

Die cate Story

LVM Versicherung

Über 3,7 Millionen Kunden mit 13,7 Millionen Verträgen vertrauen der LVM. Sie gehört mit über 4 Milliarden Euro Beitragseinnahmen sowie Kapitalanlagen von 21,4 Milliarden Euro zu den 20 führenden Versicherern in Deutschland. Kundenservice vor Ort bieten die rund 2.200 LVM-Vertrauensleute und Agenturpartner mit ihren rund 5.300 Mitarbeitenden und Auszubildenden in den bundesweit vertretenen LVM-Versicherungsagenturen, unterstützt von rund 3.900 Mitarbeitenden in der Unternehmenszentrale in Münster sowie im angestellten Außendienst.

Die Unternehmensgruppe hat ein vollständiges Produktangebot für Privat- und Gewerbekunden. Über die LVM-Kooperationspartner hkk, ebase, Wüstenrot Bausparkasse AG, PEAC Finance und Federated Hermes Inc. bietet sie weitere Versicherungs- und

Finanzdienstleistungsprodukte an.

Angesichts dieser Zahlen und Fakten wird klar, dass auch die Aus- und Weiterbildung im Unternehmen einen breiten Raum einnimmt. Personal- und Führungskräfteentwicklung, Aus- und Weiterbildung, Digitalisierung, Gesundheit bzw. Soziales und vieles

weitere mehr gehören zu den klassischen Themen im Schulungsalltag, die organisiert werden müssen.

Die Entscheidung für das Lernmanagementsystem cate haben zwei Faktoren maßgeblich beeinflusst. Einmal die

Möglichkeit, alle Bildungsaktivitäten in einem System darzustellen und zeitsparend zu organisieren. Und dann die gesetzeskonforme Erfassung von Weiterbildungszeiten entsprechend der EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD, kurz für Insurance Distribution Directive.





CaT Concepts and Training GmbH im Gespräch mit **Bernd Rumphorst**, Teamleiter in der Abteilung Außenorganisation, Training und Koordinator der LVM-AkadeMe.

Herr Rumphorst, die Größe der LVM, die komplexe Struktur und die Tatsache, dass die Nutzenden des Systems viel in der Vermittlung unterwegs sind, stellt Sie und den Bereich Training vor gewisse Herausforderungen ...

Ja, das stimmt. Generell haben wir bei der LVM eine komplexe Struktur mit Bildungsbereichen, die für unterschiedlichste Themenschwerpunkte verantwortlich sind und dazu die Herausforderung, dass an der Versicherungsvermittlung beteiligte Personen gesetzlich vorgegebene Weiterbildungszeiten nachweisen müssen. Sie können sich vorstellen, dass es für uns besonders wichtig war, ein einheitliches System zur Darstellung und Koordination von Aus- und Weiterbildungsaktivitäten zu finden. Systeme gab es natürlich auch vorher schon, aber es waren verschiedene, die nicht miteinander kommuniziert haben. Zum Beispiel haben wir Selbstlernkurse mit anderen Systemen bereitgestellt als Webinare und Präsenzveranstaltungen.

Mit cate, beziehungsweise der LVM-AkadeMe, haben Sie sich neu aufgestellt. Das ist ja zunächst auch eine konzeptionelle Frage. Wie haben Sie Ihre komplexe Struktur in den Griff bekommen?

cate bietet die Möglichkeit, die Struktur des Bildungsangebots frei anzulegen. Und so haben wir

im Rahmen der Einführung relativ viel Zeit darin investiert, diese Struktur möglichst passend für uns zu entwickeln.

Im System haben wir unsere verschiedenen Bildungsbereiche dann auch genau gespiegelt: Wir haben Bereiche für die zentrale Koordination von Trainings für den Innen- und Außendienst – bestehend aus fachlichen und überfachlichen Themen – und Bereiche für die dezentrale Koordination. Hier bekommen Mitarbeitende selbst die Möglichkeit, Veranstaltungen anzulegen, zu koordinieren und durchzuführen.

Es kann jedoch nicht jeder in jedes Angebot sehen. Nach dem Login erhalten die Lernenden auf sie zugeschnittene Inhalte. Das geschieht über einen rollenbasierten Zugang.

Wo liegt der Unterschied zwischen den sogenannten „dezentralen“ und den „zentralen“ Angeboten?

Einen großen Teil unserer Veranstaltungen koordinieren wir durch zentrale Bildungsbereiche und stellen diese ins System ein. Darüber hinaus gibt es aber auch interne Personengruppen mit der Berechtigung, weitere Bildungsangebote zu generieren, die sie nur ihren spezifischen Zielgruppen bereitstellen. Das sind die dezentralen Angebote.

Für die Erstellung der dezentralen Angebote stellt cate einen eigenen Baukasten bereit ...

