



DIGITALE TRANSFORMATION BEDEUTET VERÄNDERUNG

GERADE IN DER KOMMUNIKATION

Kommunikationskongress Berlin

GIS AG | 21.09.2017

DAS SIND WIR



DR. MARCEL KIRCHNER

Teamlead Learning



CARSTEN SCHULZ

Head of Consulting

GIS

IN ALLER KÜRZE

1995

GEGRÜNDET

>95

MITARBEITER

3

STANDORTE



TOP COMPANY



SOCIAL BUSINESS LEADER
GERMANY 2017



2017



Wir sind ein führender Dienstleister für den integrierten
DIGITAL WORKPLACE mit Fokus auf:


Intranet / Extranet


Cloud


Geschäfts-
prozesse


Dokumenten-Management


Social
Collaboration &
Learning


Communications


Search

GIS – GESELLSCHAFT FÜR INFORMATIONSSYSTEME

Unsere Referenzen



AGENDA

VERÄNDERUNG BEGLEITEN

METHODEN-AUSBLICK

1.

DIGITALE TRANSFORMATION

2.

3.

LERNFORMATE & BEST PRACTICES

4.

A) Blended Learning Format bei BS PAYONE

B) Intranet-Redesign und Qualifizierung bei Symrise

C) MOE bei einer internationalen Großbank

5.

OFFENE FRAGEN & DISKUSSION



DIGITALE TRANSFORMATION

WAS ÄNDERT SICH EIGENTLICH?

Die
**INFORMATIONS-
EXPLOSION**

Die Informationsgeschwindigkeit
erhöht sich.





KOLLABORATIVE NETZWERKE



CONTENT VERÄNDERT SICH



KOMMUNIKATION
WIRD
**ZUM
DIALOG.**

*"My success was due to good luck, hard work, and support and advice from friends and mentors."
Mark Warner*

Welche **Personengruppe** in Ihrem Unternehmen ist wesentlich
für das Erreichen Ihrer
strategischen Unternehmensziele
verantwortlich?



WER MUSS SICH ANPASSEN?

WORIN BESTEHT DIE HERAUSFORDERUNG?

Kulturveränderung

Organisation neu
ausrichten

Ängste abbauen

Medienkompetenz
aufbauen

Rollen verändern sich - klassisch

■ Unterschiedliche Anforderungen zusammenbringen

Sponsor
Auftrag- und
Informationsgeber

GF

HR

Personalentwickler

Bewahrer
Beschützer

BR

UK

Redaktion Top-Down

Anforderer
Nutzer

FB

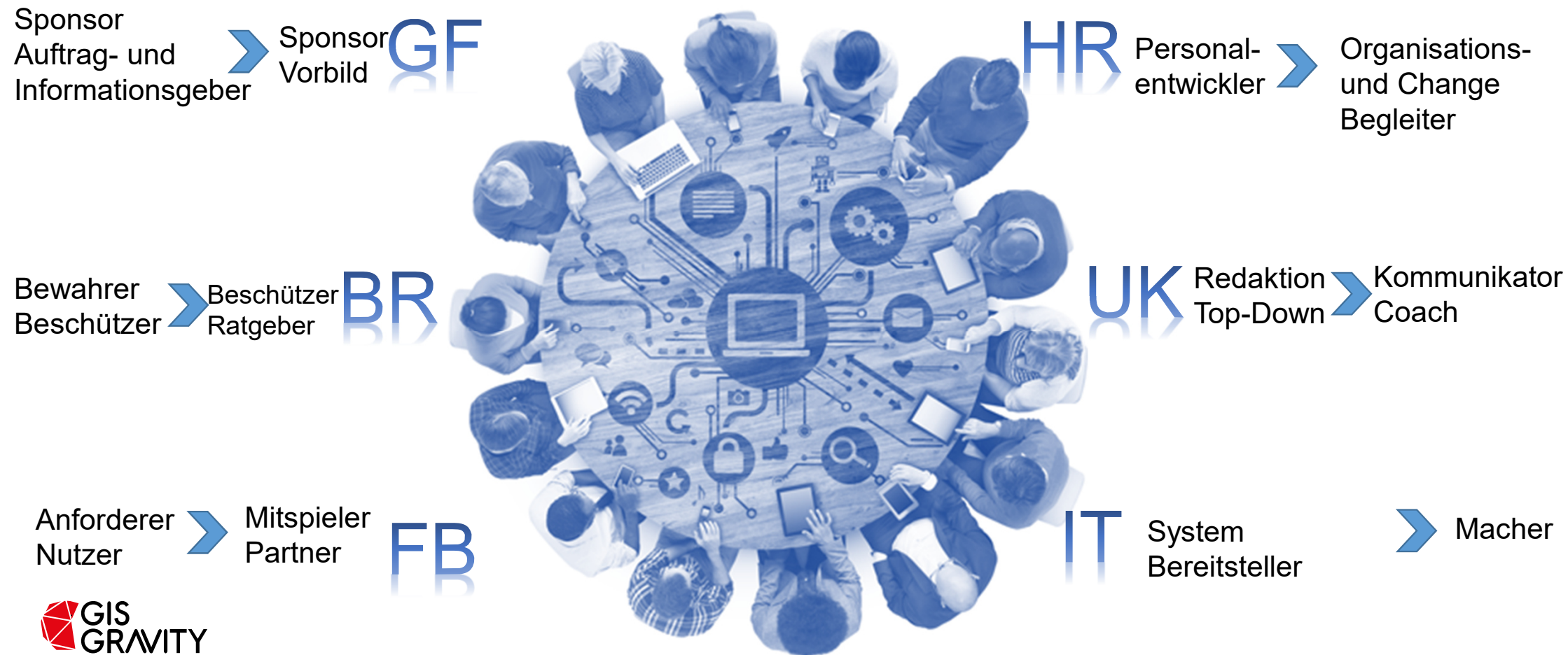
IT

System
Bereitsteller



Rollen verändern sich - neu

■ Unterschiedliche Anforderungen zusammenbringen



A large elephant is standing in a restaurant, surrounded by white tables and chairs. The elephant is looking down at a small table in front of it. The restaurant has a rustic feel with stone walls and hanging lamps.

