

Case Study Sanitas



gamelearn

Verbesserung des Personalengagements durch die Schulung

Sanitas führt einen globalen Plan ein, mit dem das Engagement gesteigert werden soll. Dabei spielt das Videospiel als Mittel zur persönlichen und beruflichen Entwicklung eine wesentliche Rolle.



◆ **Firma:** Sanitas

◆ **Industriebereich:**
Gesundheitswesen und Sozialdienste

◆ **Daten der Initiative:**

Zeitraum:

2014 – heute

Geschulte Mitarbeiter:



- ◆ Kundenbetreuungsnetz
- ◆ Vertriebsnetz

◆ **Ziel:**

Die Schulung soll zu einem nützlichen und anwendbaren Werkzeug werden, mit dem Ziel, den Lernprozess mit dem beruflichen und persönlichen Erfolg des Mitarbeiters zu verbinden.

◆ **Lösung:** Game-based Learning-Plattform von Gamelearn.

◆ **Ergebnisse:**

92 % Abschlussrate.

99 % Anwendbarkeitsrate der gelernten Fähigkeiten.



9 % Verbesserung des Personalengagements.

Sanitas: Eine freie und flexible Schulung mit Videospielen zum Erreichen des Ziels

„Ich habe lange nach Lösungen gesucht und nichts Vergleichbares mit derselben Qualität gefunden.“

Daniel Ferreiro | *Leiter der Abteilung für Personal, Plattformen, Auswahl und Schulung bei Sanitas*


Das Spiel als Anreiz, die freie Schulung als Stimulus und die Verbesserung des Engagements als abschließendes Ziel. Bei Sanitas wurde das Videospiel erfolgreich als nützliches Werkzeug eingesetzt. Dabei hat man die zahlreichen Vorteile genutzt, um eine Verbesserung des Engagements im Unternehmen zu erreichen.

Die Kurse/Simulatoren in Videoformat von Gamelearn stellten einen Teil eines globalen Plans dar, dessen Ziel die Identifizierung der Mitarbeiter mit dem Krankenversicherungsunternehmen war. Ein ehrgeiziger Plan, bei dem Schulung und Lernprozess von Anfang an eine wesentliche Rolle gespielt haben.

Zu diesem Zweck wurden bei Sanitas ein neues Format und eine sehr prägnante Schulungsphilosophie angewendet. Zunächst wurde das Videospiel in den Prozess aufgenommen, um zu versuchen, die Probleme mit dem vorzeitigen Abbruch der Online-Schulung zu lösen und einen Lernprozess basierend auf Fallanwendungen zu gewährleisten. Zudem setzte man auf die Freiheit und Flexibilität bei der Schulung: Der Mitarbeiter wählt und erstellt seinen eigenen Schulungsfortschritt innerhalb des Unternehmens.

Das Ziel: Der Mitarbeiter soll zur Schulung kommen, nicht umgekehrt

Für das Layout des Schulungsprogramms legte die Personalabteilung folgende Richtlinien fest:



„Bei diesen Kursen stellt man fest, dass die Erfahrung gut war, und vor allem, dass der Lernprozess tatsächliche Auswirkungen bei den Mitarbeitern hatte.“

Daniel Ferreiro | *Leiter der Abteilung für Personal, Plattformen, Auswahl und Schulung bei Sanitas*

- ◇ **Darstellung realistischer Situationen** die dann vom Mitarbeiter ausgehend von einem Lernprozessmodell, das auf der Fallanwendung basiert, entwickelt werden können.
- ◇ **Entwicklung von wirklich nützlichen Werkzeugen** für die Schulung in fachübergreifenden Fähigkeiten. Mit anderen Worten, die Schulung soll tatsächlich auf jeden Arbeitsplatz anwendbar sein, unabhängig von dessen Profil oder Fachgebiet. Das Programm war hauptsächlich auf das Kundenbetreuungsnetz und das Vertriebsnetz von Sanitas ausgerichtet.
- ◇ **Finden von Lösungen, die den Mitarbeiter zur Teilnahme** animieren, die ihn dazu motivieren, die Schulung abzuschließen und die Garantien gegenüber den hohen Abbruchraten bei anderen Schulungsmodellen wie beispielsweise den MOOCs bieten. Hierzu ist es von grundlegender Bedeutung, dass die Schulung auf jeden Fall frei und flexibel ist, sodass der Mitarbeiter jederzeit seinen eigenen Lern- und Wachstumsrhythmus wählen und festlegen kann.