Ja, es handelt sich dabei um einen geführten Prozess bei der Anlage von Trainingsmaßnahmen. Damit können wir zum Beispiel unseren angestellten Außendienst sehr gut unterstützen. Dieser Personenkreis ist für die Betreuung unserer Agenturen zuständig und die Anlage und Koordination von Veranstaltungen ist nur ein kleiner Teil ihres Aufgabengebiets. Trotzdem führen sie eine relevante Menge an Seminaren und Tagungen durch, in denen sie beispielweise die Neuerungen bei unseren Versicherungsprodukten schulen. Das ist sehr wichtig für die bedarfsgerechte Beratung unserer Kunden und darum wird ein Großteil davon auch als Weiterbildungszeit für die IDD angerechnet.

Wie kann man sich diesen geführten Prozess vorstellen?

Der Prozess führt von A bis Z durch die Trainingsanlage. Die Nutzenden klicken von Maske zu Maske, in denen bestimmte Formularfelder befüllt werden müssen oder schon ausgefüllt sind. Zum Beispiel müssen dabei ein Termin festgelegt und ein Titel vergeben werden.

Bestandteil des Prozesses ist zum anderen ein modulares System mit dessen Hilfe die Agenda für eine Veranstaltung erstellt werden kann. Dafür werden vorgefertigte Bausteine angeboten, die man frei zusammensetzen und bearbeiten kann.

So sorgt der gesamte Prozess für die Einhaltung bestimmter Standards, die als Nachweis für die IDD benötigt werden. Und er ermöglicht uns die schnelle und unkomplizierte Erstellung von zusätzlichen Bildungsmaßnahmen.

Im zentralen Bereich ist die Masse der bereitgestellten Trainings noch größer, oder?

Ja, der größte Teil der Trainingsteilnahmen entsteht durch zentral angelegte Trainings. Diese bestehen aus Präsenzveranstaltungen, Webinaren und Selbstlernkursen. Wie bei den dezentralen Trainings gilt: Wenn die Veranstaltungen IDD-relevant sind, werden die angegebenen Weiterbildungszeiten im System mit Hilfe eines entsprechenden Plugins ausgezeichnet. Die absolvierten Zeiten werden dann pro Teilnehmendem per Schnittstelle an die Datenbank der Initiative „gut beraten“ übertragen. Die Initiative dokumentiert wiederum die jährliche gesetzlich geforderte Weiterbildungszeit. Das läuft vollkommen automatisiert und erscheint dann auch automatisch auf den Konten der Mitarbeitenden, die ebenfalls bei „gut beraten“ angelegt sind.

Generell werten wir aber nicht alles aus. Im Bereich „Gesundheit und Soziales“ zum Beispiel messen wir aus Datenschutzgründen nicht. Hier können sich die Beschäftigten nach individuellem Bedarf Angebote suchen und daran teilnehmen.

Die Suche ist ein weiteres Element in cate, das frei konzeptioniert werden kann. Sie ermöglicht es, recht fein zu steuern, wer welche Inhalte wie finden kann ...

Zum einen regelt das Rollenkonzept per se die Sichtbarkeit der Angebote. Zum anderen bietet das System die Möglichkeit, eine exakte Verschlagwortung vorzunehmen. Zusätzlich gibt es Übersichtsseiten, die wir frei gestalten können und dazu eine klassische Titelsuche sowie Filtermöglichkeiten, wie zum Beispiel für die Suche nach bestimmten Trainings-

formaten. Wir bieten unseren Teilnehmenden also verschiedene Strategien, um die für sie passgenauen Angebote zu finden.

Wie haben Sie die Schlagwortsuche organisiert?

Wie vorhin schon am Rande erwähnt, haben wir im Rahmen der Einführung viel Zeit in die Konzeption investiert. Dafür ist die Trainingssuche jetzt sehr wartungsarm. Konkret arbeiten wir gerade bei wiederkehrenden Veranstaltungen mit Trainingsvorlagen. Diese verschlagworten wir einmal sauber und wenn wir daraus entsprechende Termine duplizieren, kopieren wir die Schlagworte automatisch mit – sie müssen also nicht jedes Mal neu eingetragen werden. Für die Auswahl der Schlagworte haben wir uns abteilungsübergreifend ein übergeordnetes System überlegt. Nur bei Bedarf und nach Absprache mit allen Abteilungen werden daran Änderungen vorgenommen. Es gibt eine Liste, auf die alle stetig zugreifen können, damit immer nachvollziehbar bleibt, unter welchen Voraussetzungen wir welche Trainingsveranstaltung wie verschlagworten. Zusätzlich haben wir eine Art Regelwerk entwickelt, nach welchen Kriterien Schlagworte hinzugefügt werden, damit die Trainings sinnvoll auffindbar sind. Wir nehmen es also sehr genau damit. Am Ende erspart uns das aber viel Arbeit.

Und zusätzlich gibt es auch noch die Volltextsuche ...

