gleichzeitig die durchschnittlichen Weiterbildungskosten pro Mitarbeiter reduziert.*

Phase II: Die Lösung

“Mit der Schulung möchten wir unseren Mitarbeitern besser verständlich machen, worin die Veränderungen und Herausforderungen des Marktes bestehen und ihnen gleichzeitig Mittel in die Hand geben, die ihnen helfen sollen, diese Herausforderungen so erfolgreich wie möglich zu bewältigen.”

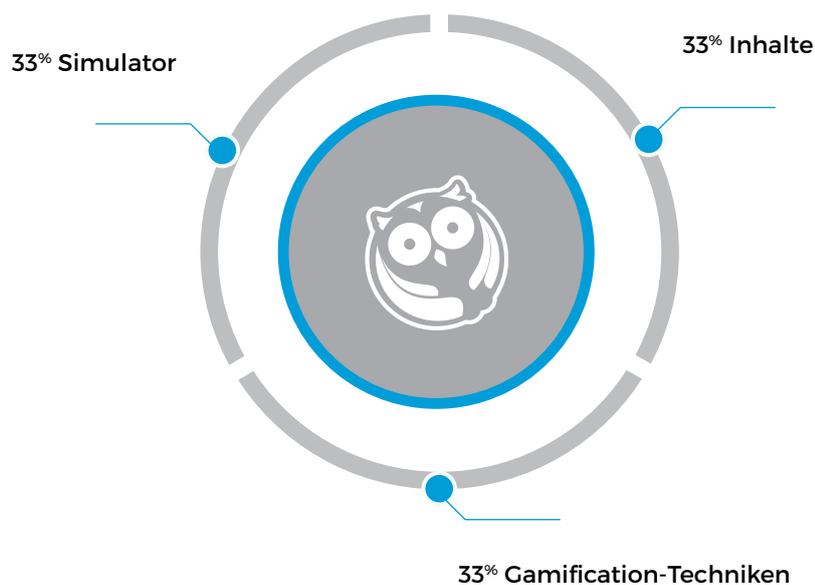
Tanit Ruiz

Nachdem die Bedürfnisse definiert worden sind, ist die Abteilung Schulung und Personalentwicklung zu dem Schluss gelangt, dass es einer Lösung mit einem innovativen Format bedarf, welche eine Weiterentwicklung der 2002 im Unternehmen eingeführten e-Learning-Methoden darstellen sollte. Die Herausforderung bestand darin, die Probleme einer Online-Schulung zu lösen:

- *Verbesserungswürdige Abschlussraten.*
- *Die Programme waren mehr auf Quantität ausgelegt; die Qualität der Inhalte war nicht das Hauptanliegen.*
- *Inhalte waren nur begrenzt am Arbeitsplatz anwendbar.*
- *Fehlendes Engagement und geringe Motivation der Schüler während der Schulung.*

MSD hatte daraufhin die mutige Entscheidung getroffen, eine neue, erst seit kurzem entwickelte Methode zu wählen, zu der noch keine Analysen oder Erfahrungen vorlagen, nämlich das Game-based Learning für die Unternehmensschulung. Damit war MSD eines der ersten Unternehmen, das sich für dieses Format entschieden hatte.

1. Pädagogischer Aufbau, der es den Mitarbeitern gestattet, die erlernten Fähigkeiten und Kenntnisse anzuwenden und gleichzeitig aus den eigenen Fehlern zu lernen und die entsprechenden individuellen Ratschläge zur Verbesserung zu erhalten.
2. Inhalte höchster Qualität, die einer 2-tägigen Präsenzsulung entsprechen, jedoch nur mit den Kosten eines E-Learning-Kurses verbunden sind.
3. Gewährleistung eines wirksamen Lernprozesses, bei dem der Schüler Situationen wie im alltäglichen Berufsleben vorfindet.
4. Verwendung von Gamification-Techniken zur Förderung des Engagements und der Motivation des Mitarbeiters während des Schulungsprogramms.



Um diese Herausforderung bewältigen zu können, hat sich MSD für ein bahnbrechendes Format entschieden, bei dem die Methode des Game-based-Learning mit Inhalten höchster Qualität und Gamification verbunden wird, nämlich die Serious Games von Gamelearn.