FÜR DEN ERFOLG BRAUCHT ES
HELFER
AUS ALLEN ABTEILUNGEN UND BEREICHEN



...ERFOLG IST KEINE FRAGE
DES TOOLS
SONDERN DER UMSETZUNG.

slido



slido.com -> Event code: KK17

Frage 1: Was bedeutet die digitale Transformation aus Ihrer Sicht für Ihr Unternehmen in der Zukunft?



VERÄNDERUNG BEGLEITEN

ARBEITEN UND LERNEN IM WANDEL

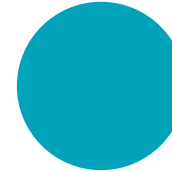
DIGITALISIERTE ARBEITS- UND LERNWELTEN

#NewWayToWork
#NewWayToLearn

Der Change

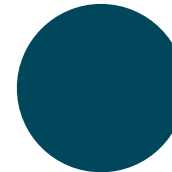
**HR und UK müssen
gemeinsam mit IT näher an
die Business-Bereiche
heranrücken!**

HR / Personalentwicklung als



Performance-Berater / Strategie

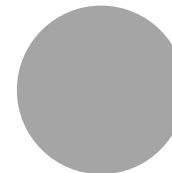
Weg vom Verständnis, Verteiler von Lernangeboten zu sein, zur gemeinsamen Bedürfnisermittlung mit den Fachbereichen



Lerncoach und Kulturförderer

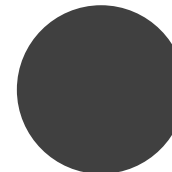
Weg vom globalen Lernmanagement per Katalog hin zur kompetenzorientierten Lernkultur durch geeignete Methoden und Tools (z.B. OER, Workplace Learning)

Unternehmenskommunikation als



Transformations-Begleiter

Gemeinsam mit IT und HR Lern- und Trainingsprogramme am Arbeitsplatz kommunikativ begleiten.



Erfolgsvermittler

Weg von der reinen News-Bereitstellung hin zum Kommunikator von Erfolgsgeschichten und Leuchtturm-Projekten an die „internen Kunden“ (z.B. Case-Studies, Video-Teaser)

70:20:10 | WANN UND WO LERNEN WIR?

Verortung von Workplace Learning

70%

„on the job“

Workplace Learning

20%

informal

Workshops und Austausch mit
Kollegen / Vorgesetzten

10%

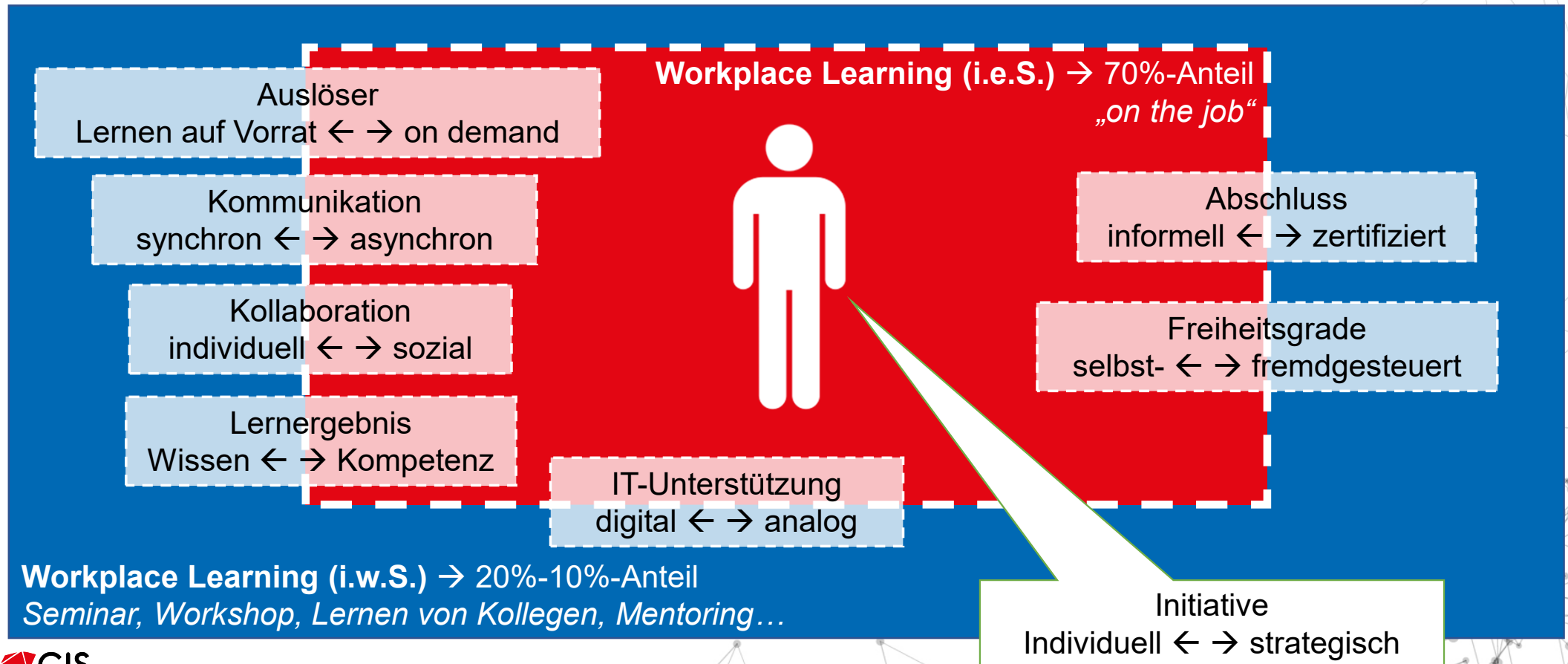
formal

Seminar
Training

Schwierige Aufgaben
Berufliche Herausforderungen

GESTALTUNG VON WORKPLACE LEARNING

Orientiert an Dimensionen von Graf et al. 2017



WIE VERÄNDERT SICH CORPORATE LEARNING?

