

FALLSTUDIE

Das Lern- und Entwicklungsteam von Verizon erfindet virtuelle Schulungen mit BlueJeans neu

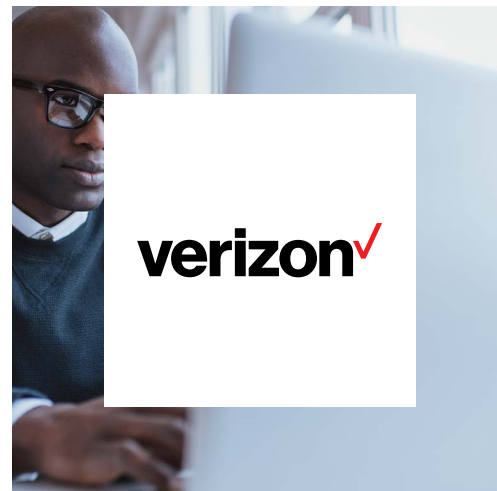
Selbst die besten Teams tun sich schwer ohne die richtigen Werkzeuge. Das globale Lern- und Entwicklungsteam (GL&D) von Verizon leistet seit 2007 Pionierarbeit auf dem Gebiet der virtuellen Schulungen. Damals wagte das Team, das für die Lernanforderungen des Netzwerkanbieters zuständig ist, einen großen Sprung in die Welt der virtuellen lehrkraftgeleiteten Schulungen (VILT), um das Stigma auszuräumen, dass virtuelle Schulungen langweilig und ineffektiv sind.

„Wir haben die Aufmerksamkeit der Branche geweckt“, sagt Jamie Freeman, Abteilungsleiter für Lernplattformen bei Verizon. „Wir haben wie kein anderer auf einbindende Lösungen zurückgegriffen und begonnen, die „Ein-bis-Zwei-Minuten-Regel“ zu befolgen: kein Teilnehmer soll länger als eine oder zwei Minuten ohne Berührung der Tastatur oder der Maus verbringen.“

Die Praktiken und digitalen Tools des Teams wurden schnell zum Branchenstandard. Doch als COVID-19 das GL&D-Team dazu zwang, alle von Ausbildern geleiteten Schulungen auf VILT umzustellen, konnten die Tools nicht mehr mithalten.

„Wir wussten, wie man virtuelle Schulungen durchführt, aber unsere frühere Plattform und alle virtuellen Konferenzräume waren nicht auf diese Art von Belastung vorbereitet“, so Freeman. „Alle unsere Schulungskurse wurden virtuell abgehalten, aber alles fing an schiefzugehen, die virtuellen Räume stürzten ab und die Teilnehmer wurden aus den virtuellen Räumen rausgeworfen.“

* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in diesem Text nur die männliche Form verwendet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.



Branche: Kommunikation und Technologie

Die Herausforderung: Als sich COVID-19 ausbreitete, stellte das globale Lern- und Entwicklungsteam von Verizon den Großteil seiner Präsenzs Schulungen auf virtuelle Schulungen um und benötigte eine virtuelle Lernplattform, um dies zu ermöglichen.

Die Lösung: Das Team arbeitete mit BlueJeans zusammen, um Erweiterungen für BlueJeans Meetings zu entwickeln, die eine effektive Bereitstellung von virtuellen Lerninhalten ermöglichten.

Die Ergebnisse: Das globale Lern- und Entwicklungsteam von Verizon nutzt heute BlueJeans for Remote Learning, um so gut wie alle von Ausbildern geleiteten Schulungen virtuell durchzuführen. Ein bahnbrechendes Fernlern-Dashboard ermöglicht es den Lehrkräften, ihre virtuellen Klassenzimmer zu leiten und die Teilnehmer besser einzubinden.

Die Lernenden genießen nahtlose Audio- und Videoerlebnisse, unabhängig davon, ob sie das VoIP-Protokoll (Voice over Internet Protocol) oder ein mobiles Gerät verwenden. Durch die vollständige Integration von Audio in die Lernplattform spart das Team jedes Jahr 350.000 Dollar ein.

