



# Lernen im digitalen Zeitalter! Praxisbeispiel UniCredit Academy

Mag. Dr. Stefan Teufl / Head UniCredit Academy

KEBÖ Jahrestagung 2017, WKO Sky Lounge



## Wann ist Lernen erfolgreich?

Prof. Gerald Hüther – Opening UniCredit Academy November 2013



# Wann ist Lernen erfolgreich – 4 Voraussetzungen \*

- **Lernen ist ein aktiver Prozess der Entfaltung individueller Potenziale**
  - z.B. Aufgabe an der man wachsen kann
- **Je stärker Lernen durch positive Gefühle besetzt ist**
  - Durch emotional positive Vorbilder / „supportive Leadership“
  - Durch positives Feedback, z.B. Wertschätzung und Anerkennung
  - Durch Einbettung in ein gemeinschaftliches Wertesystem, z.B. Sinnhaftigkeit und Bedeutsamkeit
- **Individuelle Freiräume und Gestaltungsmöglichkeiten beim Lernen**
- **Wenn ein günstiges „Betriebsklima“ vorherrscht**
  - z.B. innerhalb Familie oder Organisation

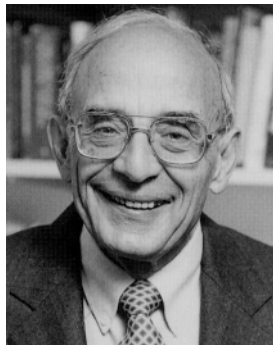


# Training vs Learning

*Every company faces a learning dilemma:  
the smartest people  
find it the hardest to learn.*

## Teaching Smart People How to Learn

by Chris Argyris





Die neue Lust am Lernen  
Lernen früher vs heute

# Lernen >> früher



Bildung  
„In der Waschstraße“



Lernen >> heute

70:20:10



# Lernen >>

Neue Herausforderungen als Lernchance (z.B. Projektarbeit)

Erfahrungsaufenthalte, job rotation, On-the Job Toolkit



70%  
Erfahrungen  
im Job





# Lernen >>

Durch Feedback lernen

Lernen von KollegInnen  
(networking, mentoring etc.)

Lernen mit neuen Medien  
(Webinar, WBT, Soziale  
Netzwerke,...)



# 20%

Erfahrungen  
durch Begegnungen



# Lernen >>



10%

Erfahrungen  
durch formelles Lernen



A young girl with light brown hair and blue eyes is looking through a colorful abacus. The abacus has several rows of beads in yellow, red, blue, and green. The girl's face is partially obscured by the beads, and she has a slight smile. The background is slightly blurred, showing a red frame and some shelves.

Wer eine Vision hat, der soll zum  
Arzt gehen...?

- **Unsere Vision: Die UniCredit Academy unterstützt die Transformation zur Bank der Zukunft durch eine neue Art des Lernens, welche eine nachhaltigere Wirkung erzeugt und effizient ist**
- Ausgeprägtes Commitment und Sponsorship durch den Vorstand zu unserer UniCredit Academy Austria Vision 
- Involvierung von Ambassadors aus dem Business und Stakeholdern 
- Ausbau von innovativen Lernelementen (z.B. Learning Media Portfolio, On-the-job Learning kit, Virtuelle Academy) 





