



# eLearning-AWARD 2017

JOURNAL

KATEGORIE:  
**VIRTUAL CLASSROOM**

SIEGERPROJEKT:  
**Weltweit in Echtzeit Mitarbeiter schulen –  
Lufthansa setzt auf virtuelles Klassenzimmer**

PROJEKTPARTNER:  
**vitero GmbH  
Lufthansa Group**

## Einzug virtueller Klassenzimmer bei der Lufthansa Group

# Weltweit effizient schulen

Präsenzveranstaltungen sind noch immer der Goldstandard in der betrieblichen Bildung, denn vor allem der direkte Kontakt mit dem Trainer sowie mit Kollegen stellt einen großen Mehrwert dar. Gleichzeitig können Präsenztrainings sehr kostenintensiv sein, insbesondere bei einer internationalen Belegschaft. Genau an diesem Punkt setzen virtuelle Klassenzimmer an, denn mit dieser Methode werden die Stärken von Präsenzveranstaltungen in den virtuellen Raum übertragen. Damit eignen sich virtuelle Klassenzimmer optimal für den Einsatz in einem international tätigen Unternehmen wie der Lufthansa Group.

Die Lufthansa Group ist ein global operierender Luftverkehrskonzern mit insgesamt rund 540 Tochterunternehmen und Beteiligungsgesellschaften. Mit mehr als 100.000 Mitarbeitern, die über die ganze Welt verteilt sind, stellen Schulungsmaßnahmen die Lufthansa oft vor große Herausforderungen und sind zunehmend aus Zeit- und Kostengründen nicht mehr großflächig über Präsenzveranstaltungen abzudecken. Aus diesem Grund sollten im Rahmen des Projekts der beiden Projektpartner Lufthansa Group und vitero GmbH erstmals virtuelle Klassenzimmer als neue Methode im Unternehmen eingeführt werden.

### Lernbedarfe

Weltweit Mitarbeiter, Kollegen und Partnerunternehmen für Schulungen und Informationsveranstaltungen „an einen Tisch“ zu bekommen, ist organisatorisch schwer sowie zeit- und kostenaufwändig. Aus diesem Grund war es Ziel des Projekts, die bestehenden Präsenztrainings mit der Hilfe von virtuellen Klassenzimmern in einem Blended Learning-Ansatz zu ergänzen. Um die Qualität der virtuellen Treffen zu garantieren, wurden geringe Anforderungen an die Bandbreite, ein flexibler technischer Support sowie eine ergonomisch ausgereifte, einfach zu bedienende Software als Voraussetzungen definiert. Durch den internationalen Einsatz musste das virtuelle Klassenzimmer an interkulturelle Anforderungen angepasst sein, d.h. mit möglichst überall gültigen Metaphern und Regeln (z.B. Applaus-Button) arbeiten und für alle Anwendergruppen intuitiv bedienbar sein.

### Projektergebnis

Im Rahmen des Projekts wurden die virtuellen Klassenzimmer in verschiedenen Abteilungen, Zielgruppen und Ebenen der Lufthansa eingeführt, neben den Lufthansa Group Airlines auch bei der Lufthansa Cargo sowie in die Tochtergesellschaft Lufthansa Global Business Services. Durch die Einführung in den verschiedenen Bereichen der Lufthansa, können sich die Abteilungen gegenseitig virtuelle Räume zur Verfügung stellen und als Multiplikatoren ausgebildete Moderatoren mit geringem Aufwand Kollegen schulen. Erfahrungen mit der benötigten Hardware-Infrastruktur, der Sitzungsvorbereitung oder der Gestaltung einer Online-Sitzung können zwischen Standorten und Abteilungen geteilt werden.

Zum praktischen Einsatz kommen die virtuellen Klassenzimmer bei der Lufthansa in verschiedenen Varianten, als Teil von Blended Learning-Kursen, zur Vor- und Nachbereitung von Präsenzveranstaltungen, zur Vermittlung von Änderungen und Neuerungen, als ständig geöffneter virtueller Raum für informelle Absprachen (z.B. virtuelle Teammeetings) oder als sogenannte „All-Hands-Meetings“.

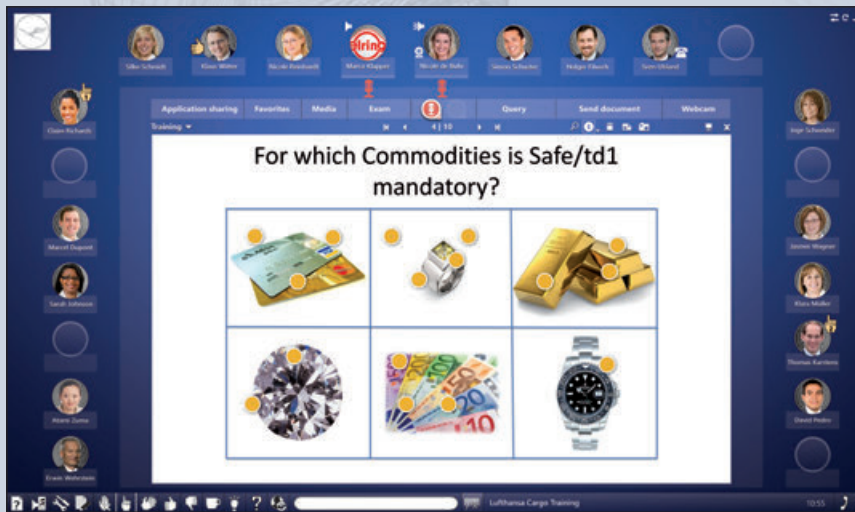
Dabei handelt es sich um regelmäßig stattfindende, unternehmensweite Informationsveranstaltungen, in denen weltweit rund 1.500 Mitarbeiter an Webcasts teilnehmen können. Insbesondere mit den „All-Hands-Meetings“ kann die Lufthansa einen gleichen Wissenstand in allen Ländern und zur gleichen Zeit schaffen, was in dieser Form mit asynchro-