„Das ist erst der Anfang der Fernlernmöglichkeiten. Gemeinsam mit BlueJeans haben wir die Struktur geschaffen, die wir für die Lern- und Entwicklungsfachleute einrichten wollten. Und BlueJeans fügt noch mehr Funktionen hinzu und macht die Plattform immer besser.“

– LOU TEDRICK, VIZEPRÄSIDENT FÜR GLOBALES LERNEN UND ENTWICKLUNG, VERIZON

BlueJeans als Lernplattform

Vor diesem Hintergrund erwarb Verizon im Mai 2020 BlueJeans und eröffnete sich damit die Möglichkeit, BlueJeans Meetings als Lernplattform zu nutzen.

Doch das brachte Herausforderungen mit sich. BlueJeans Meetings war eine Videokonferenzplattform für Meetings, während die vorherige Plattform des GL&D-Teams fortschrittliche Lern- und Entwicklungstools enthielt. Sie verfügte zum Beispiel über Vorlagen, mit denen die Entwickler von Schulungen ein virtuelles Klassenzimmer mit unbegrenzten Seiten entwickeln konnten.

Das Team benötigte die gleichen Funktionen. Insbesondere wollte es den Lehrkräften die nötigen Kontrollmöglichkeiten geben — von der Frage, wann die Teilnehmer Chats und Umfragen öffnen können, bis hin zu der Frage, wie sie Informationen erhalten.

„Wenn man wirklich jeden Teilnehmer in das virtuelle Klassenzimmer einbinden will, muss man wissen, wie diese reagieren. Man muss wissen, wie sie die Informationen, die man ihnen gibt, erleben“, erklärt Freeman.

Zusammenarbeit bei der Schaffung ansprechender Erlebnisse

Das Team erkannte das Potenzial von BlueJeans. Es sah die Möglichkeit, mit BlueJeans zusammenzuarbeiten und Funktionen für anspruchsvollere virtuelle Lernerfahrungen zu entwickeln.

„Wir stellten fest, dass die Plattform stabiler und das Videoerlebnis viel besser ist. Wir wollten dazu beitragen, zu definieren, wie BlueJeans für eine Lern- und Entwicklungsorganisation aussehen könnte, die Wert auf ein hohes Maß an Einbindung und auf die Erfahrung der Lernenden legt“, so Freeman.

„Wir haben damit begonnen, neu zu definieren, wie wir unsere Entwickler von Schulungen ausbilden wollen. Für unsere Ausbilder haben wir die Art und Weise, wie sie die BlueJeans-Plattform nutzen, sowie andere Tools, die wir einsetzen, um die Einbindung zu erhöhen, neu gestaltet.“

Ausbildern mit dem Teacher Dashboard Kontrolle verleihen

Das Ergebnis dieser Zusammenarbeit war BlueJeans for Remote Learning. Das Paket umfasst Erweiterungen von

„BlueJeans spart uns Geld, weil wir keinen zweiten Audioanbieter zusätzlich zu unserer VILT-Plattform benötigen. Das bringt Einsparungen von mehr als 350.000 Dollar pro Jahr.“

– TREVOR MAHER, STELLVERTRETENDER DIREKTOR FÜR GLOBALES LERNEN UND ENTWICKLUNG,
VERIZON

BlueJeans Meetings und enthält Funktionen und Tools für die Klassenzimmerverwaltung, die hybrides und virtuelles Lernen unterstützen. Es ermöglicht Lehrkräften, ohne die Komplexität einer virtuellen Lernumgebung individuelle Unterrichtserlebnisse zu schaffen.

Nach der Einführung von Remote Learning vor allem für Kunden aus dem Bildungswesen bringt BlueJeans nun ähnliche Erweiterungen für Unternehmen auf den Markt: BlueJeans Corporate Learning and Training. Dieses neue Programm bietet ein großes Teacher Dashboard, das einen vollständigen Überblick über die Fortbildungsveranstaltung und einen schnellen Zugriff auf Klassenzimmer-Verwaltungswerkzeuge ermöglicht.

Außerdem gibt es ein Collaboration Board, Simultanübersetzung, Untertitel in fünf Sprachen und vieles mehr.

Effektives Lernen mit integriertem Audio ermöglichen

Das GL&D-Team ist besonders vom Teacher Dashboard begeistert, nachdem es kürzlich auf BlueJeans Meetings umgestiegen ist. „Wir brauchten diese Kontrolle. Ehrlich gesagt, wir haben Luftsprünge gemacht, als wir das Dashboard zum ersten Mal gesehen haben“, meint Freeman.