UniCredit Center Am Kaiserwasser




Praterstern



virtual academy

# Virtuelle Academy

WHY

WHAT 

HOW

WHO

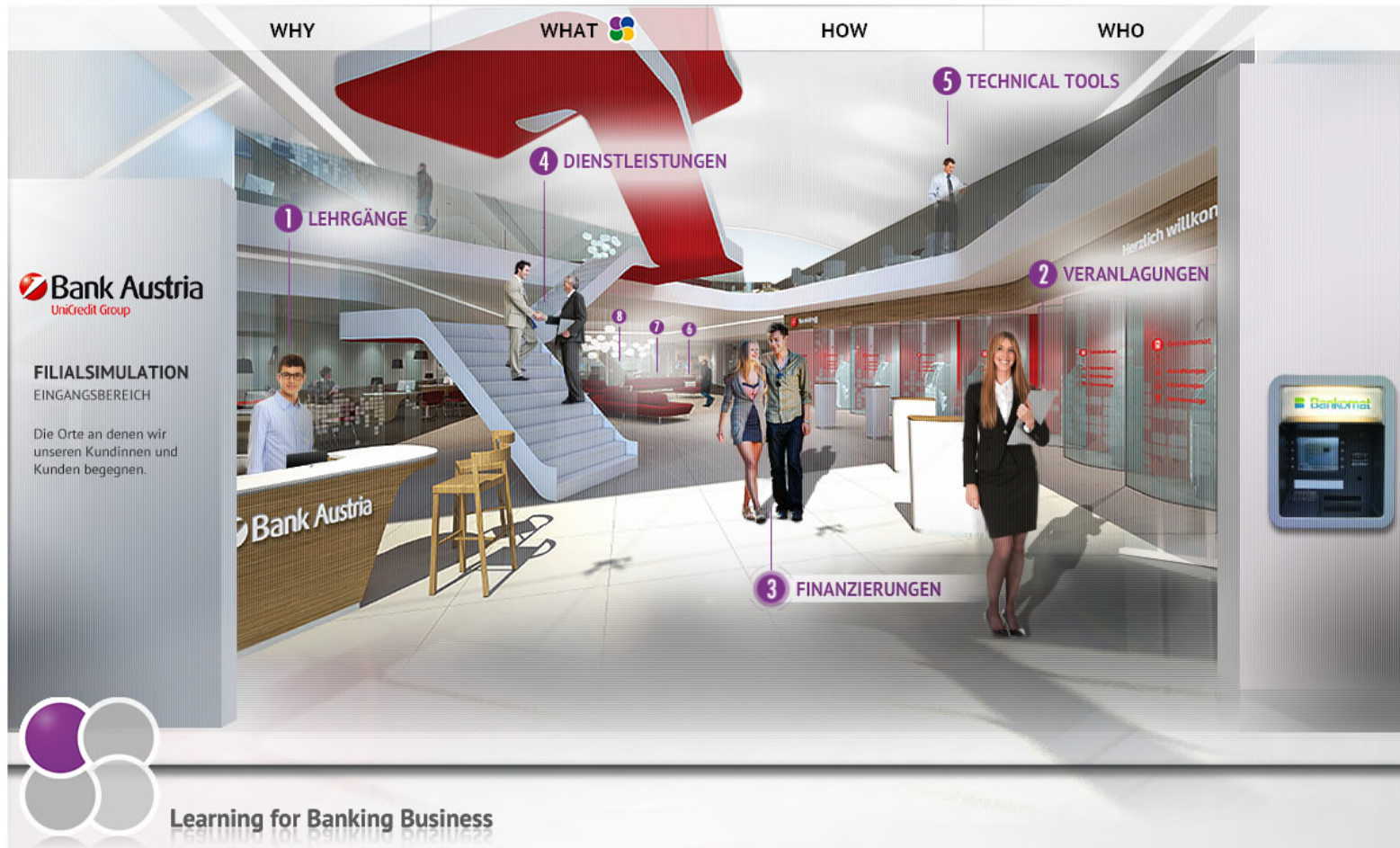


# Learning for

Entwicklung für die Bank der Zukunft.



# Übersicht "Learning for Banking Business"





# Übersicht “Learning for Life and Personal Development”

WHY	WHAT 	HOW	WHO
 <p>6 TALKS &amp; EVENTS</p> <p>2 HEALTH CENTER</p> <p>3 SELBSTMANAGEMENT</p> <p>1 KOMMUNIKATION</p> <p>4 SICHERHEIT</p> <p>ENTWICKLUNGSPROGRAMME 5</p>			

 Learning for Life and Personal Development



# Klares Bekenntnis zum Lebenslangen Lernen – Überblick Academy Programm 2016

## Academyprogramm - Inhalte

- Basisausbildung (z.B. „Best start“, Graduates Trainingscamp“ etc.)
- Banking & Finance
- Verkauf
- Sprachen
- Health & Safety
- Persönliche Kompetenz
- Management & Leadership (inkl. Leadership Coaching)
- E-learning (WBT)
- Projekt- und Prozessmanagement
- Entwicklungsprogramme (Talents, Executives)
- Academy-Talks
- ...

## Fakten 2015/16

- Ca. 10.500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer / Jahr
- 14.000 Lerntage / Inkl. 4.500 Lerntage „online“
  - 600 e-learnings, WBTs, Webinare, Podcasts etc.
- 240 Lernmassnahmen

## Zusatzangebote



Shadowing



Learning on the job

Webinare



Video- und Podcast Serien  
language trainings



# Die Academy nutzt mehrere Lernformen um nachhaltige und effiziente Lernergebnisse zu erzielen

## Learning script 2.0



Technisches Wissen

## Web based Training



Prozesse, know-how + Verbindungen

## Online Index Card



Wissen + Überblicklinks

## Virtual Presentation



Präsentation von komplexen Inhalten

## Expert Clip



Persönliche Erklärung

## Podcasts



Sprachtraining

## Click2think



Plattform mit Artikeln und Videos

## Guided Tour



Live Präsentationen mit limitierter Interaktion

## Webinar



## Seminar/ Workshop/ Learning Lab



Vertiefung u. persönliche Interaktion

## Virtual Classroom



Virtuelles Meeting mit Interaktion (kleine Gruppen)