Diese Serious Games entsprechen den von MSD definierten Anforderungen mit:

1. Einem leistungsstarken Simulator, mit dem die MSD-Mitarbeiter die gelernten Fähigkeiten anwenden und ein individuelles Feedback erhalten konnten.
2. Inhalten mit einem rein praktischen Ansatz unter Gewährleistung der Qualität und Anwendbarkeit der Inhalte einer Präsenzsulung.
3. Gamification-Techniken durch die Verwendung von Methoden wie dem Storytelling, Badges, Rankings, Herausforderungen, usw...

Phase III: Kompetenzen & Serious Games

“Es wird viel über Gamification gesprochen und auch darüber, wie dieses Konzept in das Umfeld von Unternehmen eingebracht werden kann. Ich glaube, das ist genau die Essenz der Gamification. Hier geht es um Inhalte, die für die jeweiligen Funktionen von großer Wichtigkeit sind.”

Tanit Ruiz

Integraler Plan für die Kompetenzschulung · MSD



Zum Zwecke der korrekten Umsetzung des Schulungsansatzes von MSD wurde ein aus verschiedenen Modulen bestehender Umsetzungsplan aufgestellt. Durch ihn sollen die gewünschten Kompetenzen integral erworben werden:

1. Verhandlungsführung und Konfliktlösung

Um den effizienten Erwerb dieser Kompetenzen sicherzustellen, hatte man sich für das Serious Game “Merchants®” von Gamelearn entschieden, in dem 6 Fälle von “echten” Verhandlungen enthalten sind.

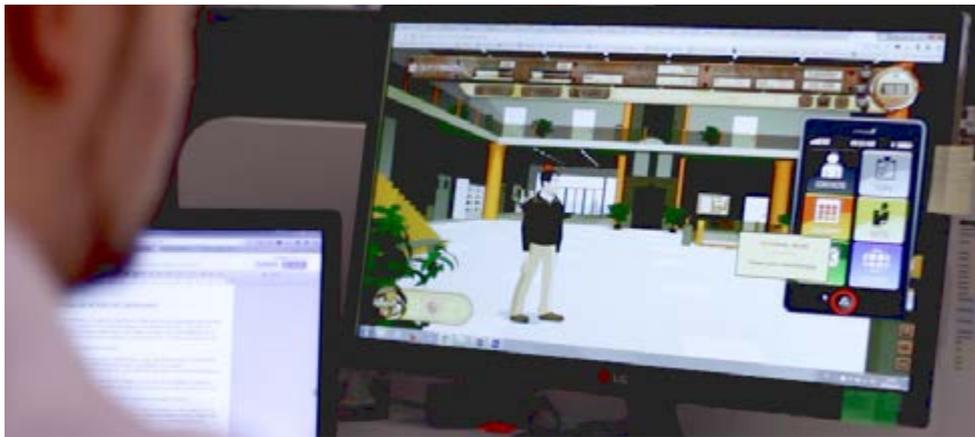
Bei der Lösung dieser 6 Fälle wendet der Schüler folgende Kompetenzen an:

- *Bewährte Techniken zur Vorbereitung, Führung und zum Abschluss einer Verhandlung.*
- *Schlüsselemente zur wirksamen Übermittlung eines Vorschlags oder eines Projekts.*
- *Selbstvertrauen und Kreativität zur Entwicklung und Verbesserung der Reaktionsfähigkeit.*
- *Entschlossenheit zur Erlangung von Win-Win-Vereinbarungen und Vermeidung von Verhandlungsfallen.*
- *Ergebnisorientierte Denkweise.*



2. Zeitmanagement und persönliche Produktivität

Um die Produktivität der Mitarbeiter und der Teams zu verbessern, hatte man das Serious Game "Triskelion" verwendet. Dieses setzt sich aus 21 virtuellen Tagen zusammen, an denen der Schüler in realitätsnahen Situationen Folgendes anwendet:



- *Techniken zur Erstellung eines eigenen Systems zum Zeitmanagement.*
- *Proaktivität und Initiative unter Vermeidung jeglichen Aufschiebens.*
- *Strategien zum Erlernen der Planung, der Festsetzung von Prioritäten und der Leistungssteigerung.*
- *Fähigkeiten zur Fokussierung, Vereinfachung und zum Treffen der für die Erfüllung von Zielen wichtigsten Entscheidungen.*
- *Kompetenzen zur Herbeiführung eines Ausgleichs zwischen dem persönlichen Leben, der Familie und dem Beruf.*

3. Führungskompetenzen und Team-Management



In den nächsten Monaten wird MSD die nächste (dritte) Etappe des integralen Plans zur Kompetenzschulung einleiten. Darin werden Führungskompetenzen und Fähigkeiten in Sachen Team-Management mithilfe des Serious Game "Pacific" trainiert.

