

INDUSTRIE: Informationstechnologie und Dienstleistung



Erfolgsgeschichte Experian

Was erreicht wurde



EINSTIEG
MOBILES UND
MODERNES LERNEN



1/4 DER NUTZER VERWENDEN
DIE MOBILE APP



15% DER NUTZER
HÖREN AUDIOS



GLOBALER UND EINFACHER
ZUGANG ZU VERDICHTETEM
WISSEN



KONTINUIERLICHE
STEIGERUNG DER NUTZUNG



„Ich liebe die Tatsache, dass die getAbstract Inhalte über die gesamte Plattform hinweg konsistent sind. Für die Mitarbeiter ist dieser Ansatz enorm wichtig: Sie wollen wissen, was sie erwartet, wenn sie auf einen Link klicken.“

James Hayward

Learning Technology and Delivery Manager

Herausforderung

Experian mit Sitz in Dublin, Irland ist ein globaler Anbieter von Informationsdienstleistungen. Das Unternehmen mit 17'000 Mitarbeitern in 39 Ländern stellt Kunden weltweit Daten- und Analysetools zur Verfügung und ermöglicht den Kunden, die Daten zur Automatisierung von Entscheidungsfindungen und zur Vermeidung von Missbräuchen zu nutzen.

Experians Personalentwicklung verfolgt das strategische Ziel, eine effiziente und integrative Leistungskultur zu entwickeln. Dabei möchte James Hayward, Learning Technology und Delivery Manager, den Mitarbeitern die Möglichkeit geben, die fachlichen und sozialen Kompetenzen zu fördern. Neben dem bekannten Problem der mangelnden Zeit im Arbeitsalltag, steht ein globaler Betrieb wie Experian vor der Herausforderung, Mitarbeiter aus unterschiedlichen Standorten gleichermaßen zu berücksichtigen. Virtuelle Teams mit Mitarbeitern an unterschiedlichen Standorten müssen vor Ort flexibel und rasch auf Wissensressourcen zugreifen können.

Wie **getabstract** geholfen hat

Experian nutzt getAbstract als Ressource zur Weiterentwicklung der Mitarbeiter in der gesamten Organisation. Die Mitarbeiter können einfach auf die kuratierten Zusammenfassungen zugreifen, und zwar dann, wenn sie es brauchen. Die Inhalte sind über unterschiedliche Kanäle zugänglich. So werden sie auf der internen Personalseite von Experian verlinkt und bei der Planung der Mitarbeiter-Entwicklung genutzt oder zur Vor- und Nachbereitung von klassischen Trainings im Präsenzunterricht geteilt. Meist greifen die Mitarbeiter von selbst auf getAbstract zu, wenn sie Informationen oder Entscheidungshilfen zu einer Problemstellung ihres Berufsalltages benötigen.

Die Möglichkeit, selbstgesteuert und in mundgerechten Einheiten zu lernen, gibt es bei Experian in dieser Form noch nicht lange: «Wir benötigten ein Lernsystem mit einem modernen Design und einem einfachen Handling, das Empfehlungen anbietet und mobilen Zugang ermöglicht.», sagt James. Es dauerte eine Weile, bis die Veränderung der Lerngewohnheiten allgemein zur Kenntnis genommen wurde, so James: «getAbstract

half mir dabei, zu zeigen, dass die Nachfrage nach mobilem Lernen und knackigen Inhalten deutlich höher ist, als angenommen wurde». Bei der Modernisierung von Experians Lernumgebung half auch die Mobile App, über die die getAbstract-Lösung problemlos von unterwegs genutzt werden kann. Diese fand gleich nach der Ankündigung Anklang. Die Nutzer-Zahlen zeigen auf, dass derzeit 25% der Lerner auf die Inhalte mit einem mobilen Endgerät zugreifen. Dabei machen 15% vom Audio-Format Gebrauch.

Eine wichtige Komponente für den Erfolg der Lösung ist, gemäß James, die durchgehende Konsistenz der Inhalte: „Ich liebe die Tatsache, dass die getAbstract-Inhalte über die gesamte Plattform hinweg konsistent sind. Für die Mitarbeiter ist dieser Ansatz enorm wichtig: Sie wollen wissen, was sie erwartet, wenn sie auf einen Link klicken.“ Die über 20'000 Zusammenfassungen von Büchern, Artikeln und Videos entsprechen alle demselben Konzept zur Wissensvermittlung, das von der getAbstract-Redaktion über Jahre hinweg perfektioniert wurde.

Wichtig für das kontinuierliche Wachstum der Zusammenarbeit war auch die gute Partnerschaft. James unterstreicht dies: «Wir haben eine sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit. Und das getAbstract Team hat ein gutes Gespür, wenn es darum geht, zu merken, ob wir Unterstützung brauchen». James freut sich darauf, die Zusammenarbeit für die bevorstehende Planung und Gestaltung einer hocheffizienten Lernkultur zu vertiefen.