## Academy Talks



Impulse

## Social Formats: Mentoring, Shadowing



Peer2Peer Learning

## Learning on the job Methoden-koffer



Hands on Lerntipps



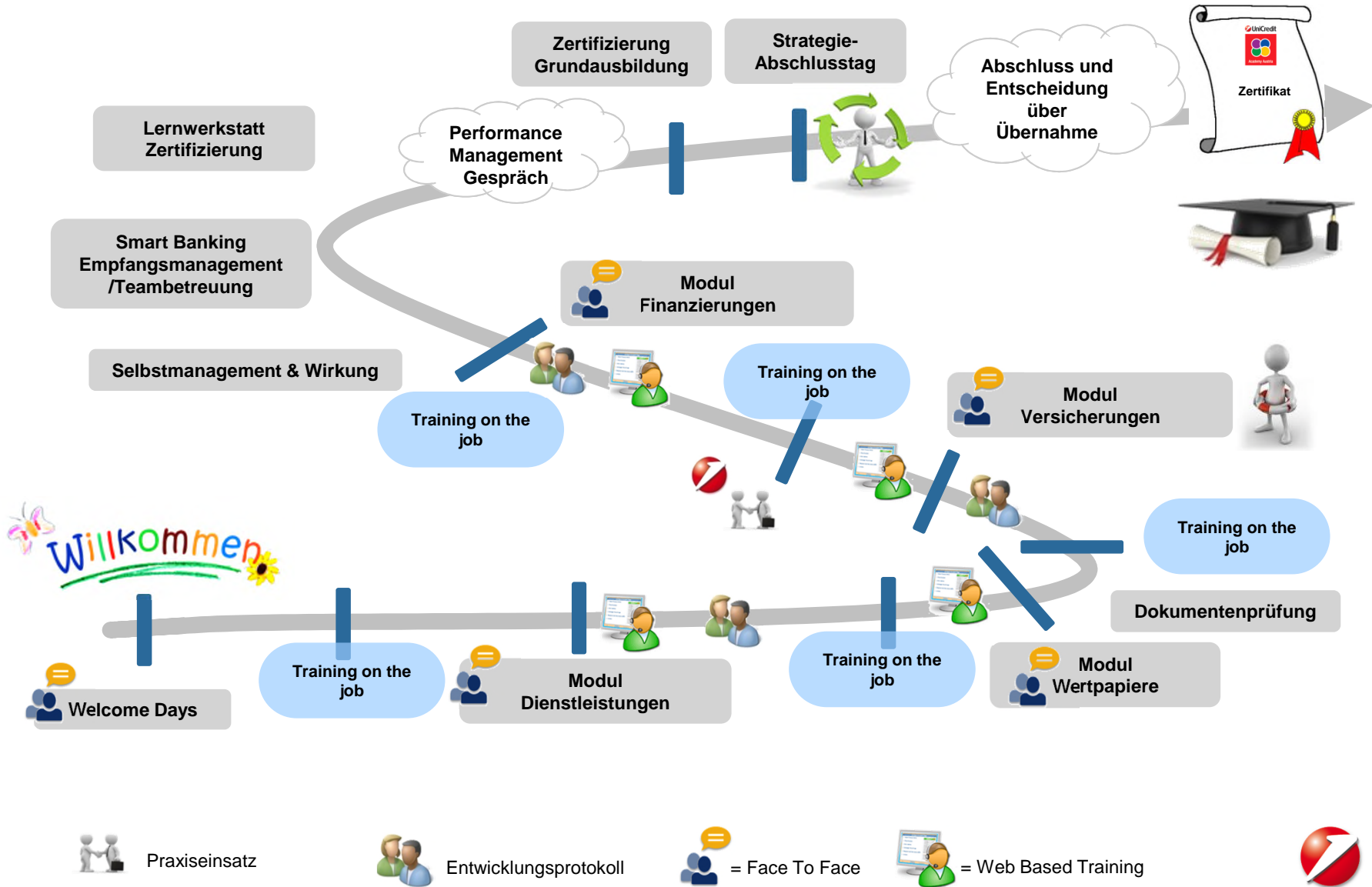
# Praxisbeispiele

Blended Learning #3

Microlearning – Learning Nuggets #2

Gamification#1

# Beispiel 1 Blended Learning Lernstrecke „Best Start“



# Beispiel 2 Blended Learning Leadership Support BA 2020

**3** Lessons Learned  
Online-Call im virtuellen  
Klassenzimmer



**4** Follow Up Video



**1** Vorbereitung mit Videoteaser



**2** Leadership Workshops

**350** TeilnehmerInnen in 20  
Terminen inkl. Vorstand



*96% der TN  
fanden den  
Workshop  
praxisrelevant  
und  
unterstützend*

# Beispiel 3 Blended Learning Virtuelles Führen (Remote Leadership)



WAS WÄRE OHNE DEN BAU CAMELOTS ANDERS GEWESEN? WAR ES DEN AUFWAND WERT?



Vorbereitung (Online)

Kick Off Lernpfad (Online + face to face)

Bei Bedarf Add on Module

Kommunikation & Konflikt (online)

Methodenkompetenz (Webinar zu LYNC)

Experience Sharing & Best Practice Remote Leadership Netzwerk

Kurzworkshop Vertrauen

Kurzworkshop Beziehungsgestaltung

Praxistransfer Story König Artus

Feedback Selbstevaluierung

Selbstevaluierung „Remote Leadership (Online)

