

Projektbeschreibung der Einführung von easyLEARN bei der Helsana-Gruppe

Projekttablauf

- 2007: Entscheidung zur Ablösung des bisherigen Lern Management Systems (LMS) und Evaluation e-Learning Systeme
- November 2007: Nach einem aufwändigen Auswahlverfahren Entscheid für easyLEARN
- 25. Dezember 2007 bis 3. Januar 2008: Installation easyLEARN und Portierung aller Kurse von 3 verschiedenen Herstellern sowie der fast 20'000 individuellen Lernerdaten.
- Januar 2008: erste Mitarbeiterschulungen mit easyLEARN
- Februar 2008: erste intern erstellte easyLEARN Kurse im Einsatz

Ausgangslage

Die Helsana-Gruppe, führender Schweizer Personenversicherer mit über 3000 Mitarbeitenden, hatte sich letztes Jahr entschlossen ihre Lernplattform zu wechseln.

Gesucht war insbesondere mehr didaktischer Komfort, aber auch die hohen Kosten und aufwändige Benutzeradministration sollten minimiert werden.

Dabei sollten die bereits bewährten im Einsatz befindlichen Kurse mit den entsprechenden Historien weiterhin zur Verfügung stehen.

Nach einem aufwändigen Auswahlverfahren hatte sich die Helsana-Gruppe Mitte November für easyLEARN der SDN AG entschieden. Ausschlaggebend war dabei, neben der intuitiven Lerneroberfläche, die einfache Erstellungsmöglichkeit von Knowledge Snacks (kleine, leicht verdauliche Lerneinheiten).



Norbert Gemperle



Nina Els



Erwartungen

Mit easyLEARN sollen die folgenden Ziele erreicht werden:

- Das „alte System“ war sehr gut, aber für die Bedürfnisse der Helsana zu umfangreich und entsprechend zu kostenintensiv. easyLEARN soll die Kosten senken
- einfache Administration von easyLEARN
- individuelle Anpassungen flexibel und eigenständig umsetzbar
- vorhandene Inhalte weiterhin nutzbar
- eigene Inhalte durch Fachverantwortliche in Eigenverantwortung erstellt
- Ausweitung des E-Learning auf weitere Themen- und Personalbereiche
- höhere Akzeptanz von E-Learning durch Knowledge Snacks, da sich diese einfach in den Arbeitsalltag integrieren lassen.
- Flexibilisierung des Schulungsangebotes
- Harmonisierung der Schulungsinhalte
- Intuitive, einheitliche Lernoberfläche

Umsetzung

Nach dem Entscheid easyLEARN einzuführen ist alles sehr schnell gegangen. In Rekordzeit wurde über Weihnachten/Neujahr das Lernprozess Unterstützungsprogramm von easyLEARN auf die Bedürfnisse von Helsana parametrisiert. Dabei wurde auch ein individuelles, für Helsana passendes, didaktisches Erscheinungsbild in drei Sprachen realisiert.

Gemäss der Vorgabe alle bisherigen Schulungsinhalte von drei verschiedenen Herstellern weiter nutzen zu können, wurden diese in easyLEARN importiert, gleichzeitig überarbeitet und alle Tests neu erstellt. Selbstverständlich wurden auch die 19'860 Userdaten inkl. individuellen Lernerdaten von der alten Plattform zur neuen portiert.

Am 3. Januar stand die neue Lernumgebung vollumfänglich zur Verfügung.

Dieser enge Terminplan konnte dank der guten Zusammenarbeit zwischen der Helsana-Gruppe, der SDN Solution Development Network AG und dem easyLEARN Solution Partner URS RISER TEACHWARE AG realisiert werden.

Die URS RISER TEACHWARE AG ist als easyLEARN Solution Partner spezialisiert auf Konzeption und Didaktik. Für Helsana hat sie die Projektleitung übernommen und begleitet das Erstellen von individuellen Inhalten methodisch/didaktisch. Diese Begleitung (Lernziele formulieren, Lernrezept entwickeln, Aufbereiten der Inhalte) der Fachabteilungen durch einen externen Partner beschleunigt das Erstellen von eigenen Knowledge Snacks erheblich und trägt zu einem optimalen Kosten-Nutzenverhältnis bei. Dadurch werden auch immer mehr Fachpersonen befähigt, Lernsnacks selber zu erstellen oder einen klaren Auftrag an den easyLEARN Solution Partner zu erteilen.

Mussten früher die dreissig bis fünfzig Personalmutationen pro Monat mühsam von Hand eingepflegt werden, können diese heute dank der einfachen Schnittstelle in easyLEARN eingesehen werden.

Ergebnis

Eines der ausschlaggebenden Kriterien für die Ablösung des bisherigen Systems war die Möglichkeit durch interne Wissensträger eigene Lerninhalte schnell, einfach und trotzdem optisch und didaktisch ansprechend zu gestalten.

