

BRANCHE: Finanzdienstleistung

VISA

Erfolgsgeschichte
Visa

Was erreicht wurde



ZUGRIFF AUF SORGFÄLTIG
KURATIERTES, LEICHT
VERSTÄNDLICHES WISSEN



120 PROZENT MEHR
DOWNLOADS



NAHTLOSE
INTEGRATION
INS LXP



HORIZONTERWEITERNDE
LERNANGEBOTE



„Relevante Inhalte sind das Fundament jeder guten Lernplattform.“



Gaurav Maheshwari

Seniorchef Content- und Wissensmanagement, Visa University

Über Visa

Visa, gegründet 1958, ist ein multinationaler amerikanischer Finanzdienstleister mit Sitz in Foster City, Kalifornien. Innerhalb der letzten fünf Jahre hat das Unternehmen seine Mitarbeiterzahl verdoppelt – auf über 20 000 in mehr als 75 Ländern.

Unternehmerische Herausforderung

Rund die Hälfte der Belegschaft bei Visa arbeitet im Technologiebereich. Um mit dem raschen Wandel Schritt halten zu können, hat das Unternehmen seine Mitarbeiterzahl in den vergangenen fünf Jahren verdoppelt. Mitarbeiter sind weltweit auf 75 Niederlassungen verteilt, was zentral organisierte Präsenzschulungen deutlich erschwert: „**Wir müssen ganz neu über lebenslanges Lernen in unserem Unternehmen nachdenken**“, sagt Gaurav Maheshwari, verantwortlich für Content- und Wissensmanagement an der Visa University.

Visa hat als eines der ersten Unternehmen eine Learning Experience Platform (LXP) eingeführt: „**Alle lernen so an einem Ort, und das ist großartig**“, erklärt Gaurav, der für die Inhalte, die Steuerung und die Kontrolle der LXP verantwortlich ist, „**Um diese Ressourcen bestmöglich zu nutzen, brauchen Mitarbeiter jedoch zusätzliche Unterstützung in Form ausgewählter Inhalte.**“ Eine Lernplattform allein garantiere nicht den Zugang zu vertrauenswürdigen, qualitativ hochwertigen Inhalten, so Gaurav: „**Wenn Mitarbeiter beim ersten Mal keine geeigneten Inhalte finden, dann kommen sie kein zweites Mal. Relevante Inhalte sind das Fundament jeder guten Lernplattform.**“

Wie getAbstract geholfen hat

Gaurav fasst seine Prioritäten an der Visa University so zusammen: „**Erstens haben wir von Anfang an auf digitales Lernen gesetzt. Zweitens sorgen wir dafür, dass unsere Mitarbeitenden jederzeit Zugriff auf die gewünschten Inhalte haben. Und drittens versuchen wir, mithilfe von kuratiertem Wissen relevante Lernangebote zu machen.**“ Kuration bedeutet für Gaurav, dass Mitarbeiter in der Vielzahl von Inhalten, die von der Visa-Universität bereitgestellt werden, genau das finden, was sie brauchen. Jeder bei Visa kann eigene Inhalte erstellen, doch diese bleiben so lange nur privat zugänglich, bis jemand aus der Personalentwicklung sie überprüft und abgenickt hat: „**Wir sorgen dafür, dass die Inhalte einzigartig und relevant sind, aus vertrauenswürdigen Quellen stammen und unseren Richtlinien und Standards entsprechen.**“

Mithilfe einer zentral gesteuerten Publikationsstrategie sorgt Visa für gleichbleibende Qualität bei den Lernangeboten. Wo es um die Auswahl hochspezifischen Fachwissens geht, besteht Gaurav allerdings auf die Beteiligung entsprechender Fachleute. Deshalb schätzt er es, dass bei getAbstract die Inhalte von Expertenteams geprüft und ausgewählt werden.

Die kuratierte Bibliothek von getAbstract ist laut Gaurav eine großartige Quelle praxisorientierten Businesswissens: „**getAbstract hilft uns, relevantes Wissen zeitnah, kurz und knapp aufbereitet zur Verfügung zu stellen – zu Themen wie berufliche und persönliche Weiterentwicklung oder Führung, aber auch zu aktuellen Gesellschaftsthemen.**“ Im letzten Jahr etwa hat Gaurav eng mit den Customer-Success-Managern von getAbstract zusammengearbeitet, um mit ihnen gemeinsam eine Sensibili-

sierungskampagne rund um die Black-Lives-Matter-Bewegung zu entwerfen: „**Stellen Sie sich vor, wir hätten aus eigener Kraft eine komplette Lernlösung auf die Beine stellen müssen – das hätte mindestens sechs Monate gedauert. Mithilfe der Bibliothek von getAbstract hingegen konnten wir allen Mitarbeitern einen schnellen, kurzen und sachlichen Überblick zum Thema verschaffen.**“

Viele Nutzer der Visa-Lernplattform fühlen sich angesichts der Masse an Inhalten schlicht überfordert. Gaurav und sein Team haben deshalb eine Kurationsmethodik entwickelt, die den Mitarbeitern bei der Auswahl der passenden Inhalte hilft. Dazu legten sie entsprechende Standards und Verfahren fest. getAbstracts 10-Minuten-Zusammenfassungen erwiesen sich dabei als besonders beliebte Bausteine für maßgeschneiderte Lerneinheiten. Mitarbeiter können auf die Buch-, Artikel-, Report- und Podcast-Zusammenfassungen direkt von der Lernplattform aus zugreifen. Innerhalb eines Jahres stiegen die Downloads von getAbstract-Zusammenfassungen um mehr als 120 Prozent.

Gaurav schätzt auch die nutzerzentrierten, pragmatischen Lernhilfen von getAbstract – etwa die Sketch Notes, die Mitarbeitern eine Kompetenz visuell und Schritt für Schritt nahebringen: „**Lerninstrumente wie Sketch Notes erleichtern Mitarbeitern das Aneignen von Wissen – und das ist meiner Ansicht nach entscheidend.**“

Für Gaurav besteht der Hauptvorteil von getAbstract darin, dass sich Mitarbeiter dank der Zusammenfassungen mit Themen auseinandersetzen, auf die sie ansonsten möglicherweise nicht gestoßen wären: „**getAbstract lässt Mitarbeiter über ihren Tellerrand schauen und macht sie neugierig. Genau das erwarten CEOs von ihren Mitarbeitern. Neugier gilt inzwischen als die erfolgversprechendste Eigenschaft überhaupt. Ich glaube, dass getAbstract perfekt ist für Menschen, die sich gerne überraschen lassen – und damit für alle, die ihre Arbeit und die Welt da draußen aus einer neuen Perspektive betrachten möchten.**“