Geschichte von König Artus – Erfolgsfaktoren virtueller Führung

Leading others

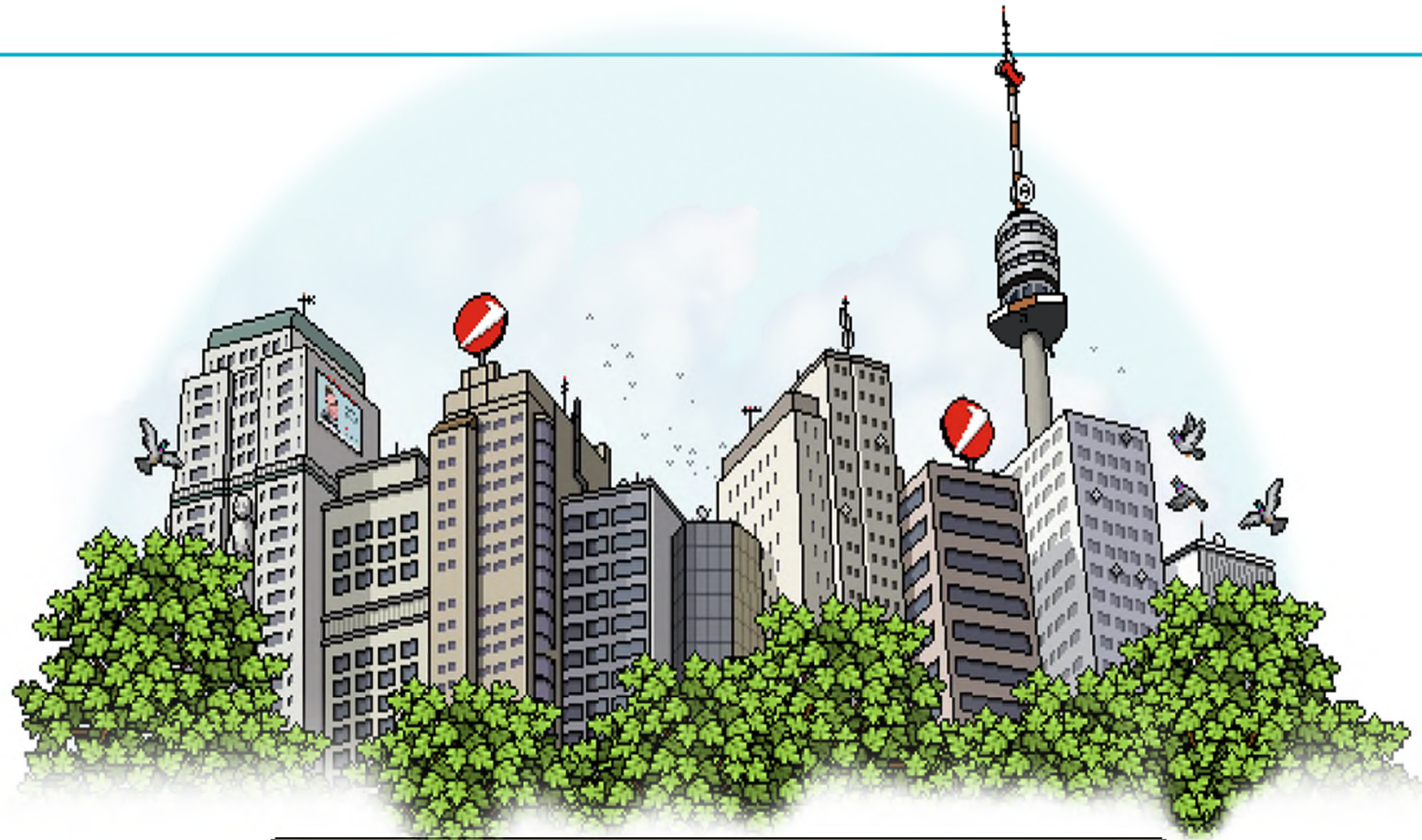
Leading Self

ca. 4 Monate