Diese Möglichkeit wird durch interne Workshops der Organisationseinheit E-Learning und des easyLEARN Solution Partner URS RISER TEACHWARE AG intensiv gefördert. Dieser ist zeitlich sehr flexibel, arbeitet schnell und qualitativ gut. Es gibt eine Preisliste für alle anfallenden Tätigkeiten, so dass die Kosten für Helsana immer transparent sind.

Bereits jetzt steht easyLEARN im gesamten Unternehmen im Einsatz. So ist ein Lernprogramm über Datenschutz für alle Mitarbeiter obligatorisch. Dank dem Begleitportal in easyLEARN lassen sich Ausbildungsnachweise automatisch erstellen oder säumige Teilnehmer mahnen.

Bereits in sechs Organisationseinheiten werden individuelle Knowledge Snacks erstellt. Für drei weitere Organisationseinheiten sind diese in der Planung.

Die Lernsnacks kommen bei den Mitarbeitenden überwiegend gut an. Durch die kurze Lerndauer von ca. 15 Minuten, die sich auf ein spezifisches Thema begrenzt, lassen sich diese durch den Mitarbeiter einfach in den Arbeitsalltag integrieren. Sie dienen auch für das problembasierte Lernen um gezielt nach Lösungswegen zu suchen.

Trotz des einfachen Aufbaus muss der Knowledge Snack ansprechend daher kommen. Es ist wichtig das Augenmerk darauf zu richten den Inhalt abwechslungsreich aufzubereiten und in der didaktischen Begleitung die Inhaltsmenge zu optimieren. Auch hier unterstützen die SDN AG und der easyLEARN Solution Partner Helsana. Denn sind die Knowledge Snacks ungenügend aufgebaut, kommen die entsprechenden Rückmeldungen der User umgehend.

Die Mitarbeiter erkennen den Mehrwert dieser Lernform und schätzen das Vertrauen, das in ihre Fähigkeiten beim Erstellen der Lerninhalte gesetzt wird. Damit erreicht Helsana eine Demokratisierung bei der Erstellung von Lerninhalten.

Facts & Figures

Helsana-Gruppe

- Die Helsana-Gruppe zählt 1,97 Millionen Versicherte. Sie ist der grösste Krankenversicherer der Schweiz. Die Gruppe erzielt Prämieneinnahmen von mehr als fünf Milliarden Franken und beschäftigt über 3'000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- In den rund 60 Filialen beraten und betreuen die Mitarbeitenden im persönlichen Gespräch die Kundinnen und Kunden der Helsana-Gruppe. Der Hauptsitz ist in Zürich Stettbach.
- In sechs Servicecentern werden zudem die Leistungen von Ärzten, Spitälern, Apotheken und anderen Leistungserbringern abgerechnet.

Kundenbeschreibung

Die Helsana-Gruppe versichert Menschen gegen die finanziellen Folgen von Krankheit und Unfall sowie bei Mutterschaft und im Alter. Das ist ihr Kerngeschäft. Dabei verfolgt sie eine Multimarkenstrategie. Das heisst: Die einzelnen Krankenversicherer der Helsana-Gruppe

- Helsana
- Progrès
- sansan
- avanex
- aerosana
- maxi.ch

bearbeiten als Marken spezifische Zielgruppen mit darauf abgestimmten Produkten und Dienstleistungen. Die einzelnen Gesellschaften sind auf dem Markt mit einem weitgehend eigenständigen Erscheinungsbild präsent.

Das Privatkundengeschäft deckt mit seinen Marken die gesetzlich vorgeschriebenen Leistungen der obligatorischen Grundversicherung ab. Allein in diesem Bereich zählt die Helsana-Gruppe 1,38 Millionen Versicherte.

Für Firmenkunden und Verbände bietet die Helsana-Gruppe Kollektiv-Taggeldversicherungen sowie Unfallversicherungen. Sie zählt rund 54'000 Firmenkunden mit mehr als 700'000 Versicherten. Die Helsana-Gruppe ist der grösste Krankentaggeldversicherer und der viertgrösste Unfallversicherer der Schweiz.

Unter dem Motto «Gesunde Ideen» versteht die Helsana-Gruppe ihr Engagement für Gesundheitsförderung und Prävention. Mit ihrem Einsatz für den Breitensport animiert sie zu mehr Bewegung und Fitness. Damit will das Unternehmen zur Volksgesundheit beitragen.

Problemstellung

- Ablösen einer teuren und aufwändigen LMS Plattform
- individuelle Inhalte nur über externe Multimedia Autoren

Lösungsweg

- durch das einfache Begleitportal wird die Administration minimiert und Benutzerdaten werden einfach eingelesen statt eingetippt
- mit easyLEARN kann Fachpersonal auf einfache Art auch ohne Programmierkenntnisse E-Learning im Unternehmen umsetzen und einsetzen

Ergebnis

- Alle bisherigen Lerninhalte laufen auch in easyLEARN
- Durch die benutzerfreundliche, einheitliche Lernumgebung und die kurzen Knowledge Snacks ist die Akzeptanz von E-Learning stark gestiegen.
- Optimale Verwaltung von Pflicht- und freiwilligen Kursen.
- Die Kosten konnten um zwei Drittel gesenkt werden.