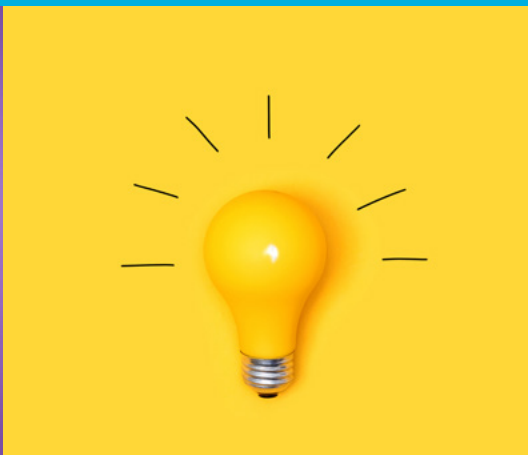




WORKFLOW LEARNING

ARBEITEST DU SCHON ODER LERNST DU NOCH?

Know How [®]



WORKFLOW LEARNING

NICHT NUR EIN BUZZWORD – SONDERN EIN ZENTRALER BAUSTEIN FÜR ERFOLGREICHES CORPORATE LEARNING!



WORKFLOW LEARNING: DIE NUTZER:INNEN IM FOKUS!

Workflow Learning – ein Begriff, der in der Welt des Lernens und Wissensvermittelns in Unternehmen nicht mehr wegzudenken ist. Es ist ein Trend, der voll eingeschlagen ist, statt einem leeren Buzzword.

Warum Sie auf Workflow Learning setzen sollten, wie Sie das Wissen in Ihrem Unternehmen vermitteln und worauf Sie achten sollten, zeigen wir Ihnen in diesem Whitepaper.

Nicht immer werden diejenigen mitbedacht, die beim digitalen Lernen und Weiterbilden eine zentrale Rolle spielen: Die Lerner:innen. Workflow Learning setzt genau diese Zielgruppe – also die Personen, die das Lern- und Informationsangebot später nutzen – in den Fokus. Warum das so wichtig ist, verrät uns die aktuelle Studienlage.



Tauchen Sie in eine Welt ein, in der Mitarbeiter:innen über mehr produktive Arbeitszeit verfügen, weil sie weniger Zeit mit dem Suchen von Informationen verbringen und Wissen einfach direkt im Arbeitsfluss auffrischen! Ganz nach der Devise:

ARBEITEST DU SCHON ODER LERNST DU NOCH?

Welche Herausforderungen sehen Lerner:innen?



58 % kritisieren die Qualität der Lerninhalte.¹



59 % aller Befragten fehlt die Zeit zu lernen.²



65 % sind mit der Vielfalt an Lernangeboten unzufrieden.¹

Wie empfinden Mitarbeiter:innen das Lernen in Unternehmen aktuell?



50 % beschreiben das Lernen als vorgeschrieben (statt eigenverantwortlich).¹



79 % empfinden das Lernen als hauptsächlich formal.¹

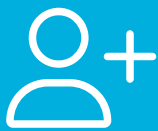


70 % empfinden die Lerninhalte als generalisiert und wenig individuell.¹

Was wünschen sich Lerner:innen stattdessen?



77 % finden, dass die Inhalte relevant und für ihre Arbeitssituation zugeschnitten sein sollten.²



78 % gaben an, dass Online-Elemente schnell und einfach zu finden und zu bedienen sein müssen.²



64 % wünschen sich vor und nach dem Lernen zusätzliche Unterstützung.²



¹ Studie von Stepsone und des Kienbaum Institut ISM (März 2021). Befragt wurden repräsentativ rund 8.000 Erwerbstätige in Deutschland.

² Studie „Modern Learning Content“ (2016). Befragt wurden über 5.000 Lerner:innen in der Learning Landscape Survey.

INHALTSVERZEICHNIS



| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Was ist Workflow Learning? | 5 |
| 2. | Methoden und Tools | 7 |
| 2.1 | Die 5 Moments of Need® -Methode | 7 |
| 2.2 | Das Workflow Learning Tool AskDelphi | 10 |
| 3. | Vorteile | 12 |
| 4. | Erfolgsprojekte | 13 |
| 4.1 | Ahorn Campus | 13 |
| 4.2 | Bayer iGrow | 14 |
| 5. | Ihr individuelles Konzept | 15 |

WAS IST WORKFLOW LEARNING?