## METHODIK

### Angewandte Methoden

- Blended Learning
- Contentsharing
- Virtual Classroom
- Workplace Learning
- Lernportal/Lernplattform
- Cloud
- Kompetenzmanagement
- Broadcasting/Webcasting
- Webinare

## Virtuell statt Präsenz



Dank der Einführung von virtuellen Klassenzimmern bei der Lufthansa Group können fortan die Mitarbeiter einfacher, kostengünstiger und effektiver geschult werden.

nen Mitteln und bzw. oder Präsenzveranstaltungen nicht möglich gewesen wäre. Ein besonderes Augenmerk wurde von den beiden Projektpartnern auf die einfache Handhabung der Software gelegt, damit auch Mitarbeiter, die nicht sehr technikaffin sind, nicht durch den Umstieg auf virtuelle Veranstaltungen auf der Strecke bleiben. Dank einer einfachen und intuitiven Benutzeroberfläche können selbst Mitarbeiter, die nur selten an Schulungen teilnehmen, diese ohne Probleme nutzen und damit direkt von der neuen Methode profitieren. Um diese Stärke auch in den verschiedenen Regionen zu erhalten, wurde die Benutzeroberfläche mit möglichst universellen Bedienelementen gestaltet.

### Fazit

Das Projekt zeigt eindrucksvoll, wie durch den Einsatz eines virtuellen Klassenzimmers in einem globalen Unternehmen zentral von einem Standort aus die Schulungen der Mitarbeiter aus aller Welt organisiert und angeboten werden können. Deswegen zeichnet die Jury des eLearning Journals die beiden Projektpartner Lufthansa Group sowie vitero GmbH mit dem eLearning AWARD 2017 in der Kategorie „Virtual Classroom“ aus.

*Autor: Mathias Fleig*

## INFO

### Vorgaben & Besonderheiten

#### Vorgaben:

Ziel des Projekts war es, die bestehenden Präsenztrainings bei der Lufthansa Group mit der Hilfe von virtuellen Klassenzimmern in einem Blended Learning-Ansatz zu ergänzen und dadurch die Trainingsqualität und Nachhaltigkeit zu steigern. Gleichzeitig sollten die Qualität und die Effizienz der Treffen nicht unter der Virtualisierung leiden, daher wurden geringe Anforderungen an die Bandbreite, ein flexibler technischer Support sowie eine ergonomisch ausgereifte, einfach zu bedienende Software als weitere Projektziele definiert.

#### Besonderheiten:

Das Projekt zeigt, das virtuelle Klassenzimmer in vielen Abteilungen und Ebenen eines Großunternehmens eingesetzt werden können und sich dadurch Synergieeffekte ergeben, z.B. durch den Austausch von Erfahrungen und Hardware. Eine weitere Besonderheit ist die Benutzeroberfläche, die speziell für eine internationale Zielgruppe entwickelt wurde.

### vitero GmbH

PROJEKTPARTNER



**Dr. Fabian Kempf**  
Geschäftsführer

vitero GmbH  
Nobelstr. 15  
D-70569 Stuttgart

fabian.kempf@vitero.de  
www.vitero.de

### Lufthansa Global Business Services

PROJEKTPARTNER



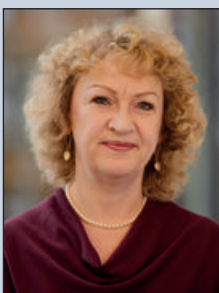
**Ronald Urgast**  
Manager Communication & Change Management

Lufthansa Global  
Business Services GmbH  
D-60546 Frankfurt/Main

ronald.urgast@dlh.de  
www.dlh.de

### Deutsche Lufthansa AG

PROJEKTPARTNER



**Petra Macdonald**  
Trainer Sales Tools -  
Training and Education Management

Training & Conference Center Seeheim  
Lufthansaring 1  
D-64342 Seeheim-Jugenheim

petra.macdonald@dlh.de  
www.dlh.de

### Lufthansa Cargo AG

PROJEKTPARTNER



**Nicole de Buhr**  
Product Manager Sales & Skills Training

Lufthansa Cargo AG  
Training Academy  
Lufthansaring 1  
D-64342 Seeheim-Jugenheim

nicole.de-buhr@dlh.de  
www.dlh.de