# Beispiel 4 Gamification

## Projekt „Bankville – Erlebnis der Zukunft“

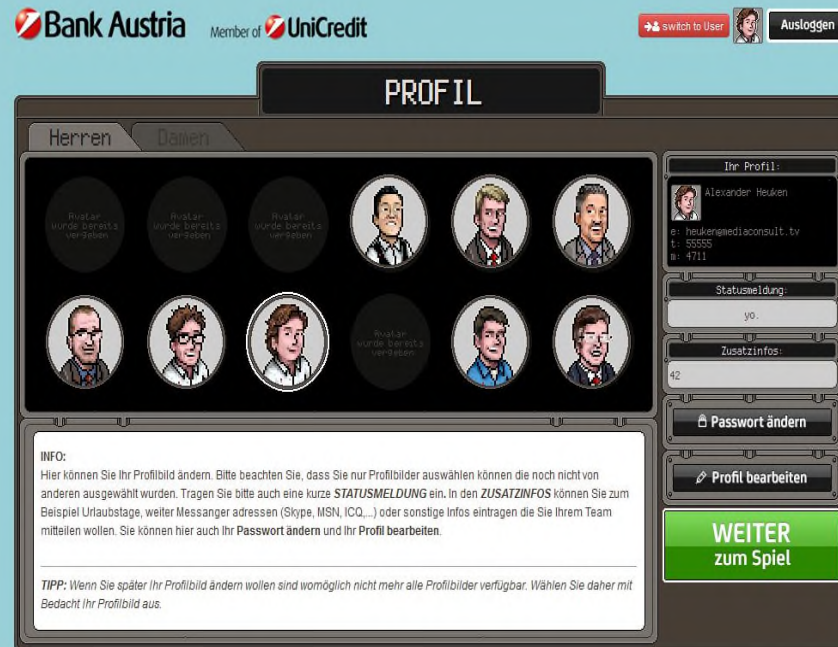
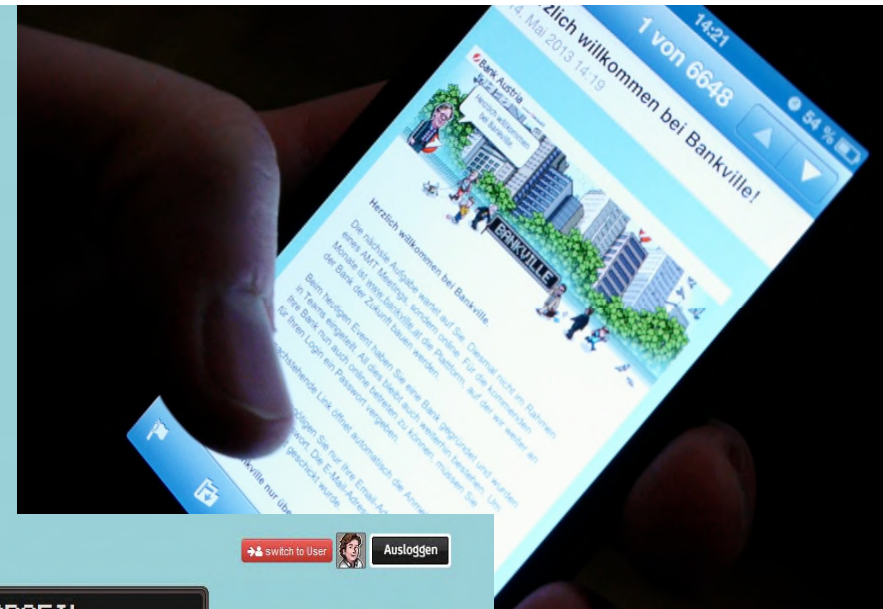
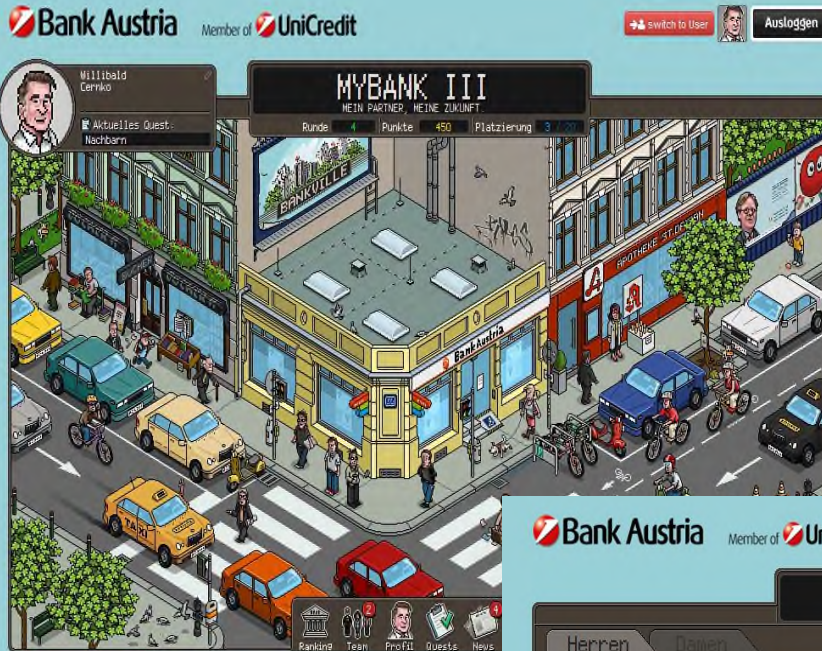


