



# PointClickCare erfüllt Ansprüche an L&D und gewinnt Top-Talente mit Degreed

PointClickCare® &  degreed

## Kunde

# PointClickCare®

## Hauptsitz

Toronto, Kanada

## Branche

Software

## Beschäftigte

1.800

## Eingesetzte Funktionen

Degreed Experiential Learning, personalisierte Empfehlungen, soziales Lernen, Degreed Mobil-App, Skill Coach

## Anwendungsfälle

Kulturelle Werte, Karriereentwicklung, Unternehmensinitiativen, Skillzuordnung, Skillentwicklung, selbstbestimmtes Lernen, Coaching, Karrieremobilität, Mitarbeiteranreize, Lerngemeinschaften

## Herausforderung

In Kanadas aufblühender Tech-Branche herrscht ein regelrechter Wettbewerb um Arbeitnehmer, was Neueinstellungen für große ebenso wie kleinere Unternehmen zur Herausforderung macht – auch für PointClickCare. Das Unternehmen hatte zudem eine Vielzahl an Lernsystemen und -inhalten, aber es war schwierig, sich für eine Schulung zu registrieren. Die Führungskräfte mussten sich den hohen Weiterbildungsansprüchen der Top-Mitarbeitenden stellen und suchten nach einer Lösung, die es Beschäftigten ermöglicht, ihr eigenes, personalisiertes Lernen in den Arbeitsalltag zu integrieren.

## Lösung

PointClickCare hat Degreed als Sprungbrett für sämtliche Talententwicklung positioniert und mehr als ein Dutzend Lerntechnologien, HR-Systeme und Anbieter für bezahlte Inhalte integriert. So wurde Degreed zur Eintrittskarte in eine verbundene Technologie-Lernumgebung sowie zum Anlaufpunkt für L&D-Metriken. Die für das Lernen verantwortlichen Führungskräfte waren

besonders überzeugt von Degreed Experiential Learning, das Personen mit den passenden Skills — oder jene, die diese noch entwickeln möchten — für Stretch Assignments, Vorträge, Projekte, als Mentoren und mehr empfiehlt.

## Ergebnisse

Monat für Monat wird Degreed von 80 % der Beschäftigten genutzt. So erhält das Lernteam schnell Einblicke in Angebot und Bedarf an Skills im Unternehmen und kann die so gewonnenen Daten nutzen, um die Entwicklung der Belegschaft mit den Geschäftszielen in Einklang zu bringen. Die Mitarbeitenden zeigten Interesse an vielen verschiedenen Themen. Indem Degreed Experiential Learning in die Karriereplattform von PointClickCare eingebunden wurde, können Mitarbeitende nun einfacher gehalten werden. Zudem sind interne Karrierechancen und Mentor:innen transparent sichtbar, und Barrieren, die zu hoher Fluktuation führten, werden abgebaut.

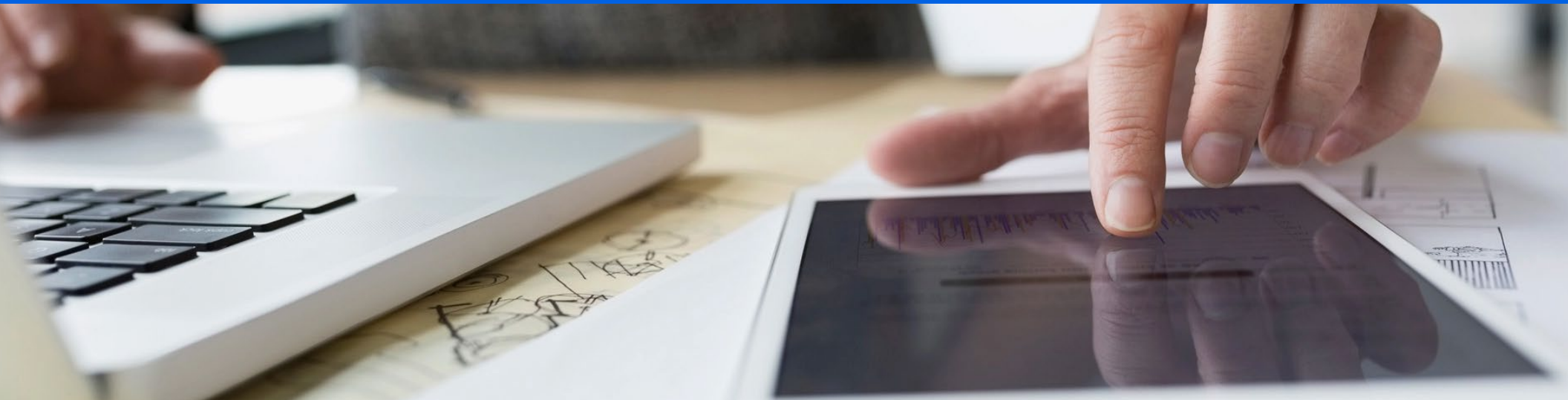


## Zusammenfassung

Um Arbeitskräfte anzuziehen und zu halten, musste PointClickCare die beruflichen Entwicklungsansprüche von Top-Talenten erfüllen. Das Start-up mit Sitz in Toronto bietet Software für die Verwaltung im Pflegebereich, betreuten Wohnen, in der Heimpflege und der Notfallversorgung an und hat nach Möglichkeiten gesucht, die es den Mitarbeitenden ermöglichen, ihr eigenes, personalisiertes Lernen in den Arbeitsalltag einzubinden. Schnell merkten die Verantwortlichen, dass dies mit einem bloßen LMS nicht zu erreichen wäre.