"Pacific" ist ein Handbuch, in dem Schritt für Schritt der Weg hin zu einer effizienten Führungspersönlichkeit erläutert wird.

In 6 Modulen stellt der Mitarbeiter seine Führungskompetenzen unter Beweis, erlangt Fähigkeiten für das Team- und Personen-Management und entdeckt die großen Geheimnisse von CEOs bedeutender Unternehmen. Zur Aufdeckung dieser Geheimnisse wurden über einen Zeitraum von mehr als 6 Monaten Interviews geführt, die in den Inhalt des Kurses aufgenommen worden sind.

Phase IV: Integration und Implementierung

“Derzeit gibt es auf dem Markt keine andere Lösung, die in Sachen Inhalte, Format, Innovation und Nähe einen vergleichbaren Wert bieten könnte“.

Tanit Ruiz



Über die Online-Plattform von Gamelearn konnte dieser Ansatz für die Weiterbildung schnell, einfach und flexibel integriert werden.

Dank der genannten Plattform war keinerlei Integration in das LMS des Gesundheitsunternehmens erforderlich.

Zur Erleichterung der Umsetzung des Programms bietet die Plattform außerdem einen Cloud-Service an. Somit benötigt der Schüler lediglich einen Rechner und einen Internet-Anschluss, um auf den jeweiligen Kurs zugreifen zu können.

Nach Definition der Integration wurde das Schulungsprogramm in 4 Etappen unterteilt

Etappe 1.

MSD führt einen Pilotversuch durch, um die Qualität und die Übereinstimmung der gewählten Lösungen mit den Bedürfnissen zu überprüfen.

Etappe 2.

Nach Überprüfung und Bestätigung der Inhalte und des Formats wird ein interner Marketingplan erstellt, in dem die Kampagne zur internen Kommunikation per E-Mail, die Produktion von Kommunikationsmaterial und die Erstellung von Inhalten festgelegt wurden.

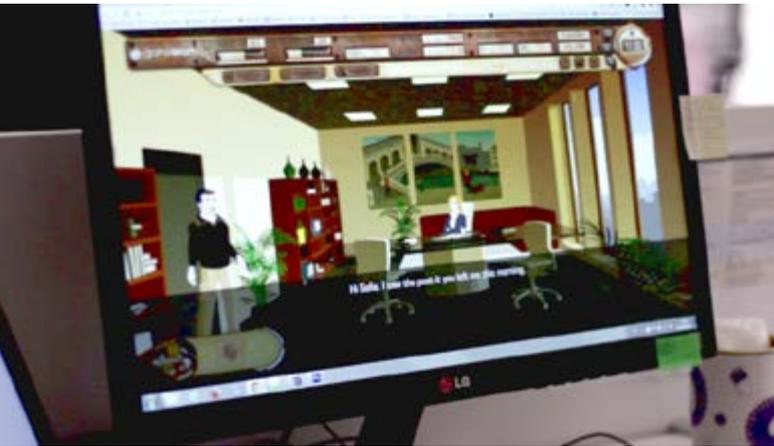
Etappe 3.

Die interne Kommunikationskampagne läuft an. Das Schulungsprogramm einschließlich der Erstellung und des Versands von auf die einzelnen Gruppen und Schüler zugeschnittenen Berichten wird in Gang gesetzt. Darüber hinaus steht den Schülern ein Online-Hilfsservice und ein Mentoringdienst zur Verfügung.

Etappe 4.

Es werden die Ergebnisse analysiert und die tatsächliche Wirksamkeit der Schulungsmaßnahme gemessen.