Das Team war besonders begeistert davon, dass die BlueJeans-Plattform vollständig integrierte Audiofunktionen bietet. Unabhängig davon, ob die Teilnehmer das VoIP-Protokoll (Voice over Internet Protocol) oder ein mobiles Gerät verwenden, können sie einem Klassenzimmer oder einem Besprechungsraum beitreten und haben das gleiche nahtlose Audioerlebnis.

„Die Tatsache, dass man ein Video auf seinem Computer über die Bildschirmfreigabe abspielen kann und die Benutzer den Ton des Videos synchronisiert hören können, war das A und O“, erklärt Freeman. „Das ist eines der Dinge, die von uns einen stehenden Applaus bekommen haben, weil niemand sonst das so gut kann wie BlueJeans.“

Laut Trevor Maher, stellvertretender Direktor für GL&D bei Verizon, lassen andere Plattformen keine Vermischung von Audio und Video zu, was für die Effektivität einer Schulung entscheidend ist.

„Bei unserer vorherigen Plattform mussten alle Teilnehmer die gleiche Form von Audio verwenden, um während der Gruppensitzungen miteinander sprechen zu können“, meint er.

Die integrierte Audiofunktion erspart den Ausbildern die Mühe, Audio-Video-Verbindungen zu verwalten, die nicht richtig funktionieren und den gesamten Unterricht unterbrechen. „Und aus einer Kostenperspektive spart BlueJeans uns Geld, weil wir keinen zweiten Audioanbieter zusätzlich zu unserer VILT-Plattform benötigen. Das bringt Einsparungen von mehr als 350.000 Dollar pro Jahr“, fügt Maher hinzu.

Förderung der Interaktion durch größere Videofähigkeiten

Für Jennifer Janish, VILT-Beraterin bei Verizon, haben die Videofunktionen von BlueJeans Meetings eine häufige Beschwerde über die vorherige Plattform behoben, die nur bis zu drei Teilnehmer gleichzeitig auf dem Bildschirm zuließ.

„Was die Leute hier an BlueJeans am meisten lieben, ist, dass ich 30, 40, 50 Leute in meiner Klasse haben kann, die alle vor der Kamera sitzen können“, führt sie aus. „Und jedes Mal, wenn BlueJeans ein Update herausbringt, kann ich noch mehr Leute auf demselben Bildschirm haben.“

Die Lehrkräfte schätzen das sehr, weil es die Interaktion fördert, fügt Janish hinzu. „Sie können alle ihre Schüler sehen und sehen, was jeder einzelne tut.“

Weitere Funktionen in der Planung

Obwohl das GL&D-Team erst vor kurzem auf BlueJeans Meetings umgestiegen ist, waren die ersten Rückmeldungen von Ausbildern und Entwicklern von Schulungen sehr positiv.

„Sie sind davon begeistert“, so Freeman. „Als die Lehrkräfte sahen, dass BlueJeans ihnen die Kontrolle über ihr Klassenzimmer verleiht, so dass sie alles Notwendige sehen können, um mit allen Teilnehmern zu interagieren, war das Feedback großartig. Sie sind gespannt darauf, was als Nächstes kommt.“

Zu den neuen Funktionen, die BlueJeans einzuführen plant, gehören herunterladbare Fragen und Antworten, der „Wettermann“-Modus, wiederverwendbare Gruppenräume und die Anzeige von Umfragen.

„Das ist erst der Anfang der Fernlernmöglichkeiten“, sagt Lou Tedrick, Vizepräsidentin für GL&D bei Verizon. „Zusammen mit BlueJeans haben wir die Struktur geschaffen, die wir für die Lern- und Entwicklungsfachleute einrichten wollten. Und BlueJeans fügt noch mehr Funktionen hinzu und macht die Plattform immer besser.“

ÜBER DAS GLOBALE LERN- UND ENTWICKLUNGSTEAM VON VERIZON

Das globale Lern- und Entwicklungsteam von Verizon (GL&D) ist für alle Lern- und Entwicklungsanforderungen des Unternehmens zuständig — von funktionalen Schulungen bis hin zur Entwicklung von Führungskräften und Mitarbeitern. Das Team besteht aus mehr als 850 Lehrkräften auf der ganzen Welt und unterstützt sowohl die Mitarbeiter von Verizon als auch Partner von Drittanbietern für rund 230.000 Lernende.