Workflow Learning denkt den betrieblichen Wissenserwerb neu. Weg vom reinen klassischen Lernen auf Vorrat, hin zur ganzheitlichen Unterstützung im Arbeitsfluss (im Workflow). **Inhalte sind kurz und präzise auf den Punkt gebracht, schnell auffindbar** und werden **aufgabenbasiert strukturiert**. Zusätzlich gibt es passende Ergänzungen in Form von gezieltem (formalem) Training.

Das bedeutet, als Lernverantwortliche:r vermitteln Sie nicht mehr das Wissen anhand eines Themas wie z. B. Erste Hilfe, sondern geben den Lernenden vielmehr **konkrete**

Handlungsanleitungen anhand der zu erledigenden Aufgaben z. B. was bei einem Unfall mit Bewusstlosigkeit zu tun ist – von Anfang bis Ende. Dabei wird **jeder Schritt erklärt**.

So ermöglichen Sie Ihren Mitarbeiter:innen den Wissenserwerb ohne die Hürden des Transfers und ganz arbeitspraxisnah. Dabei spielt es keine Rolle, was die Tätigkeit ist. Ob Büro, Werkstatt, Labor oder eine komplett andere Arbeitsumgebung – Workflow Learning ist für alle Berufe möglich und wichtig!

EIN BEISPIEL AUS DER PRAXIS

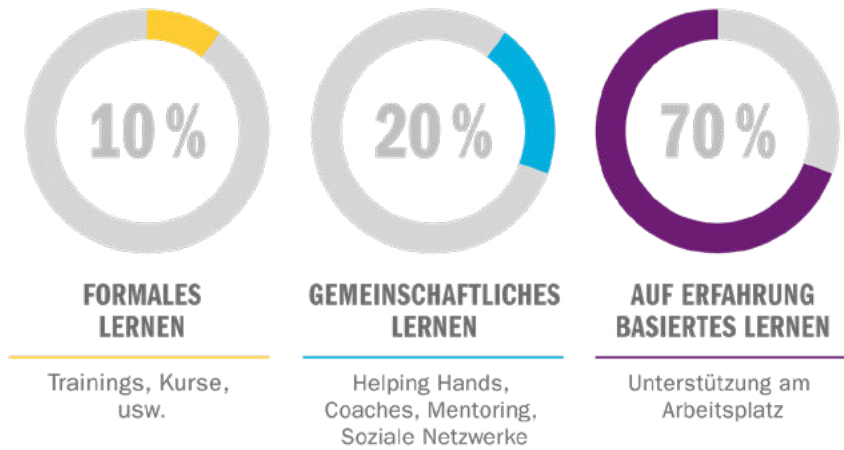
Zum Vergleich: In einem klassischen Web Based Training wird z. B. zu Beginn definiert, was Erste Hilfe bedeutet und welche häufigen Unfälle es im Büro gibt. Kommt es aber zum Ernstfall, ist dieses Wissen nicht mehr relevant.

Wichtig für den Mitarbeitenden, der Erste Hilfe leistet, ist eine klare Anweisung, was zu tun ist, z. B. das Überprüfen von Puls und Atmung, oder das Versorgen von Wunden.



WARUM IST WORKFLOW LEARNING SO WICHTIG?

Sicher haben Sie schon einmal vom 70:20:10-Modell gehört. Es verdeutlicht, dass wir den Großteil unseres Wissens über eigene Erfahrungen erwerben. Dies erfolgt dann eben nicht über Lernformate wie Web Based Trainings oder Schulungen, sondern am besten über Angebote wie Workflow Learning und die direkte Unterstützung am Arbeitsplatz.



WORKFLOW LEARNING = FORMALES LERNEN + PERFORMANCE SUPPORT



Workflow Learning schließt das formale Lernen, beispielsweise mit einem Web Based Training, nicht per se aus, sondern sieht es vielmehr als wichtige und gezielte Ergänzung. Inhalte, die Mitarbeiter:innen immer dann aufrufen können, wenn sie in ihrem Arbeitsalltag Wissenslücken feststellen, die über die reine Erledigung von Aufgaben hinausgehen. Zusätzlich lassen sich in einer formalen Lernumgebung kritische Tätigkeiten üben.