Phase V: Schulungsbewertung



Zur Bewertung der Reichweite der 2009 implementierten Schulungsmaßnahmen wurde das 1959 vom Professor der Universität Wisconsin Donald Kirkpatrick erstellte Modell zur Bewertung von Schulungsprogrammen angewandt.

Diesem Modell zufolge wird die Reichweite der gesamten Schulung in 4 miteinander verbundene Levels unterteilt. Eine Schulung gilt als vollständig, wenn alle 4 Levels erreicht worden sind.

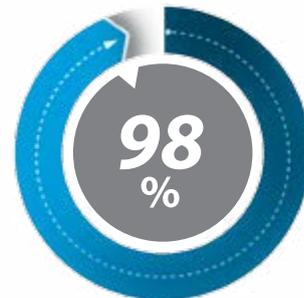
Level 1: Reaktion

“Die Bewertung der Reaktion ist gleichbedeutend mit der Messung der Zufriedenheit der Teilnehmer. Für eine wirksame Schulung muss eine positive Reaktion der Schüler vorliegen.”

Kirkpatrick



Bewertung
Zufriedenheit
von 5



Abschlussrate

In diesem Level wird die Reaktion der Schüler auf das absolvierte Schulungsprogramm gemessen:

1. Die Wirkung auf die Teilnehmer war überraschend. Es hat viele positive Kommentare gegeben, es ist informelle Kommunikation aufgekommen und es wurde der Schulungsabteilung für diese äußerst passende Maßnahme gedankt.
2. Die durchschnittliche Bewertung der Schulung lag laut den von Gamelearn durchgeführten Umfragen bei 9,4 von 10 Punkten.
3. Den von MSD durchgeführten Umfragen über die Zufriedenheit zufolge lag die durchschnittliche Bewertung bei 4,8 von 5. Dies stellt eine Verbesserung um 0,5 Punkte (4,3) gegenüber der Bewertung vorheriger Schulungen dar.
4. Die Abschlussrate ist engstens mit der Zufriedenheit der Schüler verbunden. Die Abschlussrate dieses Schulungsprogramms von MSD lag bei 98%, was eine Verbesserung um 12,7% im Vergleich zum diesbezüglichen Durchschnittswert des Unternehmens von 87% darstellt.

..... Level 2: Lernerfolg



Anwendbarkeit der Inhalte

In diesem Level soll anhand bestimmter Informationen festgestellt werden, ob ein Lernerfolg vorliegt.

1. Aus der von Gamelearn durchgeführten Umfrage zur Qualität der Schulung geht hervor, dass 99% der Schüler versichern konnten, die erworbenen Fähigkeiten und Kompetenzen bei ihrer alltäglichen Arbeit anwenden zu können.



Verbesserung der Fähigkeiten und Kompetenzen

2. Den von MSD durchgeführten Umfragen zur Bewertung der während des Schulungsprogramms erworbenen Kenntnisse zufolge lag eine über 25 %-ige Verbesserung der genannten Fähigkeiten und Kompetenzen vor.

..... Level 3: Verhalten



Empfehlen den Kurs

In diesem Level wird die Reaktion der Schüler auf das Schulungsprogramm bewertet:

1. Die von MSD regelmäßig durchgeführten internen Umfragen bestätigen eine Verbesserung des Arbeitsklimas von 6%.
2. Aus den genannten Umfragen geht außerdem eine Erhöhung der Motivation und des Engagements der Mitarbeiter von 6% hervor, was zu einer Steigerung der Produktivität der einzelnen Abteilungen von MSD geführt hat.
3. Der von Gamelearn nach Abschluss der Schulung durchgeführten Bewertungsumfrage zufolge lag der Anteil jener, die den Kurs empfehlen, bei 99%, also viel höher als bei vorherigen Schulungsprogrammen des Unternehmens, bei denen dieser Anteil bei 25 % lag.

Level 4: Ergebnisse

„Man könnte meinen, dass ein Schulungsprogramm dieser Art mit zusätzlichen Kosten verbunden sei, da es zusätzliche Werte und Vorteile einbringt. Wir konnten jedoch eine Reduzierung der Kosten von ca. 58% verzeichnen.“

Tanit Ruiz

**Der MSD-Schulung****Einsparung von Schulungs-kosten****8%** Produktivitätssteigerung

In diesem Level soll ermittelt werden, welchen Einfluss das Schulungsprogramm auf die Geschäftsergebnisse des Unternehmens gehabt hat.

