

InnoWard 2020
Wettbewerbsbeitrag Berufliche Erstausbildung
© Eingereicht von: ERGO

Analog, digital, hybrid – Transformation der Ausbildung bei ERGO

Rahmenbedingungen

Seit Mitte März gibt es deutschlandweit aufgrund der Corona-Pandemie diverse persönliche und berufliche Einschränkungen, auf die auch ERGO zum Schutz aller Mitarbeiter reagiert hat. So haben vor allem die Kontaktbeschränkungen und die Abstandsregelungen erhebliche Auswirkungen auf die Fortführung von Ausbildungsmaßnahmen sowohl im Innen- als auch im Außendienst. Diesen Herausforderungen haben wir uns gestellt, um auch in dieser Phase unseren (auch künftigen) Azubis ein wertvoller Lernbegleiter zu sein. In einem ersten Schritt konnten wir es ermöglichen, dass alle unsere rund 800 Auszubildenden im Innen- und Außendienst die Möglichkeit bekamen, mobil von zu Hause arbeiten zu können, selbstverständlich in engem Kontakt zum Ausbilder.

Daneben haben wir in unseren zentralen Ausbildungsteams in kleineren Projektgruppen an einem Maßnahmenpaket mit folgenden Themen gearbeitet:

- Ausweitung unserer digitalen Messen
- Einführung von Videobewerbungen mit Auswertung durch eine künstliche Intelligenz
- Digitales Auswahlverfahren
- Konzeptionelle Umwandlung fachlicher Seminare in Webinare
- Entwicklung eines Online-Prüfungsvorbereitungssystems für das 3. Ausbildungsjahr (für die schriftliche und mündliche Prüfung)

Zu allen Punkten haben wir in kürzester Zeit fundierte Konzepte entwickelt und in die Umsetzung gebracht. Auch die Mitbestimmungsgremien und die IT haben dabei mitgezogen.

Maßnahmenbeschreibungen im Detail

Ausweitung unserer digitalen Messen

Bereits seit Anfang 2019 führen wir in ERGO regelmäßig digitale Ausbildungsmessen zu festgelegten Zeiten in ERGO durch, bei denen sich Ausbildungsinteressierte in Form von Azubi-Videos oder Blogbeiträgen über die Ausbildungs- und Studienmöglichkeiten exklusiv bei ERGO informieren können. Auch ein live Chat mit Ausbildern und Azubis ist möglich. In der aktuellen Corona-Situation haben wir zusätzlich auch regionsbezogene digitale Messen mit mehreren Unternehmen verschiedener Branchen durchgeführt. Diese ermöglichen uns eine Steuerung in Gebieten mit geringen Bewerberaufkommen.

Einführung von Videobewerbungen mit Auswertung durch eine künstliche Intelligenz

Videos sind für die Gen Z in allen Lebensbereichen ein wichtiges Medium. Aus diesem Grund testen wir seit Mai 2020 Videobewerbungen als zeitgemäßes Instrument für junge Leute und zur Steigerung des Images als attraktiver Arbeitgeber. In einem Piloten sollen die Einsatzmöglichkeiten und die Attraktivität bei der Zielgruppe überprüft werden, daher als parallele Bewerbungsmöglichkeit neben dem bisherigen Online-Verfahren. Das Video ersetzt insofern das bisherigen Bewerbungsschreiben, die Nutzung ist freiwillig. Durch Zusammenarbeit mit einem externen Partner erhalten die Bewerber durch Einsatz künstlicher Intelligenz eine objektive Bewertung ihrer wesentlichen Soft Skills (sozial, professionell, persönlich, kommunikativ). In der aktuellen Corona-Zeit ermöglicht das Video einen ersten persönlichen Eindruck bei den Recruitern.

Digitales Auswahlverfahren

Bisher: Unser Auswahlverfahren besteht aus einem strukturiertem Interview, einem Einstellungstest in Papierform und einem Assessmentcenter. Die Durchführung in Präsenz war nicht mehr möglich, der Bewerbungsprozess 2020 aber gerade in der Hochphase.

Neu: Die Bewerber werden in kleiner Gruppe zu einer Informationsveranstaltung per Skype eingeladen. Dabei werden das Unternehmen und die Ausbildung bei ERGO sowie auch der weitere Ablauf des Auswahlverfahrens vorgestellt. Jeder Bewerber erhält dann einen weiteren Skype-Link für ein Einzel-AC. Bis zum Beginn seines AC's hat er die Möglichkeit, über unsere aktuell dauerhaft geöffnete digitale Messe zu gehen und sich dort über weitere Details zur Ausbildung bei ERGO zu informieren. Im Einzel-AC wird er dann zwei Übungen, die die Beobachter per Videokamera live sehen und später bewerten können, durchführen. Das strukturierte Interview wird ggfs. an einem anderen Tag dann per Telefon oder ebenfalls per Skype geführt. Über dieses Verfahren konnten wir – bei gleichbleibend hoher Qualität des Auswahlverfahrens – in den letzten Wochen an rund 80 digitalen Auswahltagen bereits mehr als 100 Bewerber einstellen.

Konzeptionelle Umwandlung fachlicher Seminare in Webinare

Mit 27 verschiedenen und überwiegend mehrtägigen Seminaren unterstützten wir bisher in Präsenz unsere Azubis im Vertrieb, um optimal auf die praktischen Tätigkeiten vorbereitet zu sein. Nahezu alle Seminare haben wir konzeptionell in Webinare umgewandelt. Begleitend bekommen die Azubis Aufgaben, die sie entweder allein oder in kleinen Skype-Gruppen gemeinsam lösen und im Webinar mit dem Ausbilder besprechen. Damit ist auch eine weitestgehende Teilnehmeraktivität gewährleistet. Im Juni bieten wir interessierten Azubis im Rahmen unseres Gesundheits-programmes für Azubis auch zielgruppenspezifische Webinare mit Inhalten u.a. zu Ernährung und Fitness im Rahmen von Mobile Working an. In der Zeit von Mitte März bis Ende Mai haben wir insgesamt rd. 500 TN in 1.000 Webinar-Stunden geschult.