Mit der Einhaltung dieser Richtlinien kann erreicht werden, dass der Lernprozess eine einzigartige, interessante und nützliche Erfahrung wird und der Mitarbeiter derjenige ist, der zur Schulung kommt und nicht umgekehrt.

Damit passt das Programm in den generellen Plan des Unternehmens für die Verbesserung des Personalengagements. Zu diesem Zweck wird die Schulung zu einem Werkzeug im Dienst des Mitarbeiters und stellt den Lernprozess als Brücke dar, die persönliche Entwicklung und Wachstum mit beruflichem Erfolg verknüpft.

Auf diese Weise erzielt man eine besser ausgebildete, wettbewerbsfähigere und stärker motivierte Belegschaft, was sich wiederum auf eine Verbesserung ihres Pflichtgefühls und ihres Engagements überträgt.

Nachdem diese Anforderungen festgelegt worden waren, begann man bei Sanitas, nach Lösungen zu suchen, mit deren Hilfe man die besonderen Anforderungen des Schulungsprogramms garantiert erfüllen konnte.

Lösung: Game-based Learning-Plattform

Für Sanitas wurden Gamelearn und deren Schulungslösungen im Videospielformat zur Schlüssellösung innerhalb ihres ehrgeizigen Schulungsprogramms.

Die Game-based Learning-Plattform wurde aufgrund ihrer folgenden Möglichkeiten gewählt:



„Wir müssen die Hürde überwinden, dass e-Learning angeblich nicht dieselbe Qualität wie Präsenzschulungen hat, und dazu können Lösungen wie die von Gamelearn beitragen.“

Daniel Ferreiro
Leiter der Abteilung für Personal,
Plattformen, Auswahl und
Schulung bei Sanitas

- ◇ Sie stellt anhand ihrer Verhandlungs- und Zeitmanagement-Simulationen lebensnahe Situationen dar. Dadurch steht der Mitarbeiter „wirklichen“ Situationen gegenüber, in denen er seine Fähigkeiten umsetzen muss und gleichzeitig Feedback mit Tipps zur Verbesserung erhält. Mit anderen Worten, der Lernprozess wird basierend auf der Fallanwendung gewährleistet.
- ◇ **Auswirkungen auf die Motivierung der Teilnehmer.** Da es sich um ein Spiel handelt, wird der Lernprozess zu einer neuartigen Erfahrung, die den Teilnehmer anhand der darin enthaltenen Gamification-Techniken fesselt: Rankings, Badges, Ebenen...
- ◇ **Garantiert eigenständige Einteilung der Fortbildung durch den Mitarbeiter.** Da es sich um eine Online-Plattform handelt, ist keine zusätzliche Software erforderlich und man benötigt nur ein Gerät mit Internetanschluss, um darauf zugreifen zu können. So kann der Mitarbeiter wählen, wann, wo und auf welchem Gerät er an der Schulung teilnehmen möchte.
- ◇ **Sie bietet eine umfangreiche Auswahl an neuen Fähigkeiten** die nicht aus dem technischen Bereich stammen und direkt im Berufs- und im Privatleben des Teilnehmers angewendet werden können. Dazu gehören die zehn Kompetenzen, die beim letzten Weltwirtschaftsforum von Davos von den bedeutendsten Führungsfiguren der Welt als die Wichtigsten herausgestellt wurden:
 - ◇ Selbstvertrauen und emotionale Intelligenz
 - ◇ Flexibilität
 - ◇ Innovation und Kreativität
 - ◇ Verhandlung
 - ◇ Analytisches Denken
 - ◇ Planung, Organisation und Koordination
 - ◇ Problemlösung
 - ◇ Entscheidungsfindung
 - ◇ Führungskompetenz und Teamwork
 - ◇ Kundenbetreuung

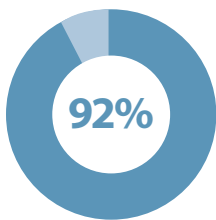
Ergebnisse: Große Anwendbarkeit des Gelernten als Engagementförderung