Herausforderungen für HR und UK

- ▶ Lernen am Arbeitsplatz, selbstgesteuert, auch mobil („Learning Nuggets“ / Microlernen)
- ▶ Lernen im Team-Fokus voneinander (Netzwerk-Lernen / community-basiert)
- ▶ Werner und Simon Sauter (2013):
 - Social Learning als Basis für Kompetenzentwicklung am Arbeitsplatz
 - „...Kompetenzorientiertes E-Learning mit Social Software....“

Quelle: Workplace Learning. Integrierte Kompetenzentwicklung mit kooperativen und kollaborativen Lernsystemen. Springer-Verlag, Berlin, S. 301 und 307.

Wenn der Lehrer
zum **Lernbegleiter** wird,
dann ist der **Fachexperte**
nur **ein Klick** weg
#OpenPlattform

Andreas Wittke (FH Lübeck, mooin-Gründer, oncampus GmbH)



DIGITALE KOMPETENZ



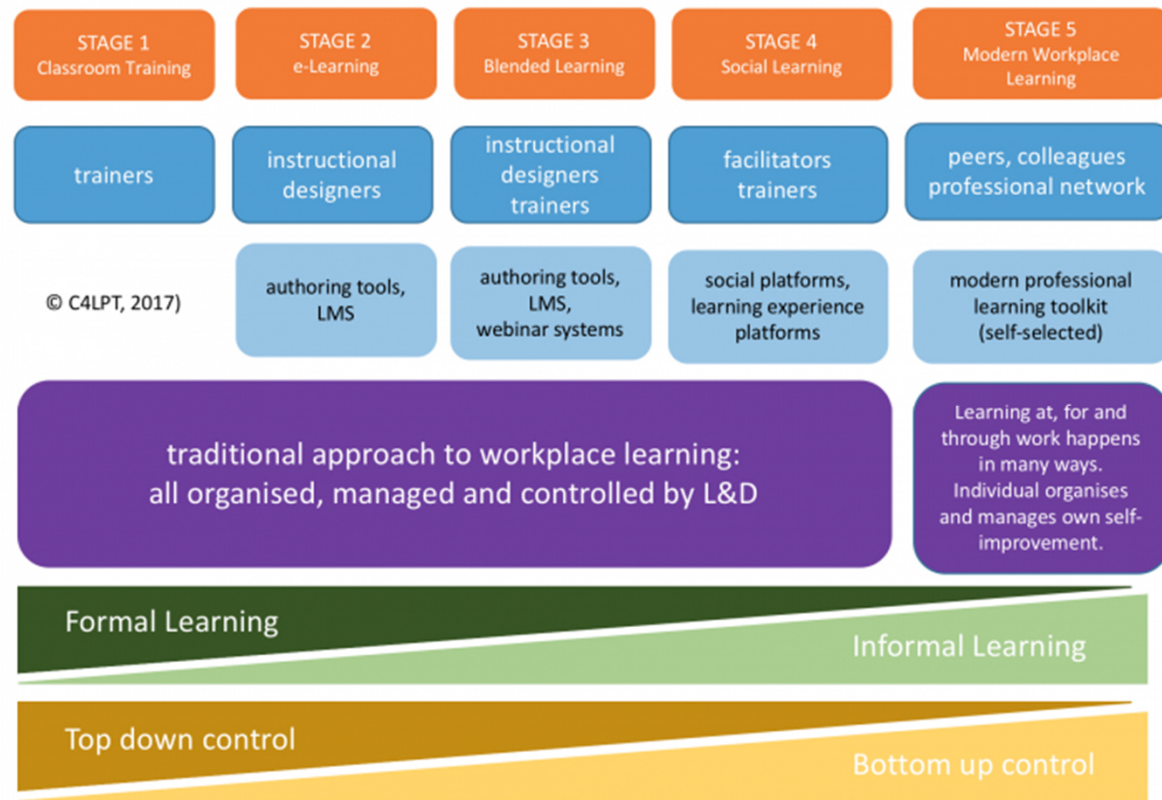
... ist die Fähigkeit, möglichst kontinuierlich die Chancen der Informationstechnologien zu begreifen, sie anzunehmen, zu verarbeiten und zu erweitern.

FLOWCAMPUS
powered by *ununi.TV*

Dr. Anja C. Wagner
(Flowcampus Berlin)