Vielleicht beschäftigt sich gerade jemand im Unternehmen mit Erster Hilfe, frischt das Wissen dazu auf und möchte in diesem Zug gerne einige besonders wichtige Erste Hilfe Methoden auffrischen wie zum Beispiel die Herzdruckmassage. Formale Lernangebote bieten hier hilfreiches und wertvolles Zusatz- und Hintergrundwissen. Sie ermöglichen, kritische Tätigkeiten, wie die Herzdruckmassage in einer Simulation zu erleben. So wird Wissen nicht nur besser verankert, es wird auch in der realen Situation besser abgerufen.

METHODEN UND TOOLS



DIE 5 MOMENTS OF NEED®-METHODE






Lerninhalte **aufgabenbasiert** anhand vom tatsächlichen Arbeitsfluss und Arbeitsauftrag her zu strukturieren, klingt erst einmal herausfordernd. Aber mit der richtigen Methode sieht es doch gleich viel einfacher aus!

Die 5 Moments of Need® -Methode ist darauf ausgelegt, **Lerninhalte für Workflow Learning aufzubereiten** – ideal also für das, was wir vorhaben. Adressiert werden bei dieser Methode folgende 5 Lernbedarfsmomente (5 Moments of Need®).

Kern und Ausgangspunkt von Workflow Learning ist der **Moment der Anwendung** (3), also wenn etwas vorher Erlerntes angewendet oder erinnert werden soll. Hier braucht es oft nur einen kleinen „Schubser“, um wieder in den Arbeitsfluss zurückzukehren.

Natürlich müssen wir uns in der heutigen Zeit mit **Änderungen an bisherigen Aufgaben oder Abläufen** (5) befassen – oder gerüstet sein, wenn **Probleme im Arbeitsalltag** auftreten (4). Hier helfen weitere Informationsquellen genauso wie die Gewissheit, dass für diese Lernbedarfsmomente die relevanten Informationen in der passenden Menge und Tiefe mit wenigen Klicks zu finden sind.

Erweitert sich das Aufgabengebiet oder wird ein tieferer Einstieg in ein Thema notwendig, werden eventuelle Wissenslücken sichtbar, die erfordern, dass Ihre Mitarbeiter:innen gezielt **etwas Neues erlernen** (1) oder **zusätzliches Wissen erwerben** (2) müssen. Dann werden die klassischen und bereits vielfach genutzten formalen Lernangebote wie Präsenzs Schulungen, Online-Trainings oder Web Based Trainings benötigt.

| | | |
|---------------------|----|--|
| FORMALES LERNEN | 01 |  Etwas Neues lernen |
| | 02 |  Mehr über etwas lernen |
| PERFORMANCE SUPPORT | 03 |  Etwas anwenden oder erinnern |
| | 04 |  Wenn ein Problem auftritt |
| | 05 |  Wenn sich etwas ändert |

Die 5 Moments of Need® lassen sich kategorisieren in formale Lernangebote und Performance Support.

WIE DIE 5 MOMENTS OF NEED® DEN ARBEITSALLTAG IHRER MITARBEITER:INNEN BEEINFLUSSEN

Ein Fallbeispiel



Sascha arbeitet im Innendienst bei einer Versicherung. Bisher verbringt er **pro Woche etwa 9 Stunden mit der Suche nach Informationen** – keine Seltenheit in Unternehmen³. Schließlich muss unter all den möglichen Quellen und Angeboten erst einmal das Richtige gefunden werden ...

³ [Bericht von McKinsey](#)



Er arbeitet in seiner Rolle intensiv mit PowerPoint. Im Rahmen seines Onboardings hat er neben dem PowerPoint-Kurs (Formales Lernen 01) das vertiefende Web Based Training „Wirksame Präsentationen erstellen“ (Formales Lernen 02) absolviert. Mitten in der Arbeit, bemerkt er, dass er **nicht mehr weiß**, wie man die neue PowerPoint-Vorlage vom Marketing auf bestehende Folien anwendet (Performance Support 03).



Anstatt Sascha auf eigene Faust nach Lösungen suchen zu lassen, vertraut sein Arbeitgeber ab sofort auf **effizienten Performance Support** mit einem Tool, einem sogenannten Digitalen Coach. So muss Sascha nicht die entsprechende Information umständlich suchen – nein, sie ist **mit nur wenigen Klicks direkt am Arbeitsplatz** verfügbar!