Auch im Innendienst wurden in den Ausbildungsstationen der Fachabteilungen Anpassungen vorgenommen. Die drei konstanten Präsenz-Bausteine „Vermitteln von neuen Theorie- und Praxisinhalten“, „Arbeiten im operativen Geschäft“ und Durchführung von Wiederholungsübungen“ wurden auf die Medien Skype, e-Mail und Telefon umgestellt. Für Rückfragen stehen die Ausbilder auch im Homeoffice jederzeit zur Verfügung und sind im regelmäßigen Austausch mit unseren Auszubildenden.

Darüber hinaus haben wir allen Azubis den Zugang zu Prüfungs.TV ermöglicht, um auch die schulischen Inhalte noch besser aufbereiten zu können.

Entwicklung eines Online-Prüfungsvorbereitungssystems für das 3. Ausbildungsjahr

Im Juni 2020 werden rund 150 Vertriebs-Azubis ihre Prüfung ablegen. Um sie trotz der Beschränkungen gut auf die Abschlussprüfung vorzubereiten, wurde ein dreiwöchiges Online-Kurssystem entwickelt. Jeder Prüfungsinhalt wurde von den Ausbildern in dieser Zeit dreimal in zweistündigen Kursen angeboten, hierfür konnten sich die Azubis eigenverantwortlich nach persönlichen Lernfortschritten anmelden. Zuvor wurden Timeslots zur Bearbeitung „alter“ Prüfungen vergeben, so dass in den Kursen im Wesentlichen auf Fragen der Azubis eingegangen werden konnte. Eine Woche nach dem letzten Kurs gab es noch 3 weitere Sprechstunden für zwischenzeitlich doch noch aufgetretene Fragen. Über Skype-Links pro Kurs konnten sich die Azubis direkt in die Veranstaltung einloggen.

Da sich die mündliche Prüfung unserer Azubis über einen Zeitraum von Ende Mai bis Ende August erstreckt, haben wir auch für die frühen Prüflinge ein digitales Konzept entwickelt. Beide Prüfungsteile werden sowohl in Einzel- als auch Gruppenphasen geübt, immer unter Einsatz der Videokamera. Der Ausbilder begleitet dies, gibt Feedback und unterstützt die Azubis auch in diesem Prüfungsteil. Insgesamt konnten wir in beiden Maßnahmen innerhalb von 2,5 Monaten so 1.978 Teilnehmer (Prüflinge) in 548 Webinar-Stunden schulen.

Erste Erfahrungen und Fazit

Voraussetzung für die professionelle Umsetzung aller Themen war es, in einem ersten Schritt die Ausbildungsreferenten mit Tools wie Skype in Form von kurzfristigen Schulungen fit zu machen.

Digitales Auswahlverfahren und digitale Messen

Von unseren Bewerbern haben wir insgesamt durchgehend positive Rückmeldungen erhalten, insbesondere fühlten sie sich „nicht im Regen stehen gelassen“. Technische Probleme gab es nahezu keine oder konnten durch einen zweiten Termin aus dem Weg geräumt werden. Die Bewerber selbst stehen diesen digitalen Methoden offen gegenüber. Eher gab es bei den Beobachtern (Führungskräfte und Ausbildungsverantwortliche) anfangs eine Skepsis, ob ein Auswahlverfahren über diesen Weg durchführbar ist. Nach den ersten Erfahrungen stieg die Akzeptanz auch bei diesen deutlich an. Aufgrund des hohen logistischen Aufwandes werden wir in Zukunft aber wieder stärker Auswahltage in Präsenz durchführen, um den künftigen Azubis einen noch authentischeren Einblick in die Ausbildung zu gewähren, das bezieht sowohl das persönliche Kennenlernen der Ausbildungsverantwortlichen als auch der Räumlichkeiten ein. Allerdings werden wir auf dieses Verfahren zurückgreifen, wenn wir Anfragen zu Einzel-AC's (insbesondere im Vertrieb) haben. Hiermit ist eine schnelle Reaktion und das Einsparen von Reisewegen und -zeiten möglich. Unsere digitalen Messen wurden in dieser Zeit sogar noch stärker genutzt als in der Vergangenheit. Selbstverständlich werden wir sie fortführen.

Fachliche Seminare und Prüfungsvorbereitung

In beiden Fällen haben die Azubis mit viel Zustimmung zu den digitalen Formaten reagiert. Allerdings sind den Azubis und Ausbildern auch die sozialen Kontakte sowie der Erfahrungsaustausch wichtig. Unser Ziel ist daher, in eine hybride Seminarform zu wechseln. Damit werden einige fachlich-theoretische Inhalte über Webinare vermittelt und die dazugehörigen verkäuferischen oder persönlichen Aspekte in Präsenzform. Mit dieser Mischform können wir den gerade in dieser Generation wichtigen ökologischen Aspekt durch weniger Reisen auch gerecht werden. Bei der schriftlichen Prüfungsvorbereitung werden wir bei dem Online-Kurssystem bleiben, allerdings auch hier einen Präsenzpart ergänzen. Damit stellen wir sicher, dass kein Azubi in der „anonymen Masse“ bei einem Webinar untergeht. Die mündliche Prüfungsvorbereitung bietet sich allein aus logistischen Gründen eher in Präsenzform an.