5 STAGES OF WORKPLACE LEARNING

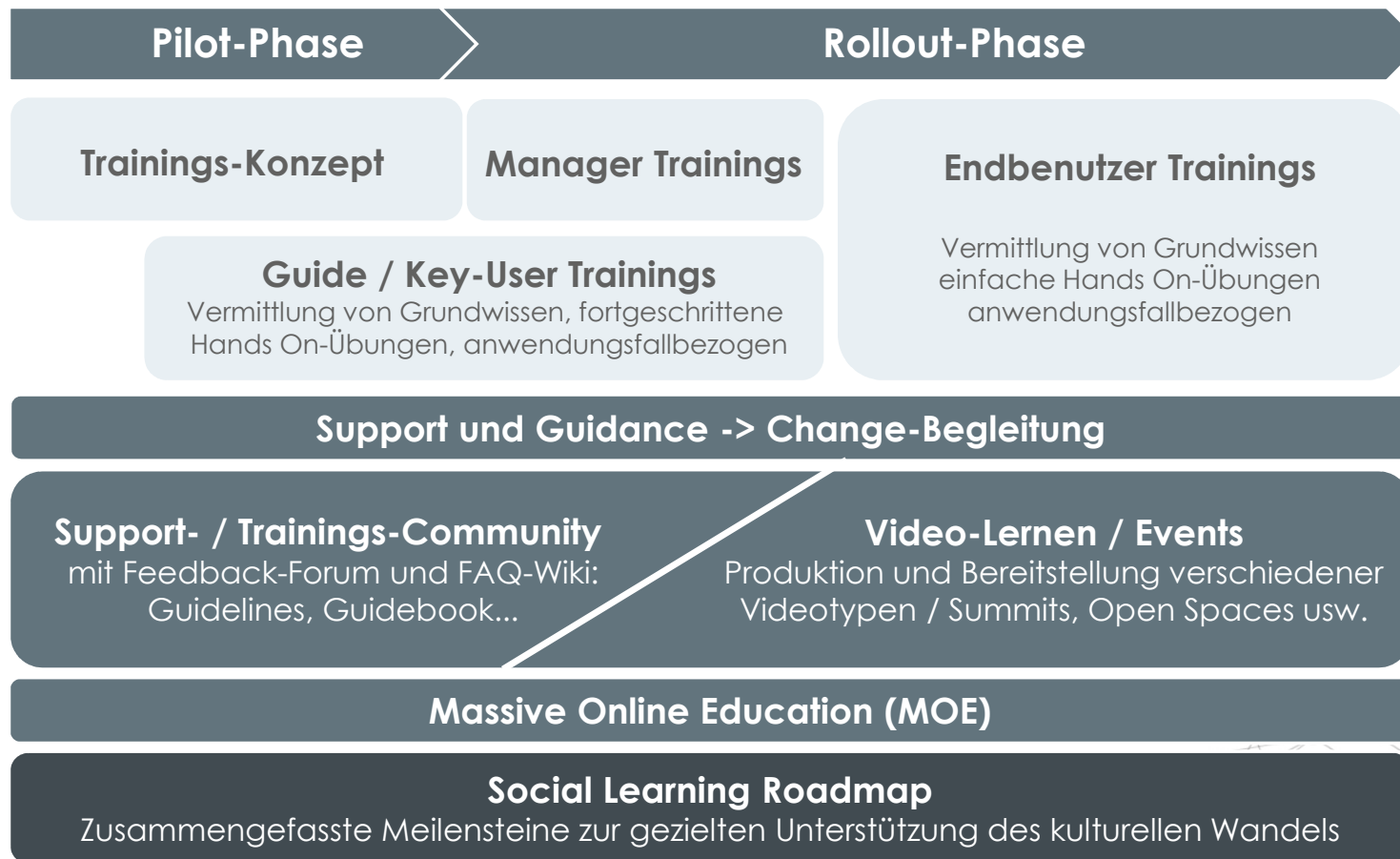
(Hart 2017)



Quelle: <http://learningprofessionalnetwork.com/5-stages-of-workplace-learning-revisited-in-2017-jane-hart/>
Abruf über Niemeier, 2017: https://disqus.com/home/discussion/colearn-disqus.com/ergebnisorientiert_merck_kompetenzmodell/#comment-3313751136 (12.05.17)

SOCIAL LEARNING IM ARBEITSKONTEXT

Basierend auf flexibler Agenda



BEISPIEL: VIDEOFORMATE ALS CHANGE ENABLER

Wie funktioniert das?

Welchen Nutzen habe ich davon?

Welcher Schritt kommt jetzt?

Screencasts

Schritt-für-Schritt Begleitung durch die Original-Software

Erklärvideos

Funktionsvermittlung über Mockups und Animationen mit / ohne Use Cases

Motivationsvideos

Intro zur Erläuterung des großen Ganzen als Einstieg und mögliche Kombination

Showreel: <http://bit.ly/gis-showreelDE> | <http://bit.ly/gis-showreelEN>

EINFÜHRUNGS-/MOTIVATIONSVIDEOS

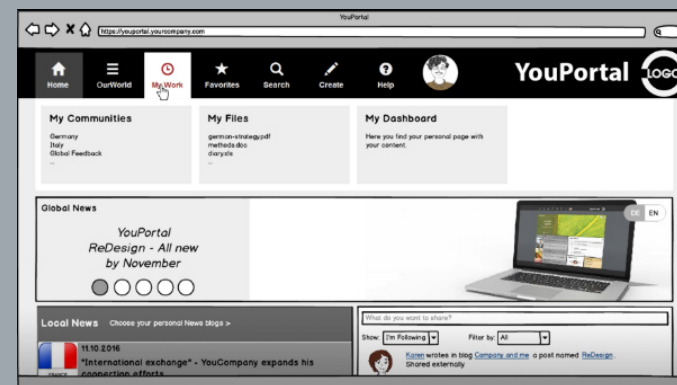
- ▶ Video-Tutorials für die Darstellung von Funktionsweisen als Mockup-Video ODER Veranschaulichung von Zusammenhängen und Mehrwerten über Use Cases.

Mockups und/oder
animierte Zeichnungen /
vollanimierte Character-Kits

Mit Sprecher/in aus dem Off
oder aus Ich-Perspektive

Länge ca. 3-4 Minuten;
Musik-Untermalung

Verbalisierung mehrsprachig
(Standard DE, ENG, FRZ)



EINFÜHRUNGS-/MOTIVATIONSVIDEOS

- ▶ Ein Intro in das Collaboration-Portal mit der Möglichkeit zur Kombination aus Screencast-, Mockup- und Erklärvideo-Produktion

Komplexere Videos zur Motivation der Nutzer

Mit Sprecher/in aus dem Off oder aus Ich-Perspektive

Länge ca. 2-4 Minuten;
Musik-Untermalung

Verbalisierung mehrsprachig
(Standard DE, ENG, FRZ)