Sascha freut sich schon jetzt, in Zukunft auch bei Problemen (Performance Support 04) oder wenn sich etwas ändert (z. B. ein neuer PowerPoint-Master gelauncht wird – Performance Support 05) auf die **aktuellen und zuverlässigen Informationen** im Digitalen Coach zurückgreifen zu können.

ÜBER DEN DIGITALEN COACH

Wir bei der Know How! AG nennen solche Systeme, die im Arbeitsfluss unterstützen „Digitaler Coach“. Digitale Coaches basieren immer auf einer Technologie, die die über die 5 Moments of Need® -Methode identifizierten und strukturierten Inhalte lernbedarfsgerecht anbietet.

Dabei folgen wir folgenden **Leitprinzipien**:

- 1. Mehr produktive Arbeitszeit schaffen:** optimales Lernen geschieht während der Ausübung der Arbeit, nicht beim formalen Lernen. Ein Digitaler Coach erleichtert diese Art des Lernens.
- 2. Minderung der Gefahr des Scheiterns:** Es gibt Aufgaben, die in einem geschützten Raum geübt werden sollten (z. B. Herzdruckmassage). Dafür gibt es gezieltes Training, verlinkt im Digitalen Coach.
- 3. Unmittelbarer, intuitiver Zugang zu Mikro-Lernimpulsen:** Dabei wird nicht einfach eine 30-minütige Lerneinheit in kleine Stück zerlegt – vielmehr müssen die Impulse konkrete Antworten auf Fragestellungen aus den Aufgaben heraus liefern.
- 4. Adaptives Lernen ermöglichen:** Mit kleinen Lern-Checks werden Wissenslücken proaktiv aufgedeckt, um sie mit Hilfe des Digitalen Coaches zu schließen.
- 5. Leichteres umlernen, wenn sich Dinge ändern:** Aus dem Kontext des Workflows heraus fällt es leichter erlerntes Wissen anzupassen – besonders dann, wenn ein Digitaler Coach dabei hilft.



NEUGIERIG GEWORDEN?

In der 5 Moments of Need® Academy Germany lernen Sie von Expert:innen alle Methoden und Praktiken kennen, die Ihnen dabei helfen, einen Digitalen Coach aufzubauen, der Ihren Sascha direkt im Fluss der Arbeit unterstützt!

Lernen Sie die Academy unverbindlich in kostenlosen Info-Sessions kennen oder melden Sie sich für unseren 5 Moments of Need® Designer-Kurs an.

Mehr erfahren



DAS WORKFLOW LEARNING TOOL ASKDELPHI

Nachhaltiges Lernen gelingt nur dann, wenn Sie **formales Lernen** und **Performance Support** geschickt miteinander **kombinieren**. So können Ihre Mitarbeiter:innen ...

- **schnell und effizient nachschlagen**, wenn Erlerntes vergessen wurde,
- das Wissen nachhaltig festigen oder
- Lücken schließen, die erst im Arbeitsalltag sichtbar werden.

Gerade für diese Szenarien ist AskDelphi optimiert: Es greift Ihren Mitarbeiter:innen unter die Arme während sie arbeiten. In einem **zentralen Portal** hinterlegen Sie passgenaue **Informationen und Handlungsanweisungen** in Form von konkreten Schritten.

Diese einzelnen Schritte fügen sich jeweils zu einer Aufgabe zusammen. Mehrere Aufgaben bilden wiederum einen Prozess ab.