**BANKVILLE** 1.0





# Projekt „Bankville“



# Beispiel 5

## Learning nuggets zu "Reverse Mentoring"

# "DIGITAL SKILLS"



UNICREDIT ACADEMY

EINE VIDEOSERIE ZU DIGITALEN  
MEDIEN AM ARBEITSP

DAS IST SUSI

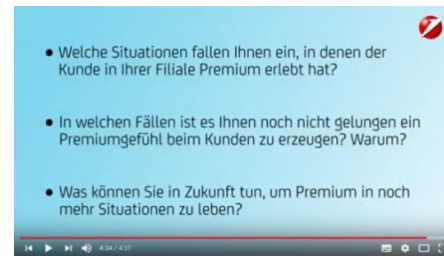


AUCH IN SUSI'S UNTERNEHMEN KOMMT SOCIAL MEDIA ZUM EINSATZ.



# Beispiel 6

## Learning nuggets Service Modell Retail Banking



# Marketing & Kommunikation



# Marketing & Kommunikation als wesentliche Erfolgsfaktoren für Lernen Academy Program 2016

Virtuelle Academy

UniCredit Academy  
Austria

Learning goes digital

für unsere Bank  
der Zukunft

PROGRAMM  
2016



# Marketing & Kommunikationskampagne 2015/16 (1/2)

## Academy Broschüre



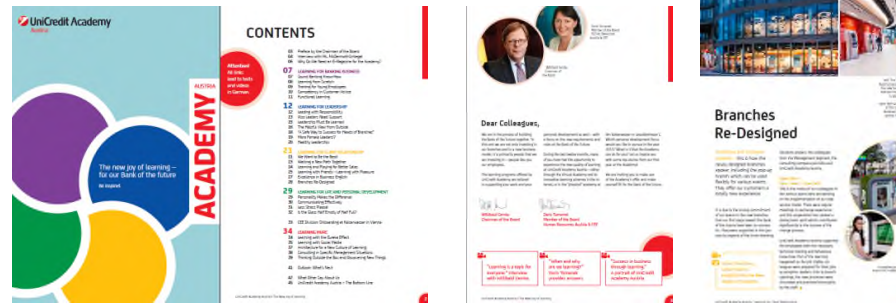
Kommunikation "Wofür steht die Academy?" (70:20:10 & 24/7)