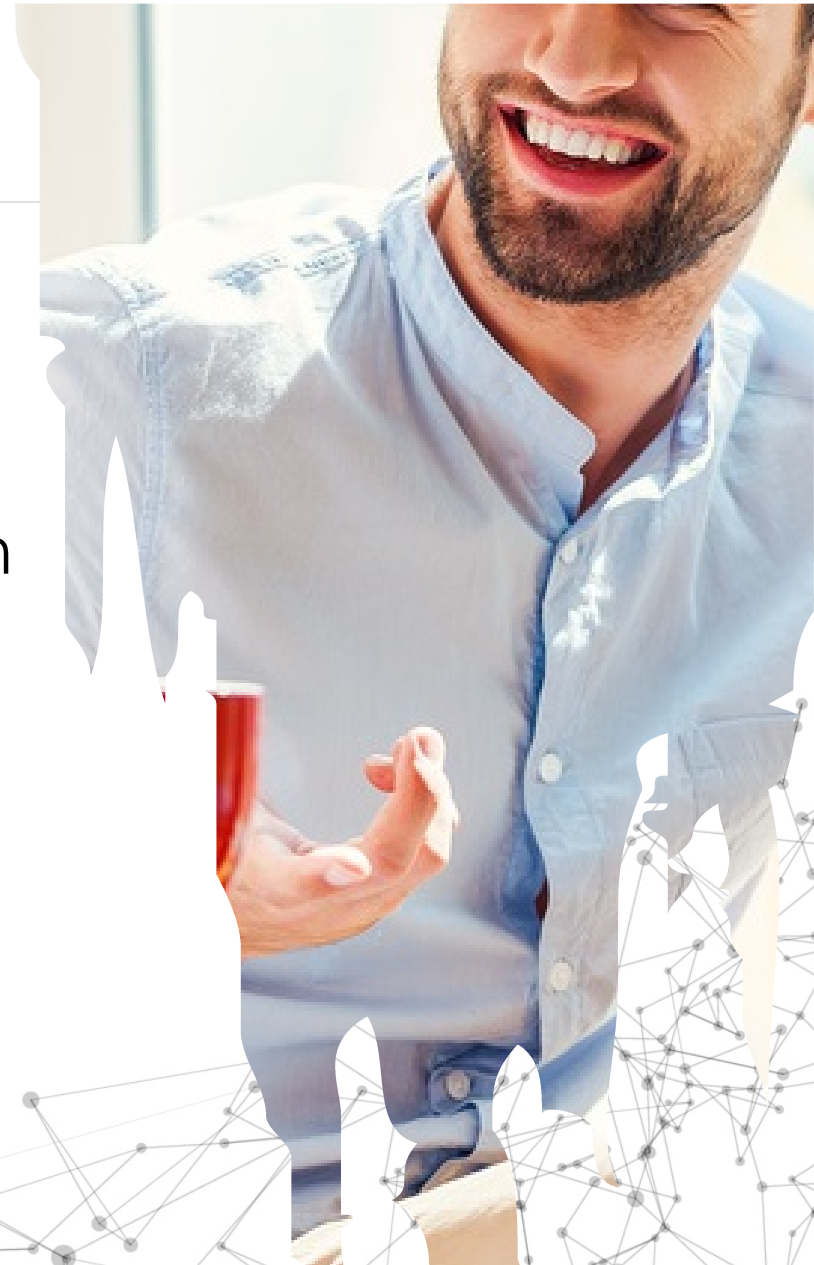
slido



Event code: KK17

Frage 2: Was sind die zentralen Herausforderungen im Zuge der digitalen Transformation Ihres Unternehmens?

Frage 3: Welche Zukunft sehen Sie für HR und UK in Zeiten von zunehmend digitalisierten Arbeits- und Lernwelten?