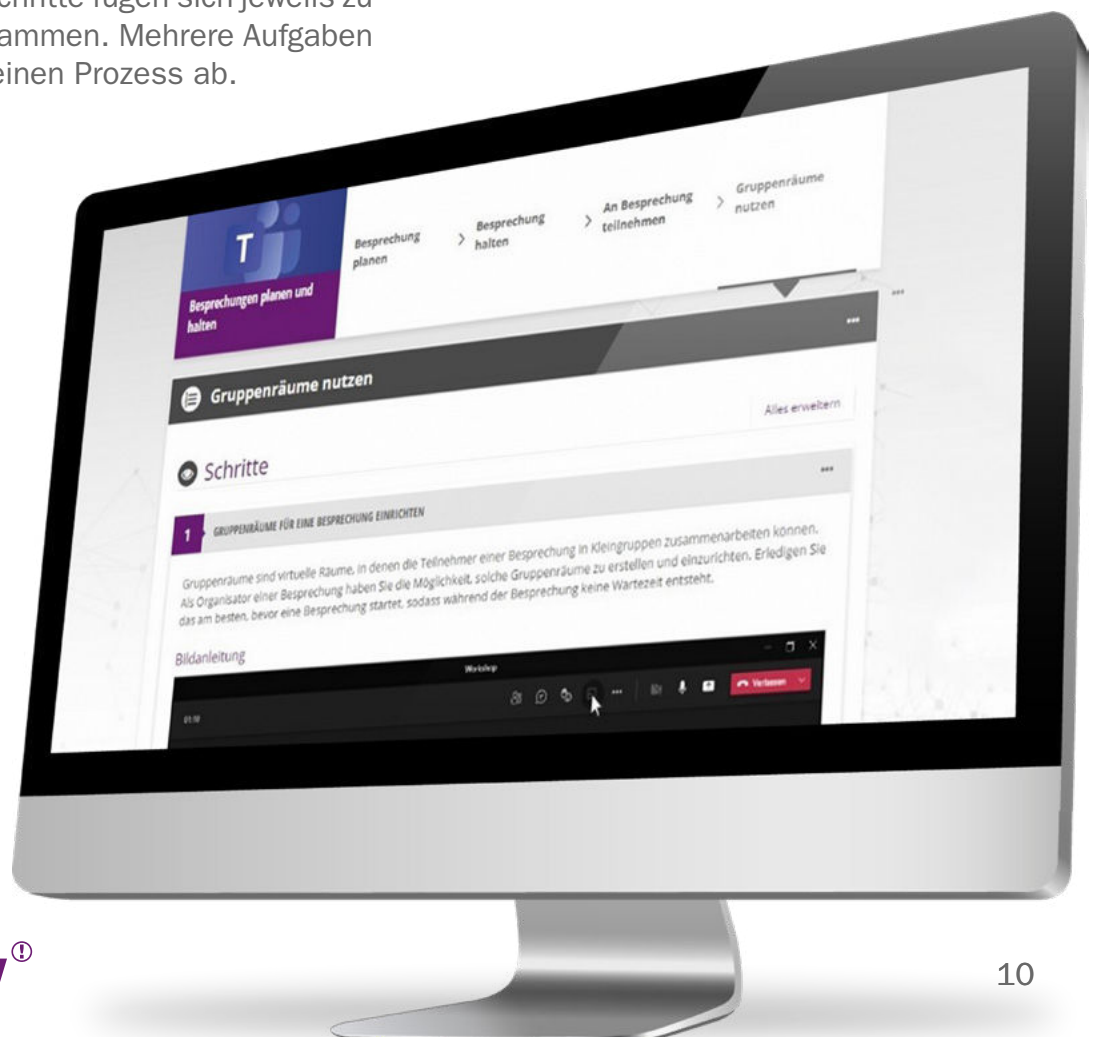
Zu diesen Schritten, Aufgaben und Prozessen verknüpfen Sie außerdem weitere formale Lernangebote.

Mit diesen kurzen und prägnanten Strukturen sind Lerninhalte wesentlich schneller gefunden und die Mitarbeiter:innen können in wenigen Sekunden weiterarbeiten.

SO KANN DAS IN DER PRAXIS AUSSEHEN:

Es gibt den Prozess „Teams-Besprechungen planen und halten“. Eine Aufgabe davon lautet „Gruppenräume nutzen“.

Diese Aufgabe ist unterteilt in die konkreten Schritte z. B. „Gruppenräume einrichten“ oder „Einstellungen für Gruppenräume vornehmen.“



FEATURES VON ASKDELPHI

Es gibt eine Vielzahl an Features im Tool, die Sie für Ihr Corporate Learning nutzen können. Wir stellen Ihnen einige der beliebtesten und hilfreichsten kurz vor.



Technische Features

Dank dem Hosting in der Microsoft Azure Cloud sind Ihre Daten besonders gut geschützt und Ihr Projekt datenschutzkonform angelegt. Der optionale Single Sign-On ermöglicht Ihren Mitarbeiter:innen das unkomplizierte Einwählen in alle Systeme.