## Academy Programm 2016



Überblick über alle Lern- & Entwicklungsmöglichkeiten in BA & UniCredit Group

## Academy E-Magazine

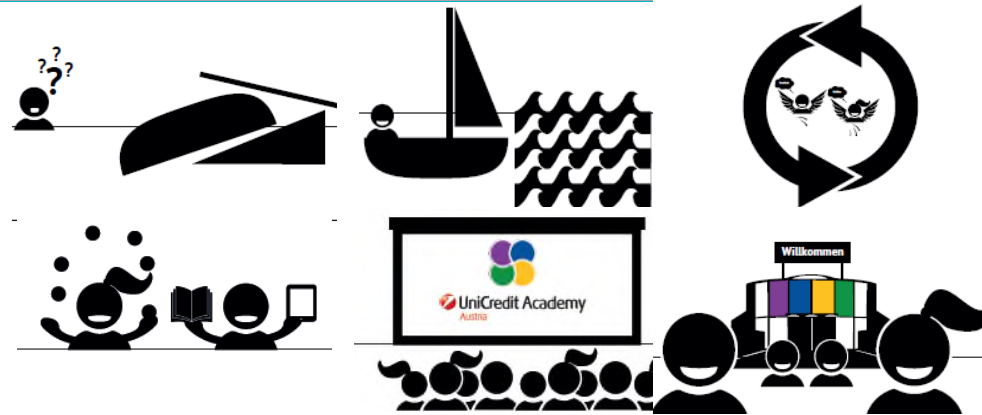


Inspirationen und Stories für KollegInnen "how to learn with the Academy!"



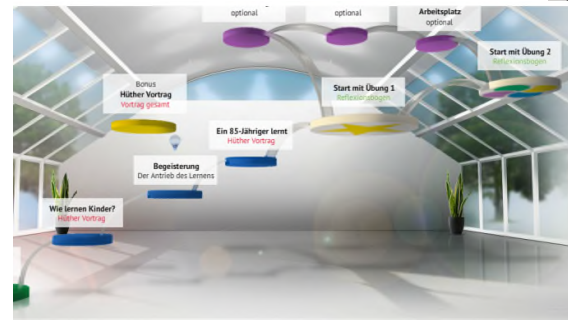
# Marketing & Kommunikationskampagne 2015/16 (2/2)

**Academy  
Video “1 year  
Academy  
Austria”**



Unser “new way of Learning” und “Was sagen unsere internen Kunden über uns?”

**eLearning  
‘How to learn’**



Unterstützung für Führungskräfte und Mitarbeiter mit dem neuen Lernansatz

**Academy  
‘Roadshows’**



Persönliche Dialoge und Roadshows mit Führungskräften und ihren Teams



## Learning goes digital

Mit ihren neuen digitalen Lernmöglichkeiten trägt die UniCredit Academy den veränderten Lernbedürfnissen für die Bank der Zukunft immer mehr Rechnung. „Lernen – wann, wie und wo Sie wollen“ lautet die Zukunftsvision. Entsprechend flexibel, modular und innovativ ist deshalb das Online-Angebot, das auf der Methode „Blended Learning“, also der praktischen Verbindung von eLearning und Präsenzveranstaltungen, aufgebaut ist.

Hier sehen Sie die neuesten Online-Angebote im Überblick. Natürlich stehen Ihnen wie bisher alle WBTs bzw. eLearnings zur Verfügung. Details und nähere Informationen finden sich in der virtuellen Academy und in der Lernwelt. Das Online-Angebot wird je nach Bedarf kontinuierlich erweitert.

### Methodenkoffer

Im Methodenkoffer finden sich Tipps und Übungen, die Ihnen den Arbeitsalltag erleichtern und Sie in Ihrer Weiterentwicklung unterstützen sollen. Es sind Erinnerungshilfen, Strukturgeber und Inspirationen. Sie können Ihre Kolleginnen und Kollegen über den Methodenkoffer einbeziehen, indem Sie Best Practices teilen und Aktivitäten setzen, die die Zusammenarbeit und den Austausch fördern.

### LYNC

Diese Lernstrecke dauert ca. 2 Wochen und soll Ihnen den Umgang mit LYNC erleichtern. Ziel ist es, durch den Einsatz unterschiedlicher Medien und einer Transferübung die grundlegenden Elemente von LYNC adäquat einzusetzen, die Expertenberatung einzuleiten und durchzuführen.

### Green Efficiency Game

In Form eines Spieles lernen Sie, welche Möglichkeiten Sie im Arbeitsalltag haben, um aktiv zum Umweltschutz beizutragen.

### Simplify your Office Life

Dieses Lernangebot bietet Ihnen einen Überblick über Tipps und Tricks, Informationen und Hilfestellungen zur Verbesserung Ihrer „Office Fitness“ – strukturiert nach den Themenbereichen Mobiles Arbeiten, MS Office & Outlook, Telefonie & LYNC, Windows 7 und Hardware.

### EduMag

Die Methode EduMag – Kurzform für „Educational Magazine“ – unterstützt „gehirngerechtes“ Lernen. EduMags sind wie Landkarten, die zum Erforschen einladen und visuell Geschichten erzählen. Sie ermöglichen es, die Reihenfolge der Inhalte, die man lernen möchte, selbst zu bestimmen. Aktuell bietet die Academy zahlreiche EduMags an, darunter zu den Themen Konfliktmanagement, Feedback geben, Zeitmanagement und Changemanagement für Führungskräfte. Das Angebot wird laufend erweitert.