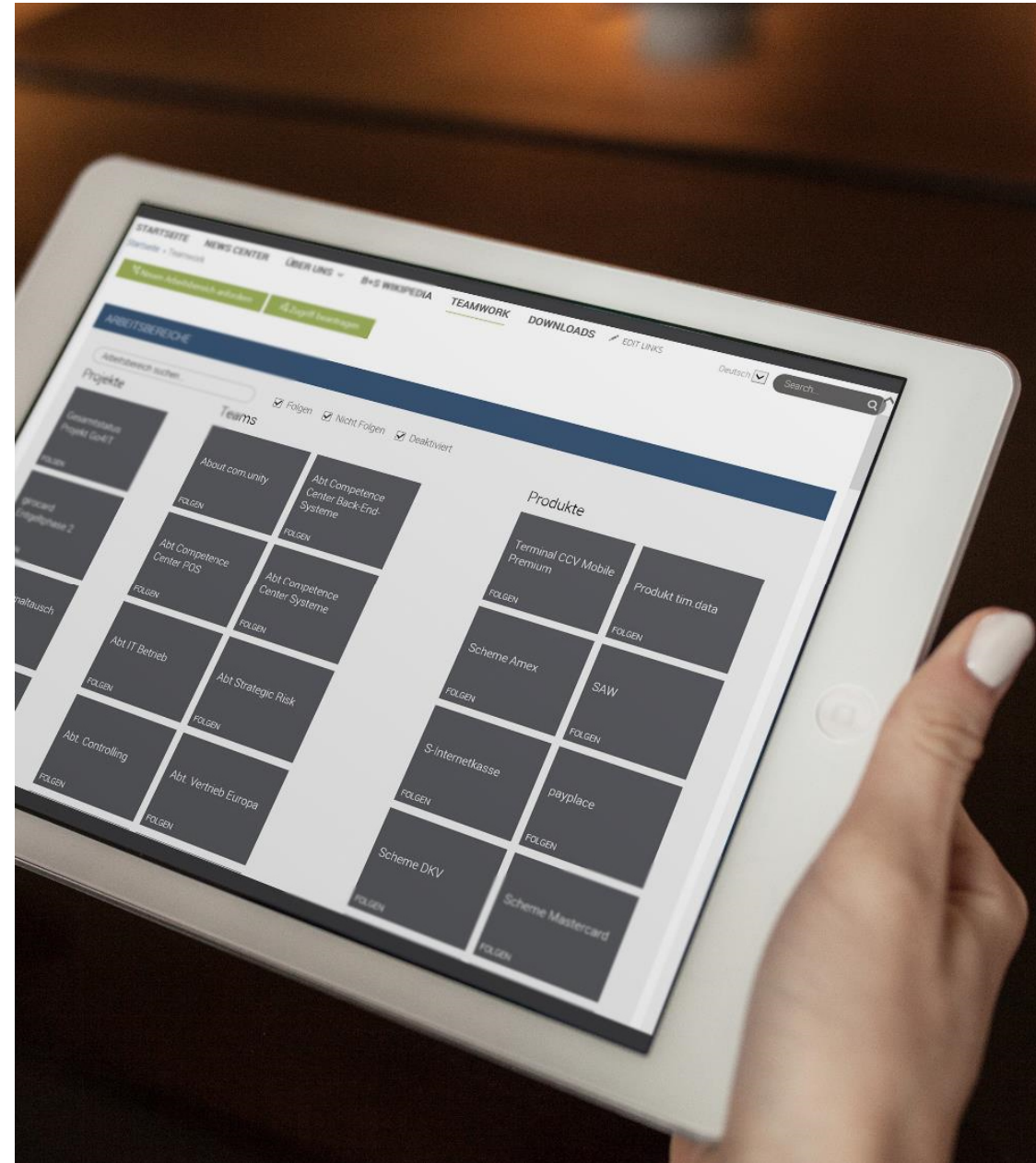
Best Practice: BS PAYONE



TEAMWORK HUB

Ergebnisse & Benefits

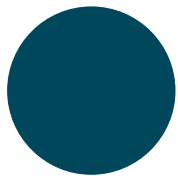
- Neben den Unternehmensnews kann der User für ihn relevante News abonnieren. Die Mitarbeiterinformation wird verbessert.
- Schnelles Auffinden von Informationen (Personen & Dokumente) über eine zentrale Suche und ein Metadatenkonzept erspart Zeit.
- Durch den Einsatz sogenannter Social Funktionen sieht der User auf der Intranet-Startseite, die für ihn relevanten Informationen.
- Die Zusammenarbeit wird in virtuellen Räumen vorgenommen. Jeder User kann diese beantragen und verwalten. So wird Teamarbeit effizienter und produktiver gestaltet.



MOBILE DESIGN

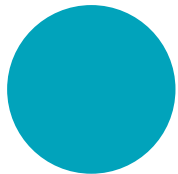


ERFOLGS- FAKTOREN



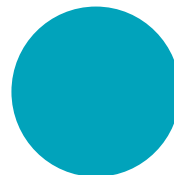
Projektteam-Trainings

Key-User Training & Endnutzer Trainings



Trainings-Community „About com.unity“

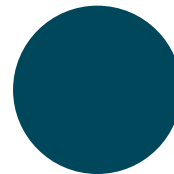
Video-Lernen



Social Workplace Learning zur Mitarbeitermotivation

Um alle Mitarbeiter der B+S mit den neuen Funktionen im Intranet vertraut zu machen, wurde zusätzlich ein umfassendes Learning-Programm ausgearbeitet.

Auf Basis eines Key-User Konzepts wurden die Inhalte sowohl in Vor Ort-Trainings, Webcasts als auch über On-Demand Inhalte, z.B. Erklärvideos vermittelt (Blended Learning-Prinzip).



Projektverlauf

Vom Projektkickoff bis zur Einführung vergingen acht Monate, wobei das Vorgehen anhand des Wasserfallmodells ablief.



GREAT THINGS IN BUSINESS

ARE DONE
BY A TEAM OF
PEOPLE

Steve Jobs

EIN INTRANET WIRD **NEU GEDACHT**

Symrise AG

*Orientiert an den Collaboration- und
Kommunikations-Bedürfnissen der Mitarbeiter/-innen
fand 2016 ein Redesign von "SymPortal" statt.*



Begleitende Kommunikation

Best Practice:
Company Magazin der Symrise AG

Neuer Azubi-Beileger 2017

TeamSpirit EXTRA

SymPortal im neuen Look
Noch besser vernetzen, noch einfacher kommunizieren

„Mit E-Mail wären wir untergegangen!“
Erfahrungen mit dem SymPortal im Vanille-Einkauf

Mit dem Wachstum von Symrise ist auch unser Einkaufsvolumen für Vanilleschoten aus Madagaskar und der ganzen Welt erheblich gewachsen. Wir zählen mittlerweile zu den führenden Unternehmen in diesem Markt.

Klar, dass damit ein erheblicher logistischer Aufwand verbunden ist. Es ist auch nicht immer einfach, in einem komplexen Markt die Übersicht zu behalten. Wir sind konfrontiert mit einer fast unüberschaubaren Fülle von Daten und Infor-

In diesem teilweise sehr hektischen Tagesgeschäft müssen die aktuellen Informationen für das gesamte Team leicht zugänglich sein, um schnell die richtigen Entscheidungen treffen zu können.

Ganz ehrlich: Die Kommunikationsprozesse waren in der Vergangenheit nicht immer besonders effizient und logisch. Das war meinem Chef Mathias Vom Weg (Senior Vice President Global Purchasing FRN) und mir schon länger bewusst und wir sind früh, mit dem SymPortal ausgestattet zu haben. Kollabo-

is ist im SymPortal eine so Communities, Wikis und ja, in der alle, die mit der Spalte weltweit zu tun haben, vernetzt sind. Wir haben hat einen detaillierten Plan gehen Funktionsträger Zugang (Daten bestrahlt). Darauf aufbauen wir innerhalb vorgegebener mitlen zielgruppenrelevante nen gespeichert, die nun mit ick zu finden sind.

Itlich lief nicht alles von Anfang an perfekt und es hat ein paar Wochen gedauert, bis wir die Struktur so hatten, wie wir sie benötigen. Dabei war es für uns weniger wichtig,

die Informationstechnologie genau zu verstehen, als vielmehr unsere Geschäftsabläufe im Detail zu analysieren. Mit einer Prozessanalyse werden Schwachpunkte deutlich, für die das SymPortal in vielen Fällen Lösungen bietet.

Bei der technischen Umsetzung hat uns die IT-Abteilung in Holzminden nach Kräften unterstützt. Besetzt Schmitz, Trainer in unserem Team, hat bei der Implementierung intensiv unterstützt und



nicht in der Einschätzung bestärkt, dass wir vielen beim nächsten Mal vermutlich auch selbst machen können.

Mit dem SymPortal konnten wir E-Mails deutlich reduzieren und die Kommunikation in unserem Team wesentlich effektiver gestalten. Die Zusammenarbeit läuft hervorragend und wir werden unser Team im SymPortal weiter verbessern. Nur mit E-Mail-Kommunikation wären wir untergegangen.