Offline-Feature

Nicht alle Ihre Mitarbeiter:innen haben WLAN-Zugang? Für AskDelphi ist das keine Hürde. Inhalte lassen sich ganz einfach herunterladen und sind somit offline verfügbar. Sie aktualisieren sich sogar automatisch, sobald wieder eine Internetverbindung vorhanden ist.



Analyse- und Berichtsfunktionen

Mit den zuverlässigen Features können Sie die Auswirkungen Ihres Workflow Learning Tools auf den Geschäftserfolg messbar machen und so ganz einfach überprüfen, ob sich die Investition gelohnt hat.



Personalisierungsoptionen

Verschiedene Funktionen ermöglichen es uns, das System technisch und optisch an Ihre Wünsche anzupassen. Ob Oberfläche im eigenen Corporate Design, angepasste URL oder ein eigener Server – AskDelphi macht's möglich.

VORTEILE



Mit Workflow Learning steigern Sie die Mitarbeiter:innen-Zufriedenheit in vielerlei Hinsicht.



„Ich entwickle mich in meinem eigenen Tempo weiter – mit den Formaten, die zu mir passen! Seit AskDelphi brauche ich deutlich weniger formale Lernzeit.“



„Ich lerne, was ich wirklich brauche – statt in Schulungen für viele Abteilungen zu sitzen und Informationen zu erhalten, von denen die Hälfte für mich irrelevant ist!“



„Die Lerninhalte in unserem zentralen Portal sind hochwertig und passen exakt auf meine Rolle. Ich kann sie sogar zur Offline-Verwendung herunterladen.“

Alle Bereiche und Abteilungen schätzen das neue Konzept.



Datenschutz

„Wir haben nun alles in einem System, können aber genau einstellen, dass jede Person nur das sieht, was sie auch sehen soll. Vertrauliche Informationen bleiben auch vertraulich.“



Geschäftsführung

„Unsere Mitarbeiter:innen haben endlich wieder mehr produktive Arbeitszeit zur Verfügung, weil sie nicht mehr lange nach Informationen suchen müssen.“



Personalabteilung

„Bewerber:innen vergeben große Pluspunkte dafür, dass wir kein „traditionelles“ Lernen mehr haben, sondern moderne Weiterbildung ermöglichen. Damit funktioniert auch unser Onboarding viel schneller!“

ERFOLGSPROJEKTE



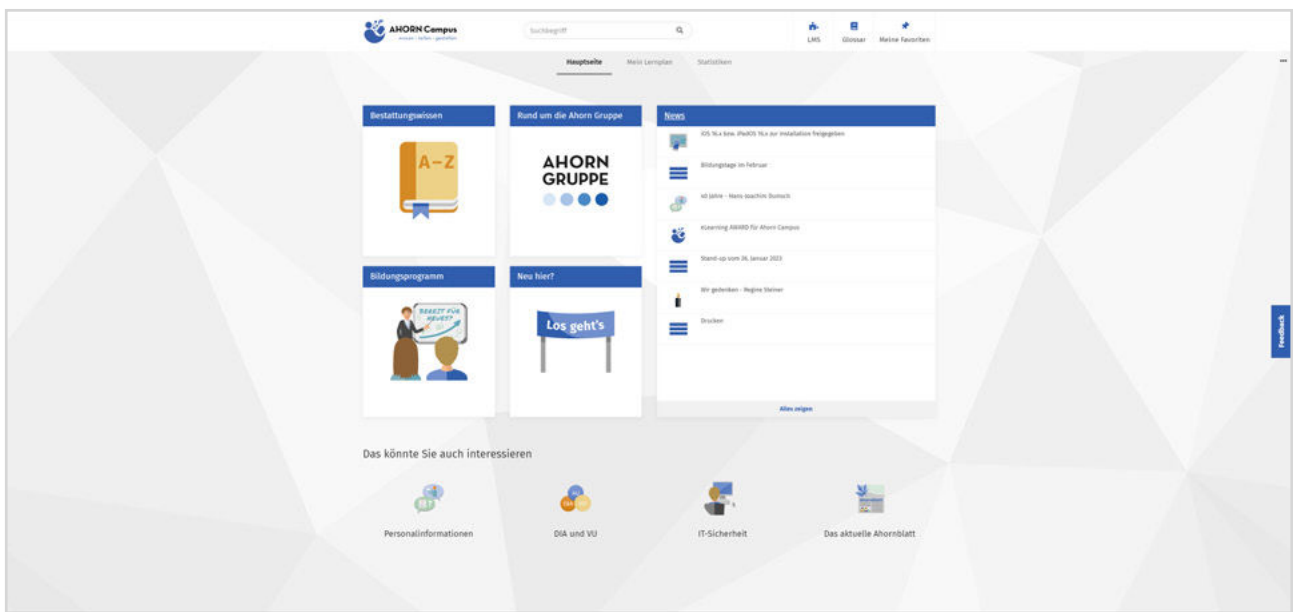
MEHRFACH AUSGEZEICHNET: DER AHORN CAMPUS (AHORN GRUPPE)