### Konflikt & Kooperation

Dieses sechswöchige Blended Learning kombiniert Präsenzphasen mit Online-Angeboten. Lernziel ist, Konfliktsituationen kompetent und konstruktiv zu nutzen. Sie arbeiten daran, potenziell konfliktäre Situationen entweder zu entschärfen, in Richtung Kooperation zu lenken oder sich auch ganz bewusst abzugrenzen und notwendige Konfrontationen gut auszuhalten.







Was wären die großen Erfolge ohne die kleinen ...

## E-Learning Award 2014 in der Kategorie „virtual academy“

goes to.....  **UniCredit Academy**  
Austria



## PR-Staatspreis Bank Austria für Projekt „Bankville“ in der Kategorie „interne PR“



Lernen in der Zukunft?

# Learning als Corporate Priority (Amy Edmondson, September 2017)



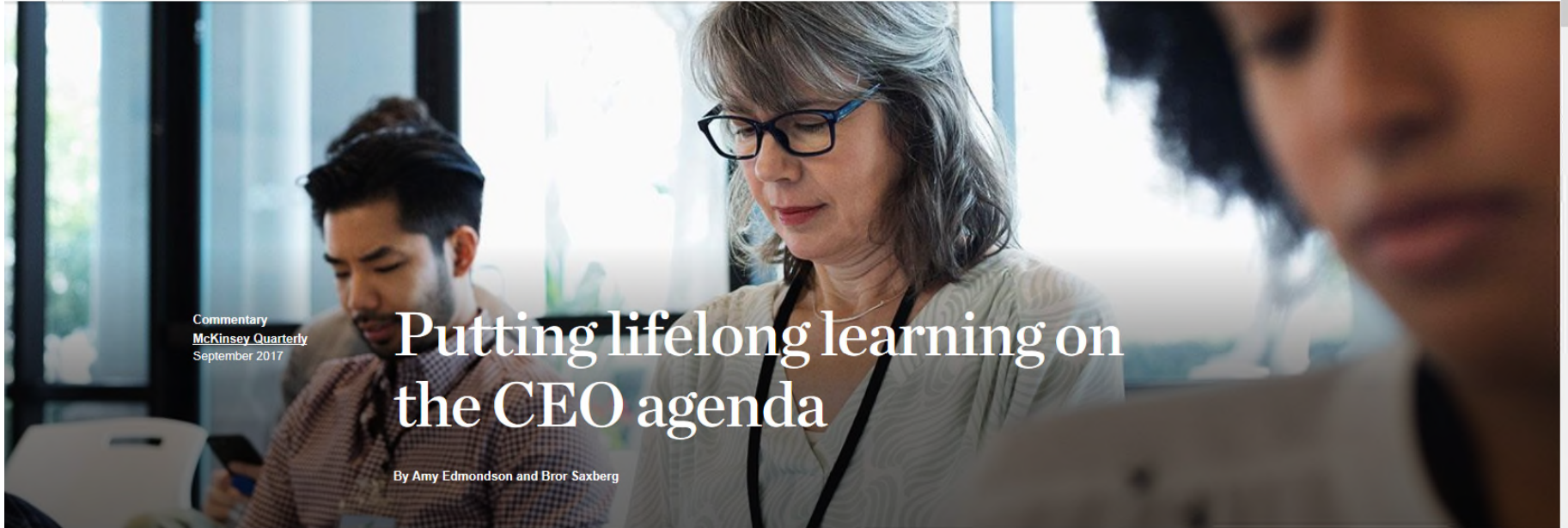
McKinsey & Company  
Organization

Our Insights

How We Help Clients

Our People

Contact Us



Commentary  
McKinsey Quarterly  
September 2017

## Putting lifelong learning on the CEO agenda

By Amy Edmondson and Bror Saxberg



In an open letter to business leaders, a Harvard Business School professor and a learning engineer at the Chan Zuckerberg Initiative present an emphatic case to make learning a corporate priority.

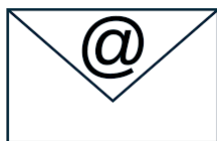
### MOST POPULAR

1. Organizational health: A fast track to performance



# „Was Hänschen nicht lernt...wird Hans lernen (müssen)!?“





[stefan.teufl@unicreditgroup.at](mailto:stefan.teufl@unicreditgroup.at)



<https://at.linkedin.com/in/stefan-teufl-64b169112>