Nach ausgiebiger Suche entschieden sich die Lernverantwortlichen bei PointClickCare für Degreed, benannten es intern in „Thrive Learning Hub“ um und etablierten es als Hauptanlaufstelle für die Weiterbildung im Unternehmen. Die Beschäftigten haben nun Zugang zu einer großen Fülle an Inhalten und Themen, was dem Unternehmen hilft, wettbewerbsfähig zu bleiben. Die Mitarbeitenden lernen selbstständig, teilen Empfehlungen und erwerben Skills für aktuelle und künftige Aufgaben.

Degreed Experiential Learning zeigt den Beschäftigten nicht nur Karrierechancen, für die sie bereits qualifiziert wären, sondern lässt sie auch ihre aktuellen Skills mit denen vergleichen, die sie benötigen. So können sie ihre Karriere voranbringen und dem Unternehmen einen größeren Mehrwert bieten.



# Herausforderung

„Wir mussten verinnerlichen, dass wir eigentlich jeden Tag gemeinschaftlich lernen, ob bewusst oder unbewusst ... Das war uns mit einem LMS nicht möglich.“

— **Cindy Plunkett**  
Director of Learning Design and Development

## Skills aufbauen, um wettbewerbsfähig zu bleiben

Der starke Wettbewerb um Arbeitskräfte, die auf KI, maschinelles Lernen, Natural Language Processing und ähnliche Gebiete spezialisiert sind, macht die Personalsuche im aufstrebenden Techniksektor Kanadas zu einer echten Herausforderung für Unternehmen jeder Größe – auch für PointClickCare.

„Wir wollen den Status Quo verändern, und dafür müssen wir optimal aufgestellt sein“, sagt Cindy Plunkett, Director of Learning Design and Development. „Unsere Führung hat das Ziel ausgegeben, dass jede einzelne Person im Unternehmen offen sein soll für Wachstum und dauerhaftes Upskilling und Reskilling, um in Sachen Technologie und Innovation vorne dabei zu bleiben.“ Während PointClickCare den Blick auf die Weiterbildung der bestehenden Mitarbeitenden gerichtet hat, begann gleichzeitig die Neueinstellung von lernbereiten Talenten mit Interesse an den vom

Unternehmen benötigten Skills. Zudem schlug das Unternehmen den Weg Richtung Geschlechterparität ein, insbesondere in den Bereichen Produkte und Engineering.

Als etabliertes Unternehmen hätten sie verschiedene Lerninhalte und LMS-Systeme, aber die Registrierung für die Kurse war seit den frühen Start-up-Tagen hindernisreich wie ein 400-Meter-Hürdenlauf, sagt Plunkett, und fügt hinzu, die gestückelte Lernumgebung erschwere eine Verfolgung der Fortschritte. Zudem „haben die Mitarbeitenden früher hauptsächlich an Schulungen teilgenommen, weil es vorgeschrieben war.“

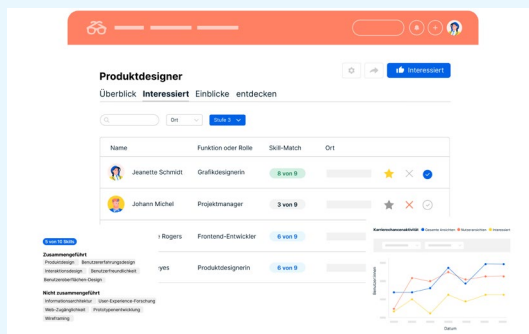
PointClickCare musste die Erwartungen der Top-Talente an eine hochprofessionelle Lernumgebung erfüllen und suchte deswegen nach einer neuen Möglichkeit, wie die Beschäftigten ihr

# Lösung

## Degreed Learning Platform

eigenes, personalisiertes Lernen in den Arbeitsalltag integrieren können.

„Wir mussten verinnerlichen, dass wir eigentlich jeden Tag gemeinschaftlich lernen, ob bewusst oder unbewusst“, fügt Plunkett hinzu. „Man gibt Wissen weiter und lernt selbst. Das war uns mit einem LMS nicht möglich. Wir wollten eindeutig sehen, welche Skills bei uns im Unternehmen vorhanden sind, Mitarbeitenden ein Upskilling ermöglichen und den Führungskräften Einblick in die vorhandenen Skills im Team geben.“



Nachdem PointClickCare verschiedene Möglichkeiten betrachtet hatte, wurde Degreed mit der Umsetzung einer neuen L&D-Strategie beauftragt.