- Die von den Mitarbeitern neu erworbenen Fähigkeiten und Kompetenzen haben zu einer Verbesserung der Geschäftsergebnisse von MSD von 4,7% im Vergleich zu den Ergebnissen des Geschäftsjahres 2014 beigetragen. Dieser Einfluss ist in den kaufmännischen und Verkaufsteams noch stärker zutage getreten. Aus diesen Bereichen haben insgesamt 520 Mitarbeiter an dieser Schulung teilgenommen.

- Obgleich dieses neuartige Schulungsprogramm mit gewissen Risiken verbunden gewesen ist, konnten die Schulungskosten pro Mitarbeiter beachtlich, d.h. um 58,3% gesenkt werden.
- Die kaufmännischen Teams, die Verkaufsteams und die Führungskräfte, welche diese Schulung absolviert haben, konnten eine Steigerung der Produktivität feststellen. Die Zahl der erfolgreich abgeschlossenen Verhandlungen und neuer Geschäftsmöglichkeiten konnte um 8% gesteigert werden.

Phase VI: Das Profil des MSD-Mitarbeiters

Schulung mit Gamelearn. 760 Mitarbeiter



Einer der wichtigsten Aspekte bei der Umsetzung eines Game-based-Learning Schulungsprogramms ist die diesbezügliche Reaktion der Mitarbeiter.

Ein Videospiel als Schulungsinstrument kann anfangs mit Skepsis aufgenommen werden. Diese Einstellung kann wiederum eine Barriere darstellen, die es zu überwinden gilt. MSD ist jedoch der Beweis dafür, dass eine auf Videospielen basierende Schulung wirksam und nutzbringend sein kann.

Unter den Mitarbeitern von MSD ist eine große Vielfalt anzutreffen. Es gibt ein Miteinander von Beschäftigten, die seit über 30 Jahren im Unternehmen sind, und jungen Fachkräften, die gerade ihre berufliche Laufbahn beginnen.

Bisher hat über 50% der MSD-Belegschaft das Game-based-Learning-Schulungsprogramm absolviert. Das sind insgesamt 760 Beschäftigte, die wie nachfolgend aufgezeigt in die einzelnen Bereiche aufgeteilt sind:

· **Unternehmensführung und Führungskräfte: 31**

· **Abteilungsleiter: 152**

· **Manager: 40**

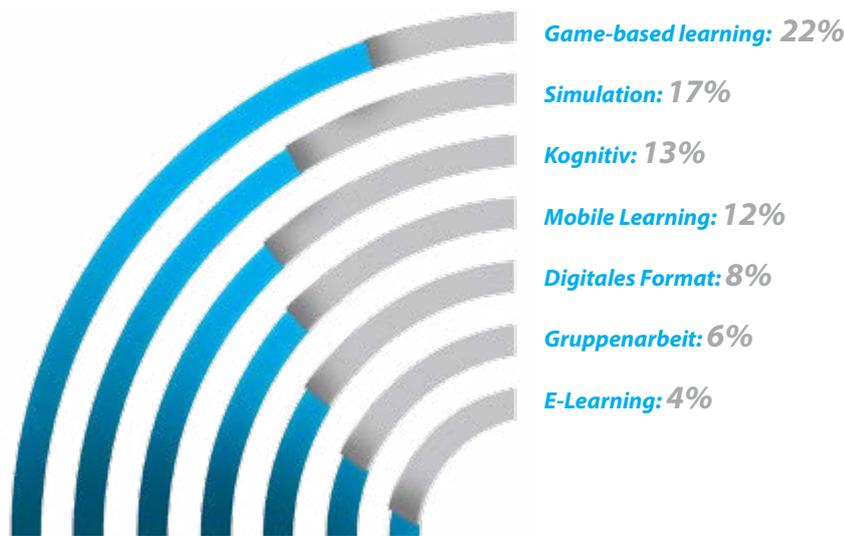
· **Kaufmännische Mitarbeiter: 520**

· **Verwaltungspersonal: 17**

Dies belegt, dass sich diese Schulung an die einzelnen Mitarbeiterprofile anpasst, und zwar unabhängig von deren Ausbildung und Erfahrung.