Die Ahorn Gruppe ist Deutschlands größtes Bestattungsunternehmen und hat sich zum Ziel gesetzt, die fachlichen und persönlichen Qualifikationen ihrer Mitarbeitenden zu festigen und zu erweitern.

Das Unternehmen stellt seinen Mitarbeitenden eine besondere Umgebung zur Verfügung, in der von- und miteinander gelernt wird. Erwerb und Austausch von Wissen werden ebenso gefördert wie eine kollaborative Arbeitsweise. Neue Mitarbeitende erhalten schnelle Antworten auf häufig gestellte Fragen – so fungiert das System unter anderem als wertvolles Onboarding-Instrument.

Mehr erfahren >



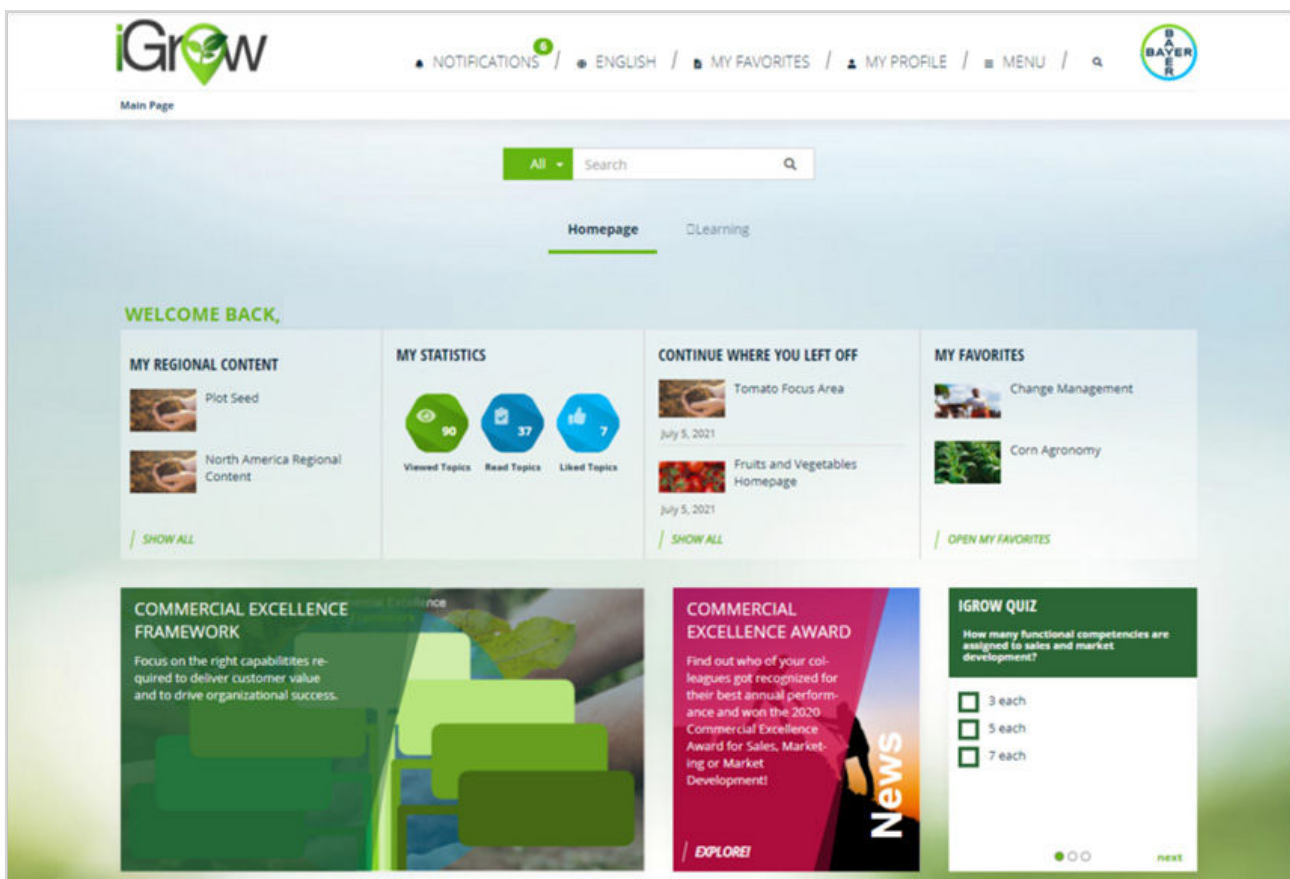
MEHRFACHER BRANDON HALL AWARD GEWINNER (GOLD UND SILBER):
BAYER iGROW (BAYER AG)



