

## Mehr verkaufen mit getAbstract

Können Verkaufserfolge direkt auf die Inhalte von getAbstract zurückgeführt werden? Die Angestellten von Western Union glauben das. In einem Vertriebsworkshop der Western Union University wurden Zusammenfassungen von getAbstract zur Vertiefung des Lernprogramms eingesetzt. Die danach erzielten Verkaufsumsätze in Höhe von 16,5 Millionen Dollar schreiben Teilnehmer direkt den im Workshop erlernten Inhalten zu.



## Lohnende Investitionen

Investitionen in die Führungskräfteentwicklung zahlen sich aus, sagt Ranu Gupta, Director of Talent Management an der Western Union University, der internen Weiterbildungsakademie des internationalen Finanzdienstleisters. Und er hat Zahlen, die es beweisen. Er befragte die Teilnehmer eines firmeninternen Vertriebsworkshops nach ihren Erfahrungen. Besonders interessierte ihn, ob es ihrer Meinung nach direkte Bezüge von Verkaufserfolgen zu dem Erlernten gibt und ob sich diese mit Zahlen dokumentieren lassen. Die Antwort war 8,5 Millionen Dollar. Umsätze in dieser Höhe wurden direkt den

erlernten Qualifikationen zugeschrieben. Laut Gupta werden weitere 8 Millionen erwartet. „Die Summe von 16,5 Millionen liegt mehr als 20 Mal über den Kosten für das Programm. Und getAbstract war ein wichtiger Teil dieser Strategie.“ Die Vertriebsworkshops von Western Union weisen Mitarbeiter in die Kunst des erfolgreichen Verkaufens ein. Monatliche Chats mit Experten und Trainern helfen, das Erlernte zu verstärken. Die „Sales Excellence Academy“ stellt unterschiedliche Lernmaterialien, darunter auch Zusammenfassungen von getAbstract, zu den behandelten Themen bereit.

## Auf das Firmenziel zugeschnitten

Joshua Craver, VP of Talent Management, meint: „getAbstract ist genau auf unsere Lern- und Entwicklungsstrategie ausgerichtet. Unsere Mitarbeiter schätzen die Auswahl an relevanten und nützlichen Inhalten der führenden Vordenker.“

Verkaufskompetenz ist dabei nur ein Thema. Im Fokus haben die Angebote für Präsenzlernen und E-Learning der Western Union University auch Change Management, Kundenorientierung, unternehmerisches Denken, technisches Verständnis und Compliance. Mehr als 9000 Mitarbeiter in 50 Western Union-Zweigstellen

## Erzielte Ergebnisse

- 16,5 Millionen Dollar Umsatz durch die Teilnehmer eines Vertriebsworkshops,

der getAbstract zur Verstärkung von Lerninhalten einsetzte.

- Mehr als 20-facher Return on Investment.

- Förderung einer Kultur des kontinuierlichen Lernens.

- Hohe Nutzung von getAbstract-Inhalten in unterschiedlichen Bereichen.

# FALLSTUDIE:



*moving money for better*

weltweit profitieren davon. „Wir arbeiten eng mit unseren getAbstract-Lernberatern zusammen, um deren Inhalte diesen grossen Themen anzupassen, die innerhalb unserer Business School höchste Priorität haben und für den Erfolg unseres Unternehmens entscheidend sind.“

Gupta benutzt Inhalte von getAbstract aber auch für andere Programme der Western Union University. Im Rahmen des Programms „Take Ten“ etwa erhalten Mitarbeiter jede Woche eine E-Mail, in der sie gebeten werden, 10 Minuten ihrer Zeit ihrer persönlichen Weiterentwicklung zu widmen. Die in der E-Mail empfohlenen Zusammenfassungen gewährleisten einen guten Nutzen dieser Zeit.

„Wir platzieren gezielt Themen, indem wir sagen: Nehmt euch 10 Minuten Zeit, lest diese Zusammenfassung, denkt darüber nach und zieht Rückschlüsse. Oder ein Manager schlägt seinem Team vor, eine Zusammenfassung gemeinsam zu lesen und im Teammeeting zu diskutieren.“

Western Union University nutzt getAbstract auch, um mobiles Lernen gezielt zu fördern. Mitarbeiter werden ermutigt, Dienstreisen zu nutzen, um während einer Fahrt Audio-Zusammenfassungen zu hören oder bei Wartezeiten, etwa am Flughafen, Zusammenfassungen auf mobilen Geräten zu lesen.

Wer keinen Account hat, bekommt automatisch einen erstellt, wenn er oder sie sich das erste (und einzige) Mal einloggt.

„Man wird direkt zu einer Zusammenfassung geführt, ohne viel klicken zu müssen“, sagt Gupta. „Das fördert definitiv die Nutzung, denn meiner Erfahrung nach führt jeder Klick dazu, dass die Nutzung um 10 bis 15 Prozent nachlässt.“

Einmal drin, findet der Mitarbeiter Leseempfehlungen der getAbstract-Lernberater, die auf die Weiterbildungsziele ausgerichtet sind.

## Mitarbeiterzufriedenheit fördern

„Unser Geschäftsmodell entwickelt sich ständig weiter. Veränderungsprozesse sind deshalb ein wichtiger Teil unserer Arbeit“, sagt Gupta. „Ein wesentlicher Aspekt von Veränderung ist es, auf dem Laufenden zu bleiben, zu wissen, was in der Welt passiert, und sich anzupassen.“

Mit der Unterstützung von getAbstract hilft die Western Union University dem 163 Jahre alten Unternehmen und seinen Mitarbeitern, sich kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu wachsen. Angesichts dieses Ergebnisses sieht Gupta die steigende Mitarbeiterzufriedenheit als einen weiteren Benefit von getAbstract.



Ranu Gupta

**„getAbstract ist genau auf unsere Lern- und Entwicklungsstrategie ausgerichtet. Unsere Mitarbeiter schätzen die Auswahl an relevanten und nützlichen Inhalten der führenden Vordenker.“** -Joshua Craver, VP of Talent Management bei Western Union

## Starke Nutzung durch einfachen Zugriff

Der Erfolg dieser Bemühungen hängt ganz wesentlich von einem einfachen Zugriff auf die Inhalte ab. getAbstract bietet einen unkomplizierten Zugang, der laut Gupta Widerstände gegen ein neues Tool überwinden hilft. Dank Single Sign On können Mitarbeiter von Western Union direkt auf getAbstract zugreifen, ohne sich jedes Mal einzuloggen oder einen Account erstellen zu müssen. Links in E-Mails führen sie direkt zu den vorgeschlagenen Inhalten.

„Ich erkenne definitiv einen Zusammenhang zwischen getAbstract und Mitarbeiterzufriedenheit bzw. Mitarbeiterproduktivität“, sagt Gupta. „Auch Mitarbeiter, die getAbstract selbst nicht aktiv nutzen, sehen die Möglichkeit dazu als eine Investition, die ihr Unternehmen in ihre Entwicklung und ihr Wachstum leistet.“