Hervorzuheben ist darüber hinaus die Geradlinigkeit und der leichte Zugang zum Programm. Der Mitarbeiter kann seinen Bedürfnissen entsprechend seinen eigenen Lernrhythmus bestimmen und entscheiden, welche Fähigkeit er zuerst und zu welchem Zeitpunkt erwirbt.

Die Schulungsmethode mit den größten Wachstumsraten



Schlussfolgerungen

MSD ist eines der ersten Unternehmen, das auf eine umfassende Schulung nach der Methode des Game-based-Learnings gesetzt hat. Nach 5-jähriger Laufzeit des Schulungsprogramms gilt das Unternehmen als erstes Erfolgsbeispiel für ein Schulungsmodell, dem heute bereits über 600 Unternehmenskunden aus aller Welt ihr Vertrauen geschenkt haben.

Die Implementierung des Programms war ein Beitrag zur Erlangung des von MSD gesteckten Ziels hinsichtlich der Beibehaltung der Führungsposition im Sektor. Es konnte eine Verbesserung der Geschäftsergebnisse verzeichnet werden.

Diese Erfolgsstory belegt, dass man mit Videospiele effizient Wissen erwerben kann. Das Beispiel MSD zeigt außerdem, dass eine Schulung, bei der Inhalte bester Qualität, Simulationen und Gamification-Techniken verbunden werden, erheblich zur Verbesserung der Abschlussrate beiträgt, die bei über 90% liegt.

Gleichzeitig wird dadurch das Engagement des Mitarbeiters (das Programm hat eine

Bewertung von 4,8 von 5 erhalten) gestärkt und die Anwendbarkeit der erworbenen Kompetenzen sichergestellt (99% der Schüler versichern, diese Fähigkeiten bei der alltäglichen Arbeit anzuwenden). All dies wurde bei einer gleichzeitigen Senkung der Schulungskosten pro Mitarbeiter um 58% erreicht.

Diese Schulungserfahrung (MSD & Gamelearn) belegt also, dass die Entwicklung von nicht technischen Kompetenzen wirksam und vor allem notwendig ist, wenn man mit Sicherheit und Reaktionsvermögen auf die neuen Herausforderungen des Marktes vorbereitet sein möchte.

Die erzielten Ergebnisse bestätigen außerdem, dass das erfahrungsbasierte Lernen mithilfe von Videospiele (Game-based-Learning) eine natürliche Weiterentwicklung des E-Learnings darstellt. Letztere konzentriert sich derzeit mehr auf die Einspeisung von Kursen in die LMS anstatt auf die Qualität der Inhalte der angebotenen Kurse zu achten.

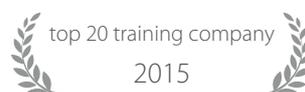
Über Gamelearn

Gamelearn ist das weltweit führende Unternehmen in Sachen Kompetenzschulung anhand von Videospiele und Vorreiter in der Entwicklung von Produkten des Game-based-Learning. Seine Videospiele-Kurse (als Serious Games bekannt) haben neuen Wind in die Schulung von Unternehmen und Einzelpersonen gebracht, da hierbei Gamification-Elemente, hoch entwickelte Simulatoren und theoretische Inhalte höchster Qualität in einem Produkt vereint werden.

In seinen Schulungen auf der Grundlage von Videospiele konzentriert sich Gamelearn auf die Entwicklung von nicht-technischen Kompetenzen, wie z.B. Führungskompetenzen, Verhandlungsführung, Kommunikation bzw. Organisationseffizienz (Zeitmanagement und persönliche Produktivität).

Seit 2009 hat Gamelearn über 1.000 Unternehmenskunden betreut und über 100.000 Fachkräften weltweit Kompetenzen vermittelt.

Preise



Kontakt: info@game-learn.com

- **Gamelearn:** www.game-learn.com
- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/gamelearn>
- **Facebook:** <https://www.facebook.com/Gamelearn>
- **Twitter:** <https://twitter.com/Gamelearn>
- **Google Plus:** <https://plus.google.com/115826082626965972084>
- **Vimeo:** <https://vimeo.com/gamelearn>
- **Youtube:** <https://www.youtube.com/user/Gamelearn>

Kontakt