Vanille-Einkauf im SymPortal
So ist die Community für den Vanille-Einkauf im SymPortal strukturiert



SymPortal auf einen Klick



Kleines SymPortal Lexikon

- _Community** Gruppe von Mitarbeitern, die in einem Projekt kooperieren. Jeder kann gleichzeitig Mitglied mehrerer Communities sein. Die wesentlichen Anwendungen (Applikationen) einer Community sind: Blogs, Files, Wikis und Foren.
- _Blog** Nachrichtenkanal innerhalb einer Community für Neuigkeiten, Berichte und Hintergrundinformationen.
- _Files** Funktion zum Bereithalten von Dateien innerhalb einer Community – zur Vorsicht, zum gemeinsamen Bearbeiten und Hochladen sowie zum Teilen.
- _Wiki** Online-Lexikon zu Fachbegriffen, Unternehmen und Personen.
- _Forum** Bereich für Dialog und Diskussion zu bestimmten Themen.
- Tags** Stichwörter, die für Dateien oder Blog-, Foren- und Wiki-Biträge vergeben werden können, um diese schneller auffinden zu können.

Mobiler Zugang

Mobile access



Begleitende **Kommunikation**

Best Practice: Teaservideo zum Relaunch von SymPortal



Produktbezogene Qualifizierung

Best Practice: Symrise AG | Unternehmens-Onboarding

Einsatz eines Enterprise Social Network (ESN):

- ✓ 5-wöchiges, kombiniertes Blended Learning-Angebot
- ✓ Live-Online-Trainings
- ✓ begleitende Community mit kleinen Learning Nuggets (Blogbeiträge und Videos)
- offen verfügbare Inhalte
- mit Austausch-Möglichkeit
- Beispiel-Plattform: IBM Connections



The screenshot displays the SymPortal training interface. On the left is a sidebar menu with options: Overview, Recent Updates, Status Updates, Members, Blog, Forums, Files, Bookmarks, Metrics, Subcommunities, Training Test, and Subcommunity. Below this is a 'Tags' section with a 'Find a Tag' input and a list of tags: activity, best-practice, blog, collaborat, ion, community, diana, expectations, external, files, forum, intro. The main content area features a 'TRAINING' header, a 'Week 1 - SymPortal introduction' section by Gerd Mustermann (Apr 15) with 30 views, and a list of main aspects: What is Social Business, Project history, Main navigation structure, and Main principles of using SymPortal. Below this is a section for '1. Navigation structure and introduction' with a video player. At the bottom, there are four training modules (1-4) and a list of points: You can find a news summary, You can ask questions, and You can practice and try out the learned applications. The bottom right corner shows a 'Blog' section.

Walk-Ins und Summits

Best Practice: Symrise AG

Walk-Ins als "Enabler" für Lernen im Arbeitskontext

Summits als "Lernevents" für den Kulturwandel

Was ist ein MOOC?

- ✓ **Massive** = große Menge
- ✓ **Open** = jeder kann mitmachen
- ✓ **Online** = im Web / Cloud
- ✓ **Course** = Kursangebot

- frei verfügbare Inhalte
- mit Austausch-Möglichkeit
- Tool-Kombination:
Blog, Forum, Status Messages
(Wordpress, Disqus, Twitter)

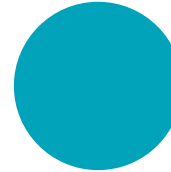


#CL2025

Massive Online Education

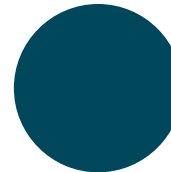
Modernes Lernen
unterstützt Veränderung

Kombination von Trainings- und Veränderungsmaßnahmen



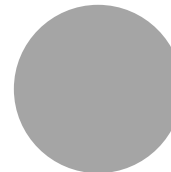
MOE im adaptierten Stil eines MOOC

- Skalierung von Online-Lernmaßnahmen mit einer sehr großen Anzahl von Teilnehmern
- Online-Phasen mit Support innerhalb einer übergreifenden Arbeits- und Lernumgebung



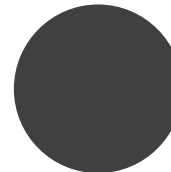
Blended Learning-Szenario

- Sinnvolle Verknüpfung von innovativen Präsenzveranstaltungen und modernen Formen des Online-Lernens
- Kombiniertes Lern-Setting mit obligatorischen Anteilen und ergänzenden Angeboten



Social Learning-Methode

- Lernpraxis mit Fokus auf vernetzende Gruppenarbeit und spezifische Fragestellungen mit Feedback
- Collaboration und Conversation-Fokus auf Dialog und Einbeziehung statt „Frontbeschallung“



Guides als Multiplikatoren

- Dezentrale Unterstützung und Skalierung für große Anzahl von Teilnehmern
- Summit-Events zur gemeinsamen Vertiefung und gegenseitigem Austausch (World Café / Open Space...)



Internationale Großbank

Der Weg

Verhaltensveränderung durch den Dialog

■ Durch Präsenz und Online-Formate werden verhaltensverändernde Maßnahmen im **Dialog** mit den Mitarbeitern durchgeführt

- **Guides und Guide Summit**
 - Aufgabe der Guides besteht v.a. darin, ihren Kollegen den Nutzen der neuen Kommunikationstechnologien aufzuzeigen, **Interesse** und **Neugier** zu wecken, zu **motivieren** und gemeinsam zu **diskutieren**
- **MOEs zur Change-Begleitung**
 - Lernmodule mit spezifischen Inhalt werden bereitgestellt und Möglichkeiten des Dialogs werden online angeboten

Change-Begleitung weiter gedacht

Methoden-Ausblick



Innovative Austauschformate

- **World Café, Open Space, BarCamp**
- In Kombination mit anderen Formaten, wie
z.B. dem GIS MOE