Nach der Einführung des Programms haben insgesamt 326 Mitarbeiter von Sanitas anhand der Schulungslösungen von Gamelearn neue Soft Skills entwickelt und geübt. Die Ergebnisse waren die Folgenden:

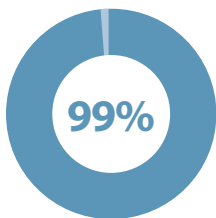
„Diese Lösungen sind Beispiele dafür, dass wir im Rahmen des digitalen Übergangs, der von der Personalabteilung festgestellt wird, sehr wertvolle und innovative Dinge durchsetzen können.“

Daniel Ferreiro | Leiter der Abteilung für Personal, Plattformen, Auswahl und Schulung bei Sanitas

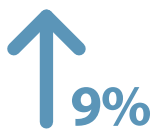
ERGEBNISSE



Abschlussrate



Anwendbarkeitsrate



Verbesserung des Personalengagements

A) Verbesserung der Motivation

Im Vergleich zu anderen Lösungsmöglichkeiten spielte das Videospiel eine wesentliche Rolle bei der Lösung eines der größten Probleme bei der Online-Schulung. Dank der darin enthaltenen Gamification-Techniken und der Kulissengestaltung der einzelnen Serious Games stieg die Motivation der Mitarbeiter derart, dass nur jeweils 8 Teilnehmer von 100 die Schulung nicht abgeschlossen haben. Mit anderen Worten, die Abschlussrate liegt bei 92 %.

B) Tatsächliche Auswirkungen am Arbeitsplatz

Den Umfragen zufolge, die nach Abschluss der einzelnen Kurse bei den Mitarbeitern durchgeführt wurden, versichern 99 % der Teilnehmer, dass sie die neu erlernten Fähigkeiten an ihrem Arbeitsplatz angewandt haben. Damit ist ein direkter Einfluss der Schulung im Alltag der Mitarbeiter nachgewiesen.

C) Direkter Einfluss auf eine Verbesserung des Engagements

Die Personalabteilung von Sanitas hat erkannt, dass die hohe Anwendbarkeit des Gelernten in direkter Beziehung zu den Fähigkeiten und der Verbesserung des Engagements steht, wie aus den folgenden Ergebnissen hervorgeht:

- ◇ Der Grad des Personalengagements ist infolge eines allgemeinen Plans, bei dem die Schulung in Soft Skills anhand von Videospielen eine wesentliche Rolle gespielt hat, um 9 % gestiegen (von 81 auf derzeit 90 %). Diese Schulung hat sich als Hilfsmittel erwiesen, das sich direkt und positiv auf die Alltagsfunktionen der Mitarbeiter ausgewirkt hat.

Schlussfolgerung

Der Einfluss des Schulungsprogramms basierend auf Videospielen, das bei Sanitas durchgeführt wurde, war an einem verbesserten Personalengagement und, vor allem, an den veränderten Gewohnheiten und Verhaltensweisen festzustellen, die von der Personalabteilung nachgewiesen wurden.

Diese Änderungen, die nachfolgend aufgezeigt werden, sind der beste Maßstab, um die Effizienz des Lernprozesses und die Anwendbarkeit der Schulung zu messen:

- ◇ **Inbox Null:** Die Mitarbeiter von Sanitas haben sich die Prämisse zu Herzen genommen, dass sie es sind, die ihre E-Mails kontrollieren müssen, nicht umgekehrt.
- ◇ **Effiziente Kommunikation:** Dank des erhaltenen Feedbacks wurden die Kommunikationsprozesse mit den Mitarbeitern verbessert, sodass jetzt ihre Bedürfnisse und Präferenzen besser erkannt werden.
- ◇ **Persönliches Produktivitätssystem:** Die Dauer der Abteilungsbesprechungen konnte reduziert werden, die Handhabung von unvorhergesehenen Ereignissen wurde optimiert und die Kosten für dringende, nicht geplante Aufgaben wurden reduziert. Mit anderen Worten, jeder Mitarbeiter hat sein eigenes System zum Erledigen der täglichen Arbeit entwickelt.