Ja, das ist die klassische Titelsuche und als weiteren wichtigen Einstiegsweg haben wir noch das, was wir als „gestaltete Suche“ bezeichnen. Das sind die ansprechend gestalteten Übersichtsseiten, die wir jeweils nach Themengebieten, Kompetenzen und Zielgruppen ordnen. Dieses Zusammenspiel aus

Schlagwort-, Titel- und gestalteter Suche sorgt für eine gute und zielgruppengerechte Auffindbarkeit unserer Angebote.

Sie sind mit dem System Ende 2019 an den Start gegangen. Relativ kurz danach kam Corona ...

So ist es, und genau in dieser Situation hat es sich als enormen Vorteil herausgestellt, mit der LVM-AkadeMe schon im Einsatz zu sein. Vor der Einführung des Systems standen vor allem beim angestellten Außendienst Präsenztrainings noch stark im Fokus.

Aufgrund von Corona waren wir aber dann gezwungen, die vielen Präsenzveranstaltungen zu digitalisieren und dabei trotzdem möglichst alle zu vermittelnden Inhalte an unsere Teilnehmenden zu bringen. In sehr vielen Fällen bedeutete das, aus einer Präsenzveranstaltung eine Blended-Learning-Reihe zu machen. Die Kombination aus Webinaren und Selbstlernprogrammen hat dazu geführt, dass wir am Ende kaum Einbußen bei unseren Inhalten hatten. Dass wir das – auch im Jahr 2021 – geschafft haben: Darauf, denke ich, können wir stolz sein. Am Ende haben wir sogar noch unsere unternehmensinternen Impfangebote über das Sprechstundensystem der LVM-AkadeMe organisiert.

Wie hat diese Zeit bei Ihnen insgesamt die Welt von Training und Weiterbildung verändert? Was glauben Sie, wird bleiben, was nicht?

Wir haben festgestellt, dass ein richtiger Mix an Medienformaten den effektivsten Lernerfolg bringt. Alles digital zu machen, scheint uns genauso wenig gut, wie alles in Präsenz zu machen. Es kommt darauf an, für den zu vermittelnden Lerninhalt das

richtige Medium und für unsere Teilnehmenden die passende Lernform zu finden. Das probieren und loten wir im Moment immer noch aus.

Aufgrund der positiven Rückmeldungen arbeiten wir auch weiterhin mit den eben erwähnten Blended Learning Konzepten. Gerade im Rahmen von Trainingsreihen verwenden wir aufeinander aufbauende Module, die in einem bestimmten Zeitraum angeboten werden und die immer eine Mischung aus Präsenz, Webinar und digitalen Nuggets sind. Mit cate haben wir ja unendlich viele Möglichkeiten, diese verschiedenen Trainingstypen in ein Konzept zu gießen. Das ist für uns, neben der IDD-Schnittstelle und der Möglichkeit, alles in einem System zu vereinen, ein weiteres Highlight von cate.

Herr Rumphorst, schon mal vielen Dank für das Gespräch. Welches letzte Fazit würden Sie ziehen?

Wir sind sowohl mit dem System als auch mit der Zusammenarbeit mit CaT selbst sehr zufrieden. Einzig innerhalb des ILIAS-Kerns treffen wir manchmal auf Grenzen im Rahmen der Individualisierung, aber das liegt in der Natur einer Open-Source-Software, dessen sind wir uns immer bewusst. Schön ist aber, dass wir als Partnerkunde auch an der Weiterentwicklung des Systems beteiligt werden und unsere Feature-Wünsche einbringen können.

* * *

Vielen Dank!

Bernd Rumphorst ...

ist 2009 mit der Ausbildung zum Kaufmann für Versicherungen und Finanzen bei der LVM Versicherung eingestiegen und hat später berufsbegleitend Versicherungswesen studiert.

Neben seiner Tätigkeit als Teamleiter für die Trainingskoordination im Bildungsbereich für den Vertrieb ist er als Unternehmenskoordinator für die LVM-AkadeMe verantwortlich und hat damit den Gesamtüberblick über die Aktivitäten innerhalb der LVM-AkadeMe.

Digitale Trainings bei der LVM

Neben dem internen Bereich DVS-Schulung, deren Mitarbeitende eigene Lernprogramme zu verschiedensten Themen erstellen, kauft die LVM auch digitale Trainings aus externen Stellen ein.

Zum Auftakt der LVM-AkadeMe entwickelte CaT in mehreren Schritten die LVM-Spartenrallye, eine hochmediale digitale Trainingsreihe mit insgesamt acht verschiedenen „Strecken“, die bis heute (Stand 07 2022) über 26.800 erfolgreiche Trainingsteilnahmen verzeichnet.

Kontakt:

CaT Concepts and Training GmbH
Vorgebirgstr. 338
50969 Köln

www.concepts-and-training.de
www.cate-tms.de