Vertiefende Weiterbildungs- / Förderformate

- **Working Out Loud (WOL)**
- **Hackathon / MOOCathon**



Bilder von Rainer Bartl / @rainerbartl unter CC-BY-Lizenz

Vertiefendes Lernen an Use Cases und Themen **Hackathon**



- Meist zweitägiges “Sprint-Event”
- Ursprünglich zur kreativen und nützlichen Software-/Hardware-Entwicklung eingesetzt
- Zunehmend auch für spezifische, fachliche Vertiefung und Teambuilding genutzt

Quelle: <https://de.wikipedia.org/wiki/Hackathon>

Ergebnisse des Hackathon



Bilder von Rainer Bartl / @rainerbartl
unter CC-BY-Lizenz

Wochenzusammenfassungen und Wikibook

- Zusammenfassung: <https://colearn.de/>
- Unsere Dokumentation: <http://practice-blog.gis-ag.info/>

Das Wikibook (online verfü- und dauerhaft editierbar):

https://de.wikibooks.org/wiki/Organisationales_Lernen_im_Digitalen_Zeitalter

Auf den Punkt gebracht

Zusammenfassung



Zielharmonisierung

Digitale Transformation ist nur als gesamte Organisation mit einem gemeinsamen Ziel zu meistern.



Prioritäten

Die begleitende Veränderung durch die digitale Transformation als Verankerung in der Kultur zu verstehen und umzusetzen ist die eigentliche Herausforderung.



Verantwortung & Authentizität

Neue Rollen und Aufgaben müssen im Unternehmen gelebt werden.



Zusammenrücken

HR und UK müssen mit den Business-Bereichen und der IT zusammenrücken, um den disruptiven Wandel zu meistern.



Verstehen & Leben

Der Wandel zur lernenden Organisation muss dabei neu verstanden und gelebt werden.

Einen Digital Workplace zu
gestalten ist eine Reise.

Eine Reise der
Veränderung.

KONTAKT



DR. MARCEL KIRCHNER

Teamlead Learning

Telefon: 0511 78643 48

Marcel.Kirchner@gis-ag.com

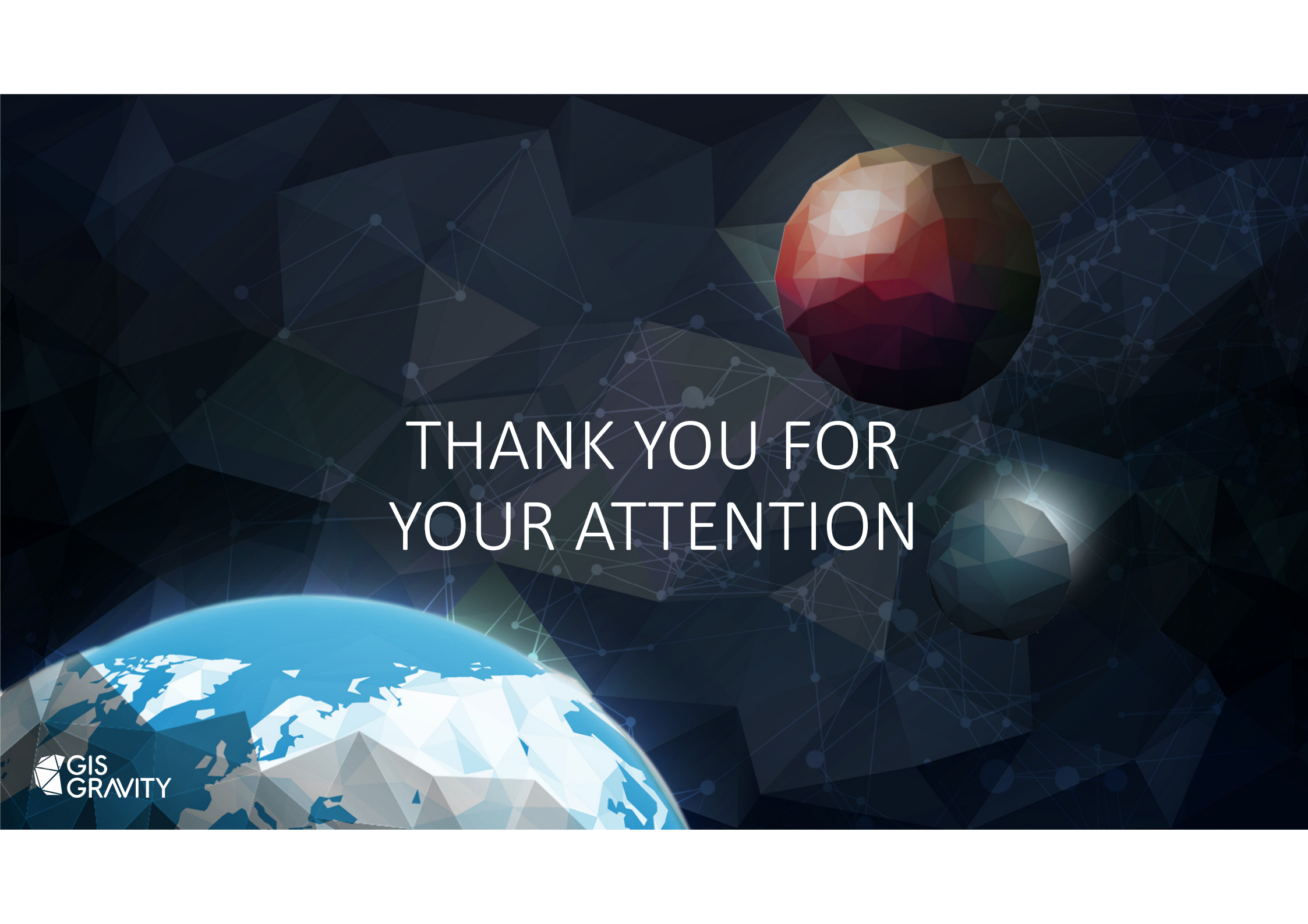


CARSTEN SCHULZ

Head of Consulting

Telefon: 040 2981265 12

Carsten.Schulz@gis-ag.com



THANK YOU FOR
YOUR ATTENTION