Eine der ursprünglichen Herausforderungen des Projekts war es, für Bayer Crop Science (eine Division der Bayer AG) eine nachhaltige Marktwirkung zu erzielen und den Zielgruppen wichtige Informationen schnell, einfach und schnell zugänglich zu machen.

Zusätzlich mussten durch die Übernahme von Monsanto durch Bayer zwei Teams zusammengeführt werden, damit sie in Zukunft als ein Team zusammenarbeiten. Um das Ziel zu erreichen und gemeinsam weiter zu wachsen, wurde eine zentrale Anlaufstelle mit Wissen geschaffen.

Mehr erfahren >



IHR INDIVIDUELLES KONZEPT

Sie möchten auch Erfolge feiern wie unsere Kunden Bayer und Ahorn?

Dann lassen Sie uns gemeinsam an Ihrem individuellen Workflow Learning-Konzept arbeiten!

Unsere Expert:innen in der Know How! beantworten Ihre Fragen gerne unverbindlich bei einem kostenlosen Erstgespräch.

So sehen Sie gleich, ob es persönlich „matcht“ und wir bekommen einen ersten Eindruck von Ihren Vorstellungen und Anforderungen.

KONTAKT

Schreiben Sie uns einfach eine E-Mail oder rufen Sie uns an.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

☎ +49 (0) 711 780 59 0

✉ info@knowhow.de

Know How[®]



DAS WORKFLOW LEARNING TOOL ASKDELPHI

Nachhaltiges Lernen gelingt nur dann, wenn Sie **formales Lernen** und **Performance Support** geschickt miteinander **kombinieren**. So können Ihre Mitarbeiter:innen ...

- **schnell und effizient nachschlagen**, wenn Erlerntes vergessen wurde,
- das Wissen nachhaltig festigen oder
- Lücken schließen, die erst im Arbeitsalltag sichtbar werden.

Gerade für diese Szenarien ist AskDelphi optimiert: Es greift Ihren Mitarbeiter:innen unter die Arme während sie arbeiten. In einem **zentralen Portal** hinterlegen Sie passgenaue **Informationen und Handlungsanweisungen** in Form von konkreten Schritten.

Diese einzelnen Schritte fügen sich jeweils zu einer Aufgabe zusammen. Mehrere Aufgaben bilden wiederum einen Prozess ab. Zu diesen Schritten, Aufgaben und Prozessen verknüpfen Sie außerdem weitere formale Lernangebote.

Mit diesen kurzen und prägnanten Strukturen sind Lerninhalte wesentlich schneller gefunden und die Mitarbeiter:innen können in wenigen Sekunden weiterarbeiten.

SO KANN DAS IN DER PRAXIS AUSSEHEN:



Es gibt den Prozess „Teams-Besprechungen planen und halten“. Eine Aufgabe davon lautet „Gruppenräume nutzen“.

Diese Aufgabe ist unterteilt in die konkreten Schritte z. B. „Gruppenräume einrichten“ oder „Einstellungen für Gruppenräume vornehmen.“

