

Ein neuer Weg zu mehr Wissen

Von seinem Hauptsitz in Atlanta, Georgia, und mehr als 53 internationalen Niederlassungen unterhält die Unternehmensberatung North Highland Beziehungen zu vielen der bekanntesten Unternehmen und Marken weltweit. Für den Service von getAbstract entschied man sich aus zwei Gründen: Er erweitert einerseits das Wissen der Mitarbeiter und damit gleichzeitig das Know-How, das an Kunden von North Highland weitergegeben werden kann.



Die Evolution eines Unternehmens

Als innovative, globale Unternehmensberatung mit 20-jähriger Erfolgsbilanz hatte North Highland schon immer eine unkonventionelle Herangehensweise. Die Firmengründer glauben, die Bedürfnisse ihrer Kunden am besten erfüllen zu können, indem sie ihnen lokale Berater an die Seite stellen, die mit den regionalen Besonderheiten und dem Geschäft ihrer Kunden vertraut sind. Berater des Unternehmens haben im Durchschnitt 17 Jahre Erfahrung und somit das nötige Know-how, um die bestmögliche Lösung für jeden einzelnen Kunden zu finden. Das Ergebnis ist eine neue Dimension an effizienter und effektiver Beratung.

Mobilität und innovatives Denken

North Highland suchte ein Lernwerkzeug, das die Mitarbeiter sowohl weiterbildet als auch in ihren Beziehungen zu den diversen Kundengruppen unterstützt. Da Berater mit den unterschiedlichsten Wirtschaftszweigen arbeiten, war ein Service nötig, der ihnen ein möglichst breitgefächertes Business-Wissen auf unterschiedlichen Gebieten vermittelt.

Gleichzeitig sollten Berater, die sich oft lange Zeit vor Ort bei einem Kunden aufhalten, jederzeit und von überall Zugang zu dem nötigen Fachwissen haben. In der heutigen schnellen Welt benötigte das

Unternehmen eine Wissensressource, die Mitarbeiter zeitnah mit relevanten Trends und Informationen versorgt.

Der Service von getAbstract überzeugte: Aktuelles, relevantes Businesswissen in Form von leicht verständlichen, 5-seitigen Zusammenfassungen, die in weniger als 10 Minuten gelesen werden können. Die umfangreiche getAbstract-Bibliothek mit ihrer Vielzahl von Themen – von Strategie über Führung zu Management – ermöglicht es North Highland Mitarbeitern, eine breite Palette von anwendbarem Wissen zu erwerben. Und mit mehr als 10.000 verfügbaren Zusammenfassungen gibt es immer etwas Neues zu lernen.

Erzielte Ergebnisse

- getAbstract wurde für North Highland zu einer unverzichtbaren Ressource relevanten Business-Wissens.
- Für Berater bilden die Zusammenfassungen einen Mehrwert in ihren Kundengesprächen.
- getAbstract Lernberater unterstützen den Lernprozess auf vielfältige Weise.
- Einmal im Monat teilen Führungskräfte Erkenntnisse aus interessanten Zusammenfassungen mit den Mitarbeitern.
- getAbstract erhöht gleichermaßen Attraktivität und Nutzung des LMS durch relevante, aktuelle Inhalte.

FALLSTUDIE: North Highland



North Highland-Berater haben getAbstract immer in Reichweite, ob sie im Zug sitzen, auf einen Flug warten oder im Fitnessstudio trainieren. Sie können auf die gesamte Bibliothek mit ihrem internetfähigen Handy, Blackberry oder anderen mobilen Geräten zugreifen - jederzeit und überall. Fast die Hälfte der Mitarbeiter liest Zusammenfassungen online auf einem mobilen Endgerät.

Maßgeschneiderte Umsetzung

Zum Service von getAbstract gehören erfahrene Lernberater, die den Zugriff auf die Bibliothek einfach machen: Sie erstellen spezifische Leselisten und verlinken diese auf das firmeneigene Intranet. Darüber hinaus erhalten Mitarbeiter jede Woche E-Mail-Ankündigungen zu neuen Zusammenfassungen.

“Die Vorschläge neuer Zusammenfassungen sind sehr hilfreich”, sagt Patrick Curry, Director of Learning und Talent Management. “Unsere Berater sind sehr beschäftigt und werden mit den wöchentlichen E-Mails auf neue Konzepte aufmerksam gemacht, die Ihnen bei der Beratung ihrer Kunden helfen. Darüber hinaus werden sie zur Nutzung der gesamten getAbstract-Bibliothek animiert. Wenn ein Berater sich für die wöchentliche Zusammenfassung

Wissenspakete bündelt”.

getAbstract Links werden prominent auf dem Firmenintranet zusammen mit der Zusammenfassung der Woche und einer wechselnden Leseliste angezeigt. Die speziell erstellte Registerkarte “Executive Insights” war die erfolgreichste Maßnahme, mit der Mitarbeiter zur Nutzung des firmeneigenen LMS angeregt wurden. Einmal im Monat werden dort Zusammenfassungen vorgestellt, die Führungskräfte als für ihre Mitarbeiter besonders wichtig erachten.

Spürbarer Mehrwert

North Highland erwarb getAbstract nicht nur für die rund 900 Mitarbeiter in den USA, sondern auch für seine internationalen Niederlassungen und externen Partner. Berater beziehen sich bei Kunden oft auf Zusammenfassungen von getAbstract, um zusätzliche Sichtweisen in ein Gespräch zu bringen. “Das Ergebnis”, meint Curry, “sind wertvollere Gespräche zwischen Berater und Kunden.” Das durch getAbstract erworbene Wissen hilft North Highland-



“Die Zusammenfassungen helfen unseren Beratern dabei, mit Kunden ins Gespräch zu kommen und sie halten über aktuelle Trends, Konzepte und Theorien auf dem Laufenden.”

Patrick Curry, Director of Learning und Talent Management

interessiert, wird er oder sie auch andere Abstracts zu ähnlichen Fragestellungen lesen. Und wenn nicht, wird es bald Vorschläge zu neuen interessanten Themen geben.”

Die getAbstract Lernberater konzipierten einen Service, der Lernansprüche und technologische Anforderungen des Unternehmens optimal bedient.

“getAbstract bietet Vorlagen und Werkzeuge, die den Service einfach und überschaubar machen”, sagt Curry. “So implementierten sie ein themenspezifisches Portal, das Zusammenfassungen zu ausgewählten Themen in

Mitarbeitern, ihre Fähigkeiten zu verbessern und vertrauenswürdige Berater ihrer Kunden zu werden.

getAbstract hat sich zu einer Lernressource entwickelt, die das North Highland-LMS für Mitarbeiter attraktiv macht und zu dem sie gerne für neue interessante Informationen zurückkehren.

Nur drei Monate nach der Einführung von getAbstract bei North Highland hatten sich bereits die Hälfte aller Mitarbeiter für den Dienst eingetragen. Inzwischen nutzen alle North Highland-Berater den Service regelmäßig.