„Als wir Degreed unseren wichtigsten Stakeholdern vorstellten, haben wir es als viel mehr als nur eine LXP präsentiert,“ sagt Plunkett. „Es ist ein System, das uns ermöglicht, Engstellen zu beseitigen. Es soll als Sprungbrett für all unsere Initiativen zur Talententwicklung dienen. Zum Teil ging es auch darum, eine großartige Lernumgebung zu schaffen. Aber wir sind weit über diesen Aspekt hinausgegangen, um wirklich alles richtig zu machen.“

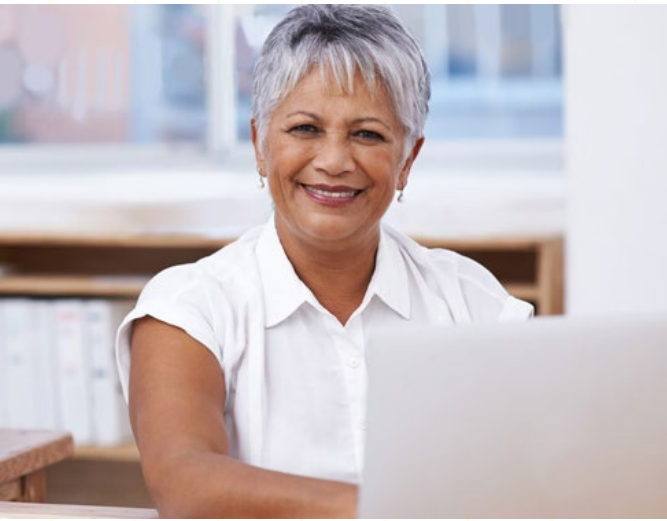
Die Lernverantwortlichen waren besonders an Degreed Experiential Learning interessiert, das Menschen mit den passenden Skills — oder jene, die durch erfahrungsorientiertes Lernen neue Skills entwickeln möchten — für anspruchsvolle Aufgaben, Vorträge, Projekte, als Mentoren und mehr vorschlägt.

Zum Start wurde Degreed intern von den Führungskräften in „Thrive Learning Hub“ umbenannt. Mehr als ein Dutzend Lerntechnologien, HR-Systeme und Anbieter von bezahlten Inhalten wurden eingebunden: So wurde Degreed zur gebündelten Anlaufstelle für eine vernetzte Technologie-Lernumgebung sowie für L&D-Metriken, erklärt Plunkett. „Wir liegen deutlich vor

dem Zeitplan, weil es mit Degreed so einfach war, all unsere Systeme einzubinden.“

Wie hat das L&D-Team für Degreed geworben? Indem es besonders die KI-gestützten, personalisierten Lernempfehlungen hervorhob, erzählt Plunkett. „Wir haben viel kommuniziert und Werbung gemacht. Alle waren begeistert.“ Zudem überzeugte das Lernteam die Führungskräfte davon, dass sie mit Degreed bessere Einblicke in die Fähigkeiten ihrer Teams erhalten könnten. Die L&D-Abteilung wies auch auf die mobile App von Degreed hin, rief einen monatlichen Newsletter ins Leben, teilte Zitate von internen Lern-Einflussnehmer:innen und erstellte einen Lernpfad, über den Lern-Einflussnehmer:innen Lerninhalte anderen zugänglich machen können.

Um die unternehmensweiten Skills zu erfassen und Degreed zu optimieren, wies L&D gemeinsam mit der Personalabteilung jeder Stelle im Unternehmen relevante Skills zu. Beim Aktivieren des Degreed-Profiles erfolgte so die Aufforderung, die eigenen vorhandenen Skills einzustufen. Dabei sollte es nicht um Bestehen oder Durchfallen gehen, sondern vielmehr darum, einen Überblick über die vorhandenen und erforderlichen Fähigkeiten im Unternehmen für jede Rolle und Funktion zu gewinnen.



## Ergebnisse

„Wir haben einige Rohdiamanten entdeckt, also Mitarbeitende mit bislang ungenutzten Skills.“

– **Cindy Plunkett**

Director of Learning Design and Development

### Neue Denkweise, neue Skills

Das Interesse der Mitarbeitenden an der neuen Lernplattform von Degreed ist gewaltig. In den ersten sechs Monaten nach der Einführung konnte PointClickCare eine beachtliche Nutzung durch über 1.200 aktive User und mehr als 40.000 erledigte Lernelemente sowie fast 200 geteilte Elemente verzeichnen. Kürzlich wurden in einem Quartal mehr als 26.000 Lernelemente erledigt und über 8.200 Stunden an Weiterbildung erfasst, erzählt Plunkett. „Monat für Monat habe ich über 1.500 aktive Nutzer.“ Das sind mehr als 80 % des Unternehmens.

Die Verknüpfung von Rollen mit Skills habe sich ausgezahlt, findet Plunkett und weist darauf hin, dass die Lernverantwortlichen dank des Degreed-Dashboards schnell sehen können, wo im Unternehmen Skills vorhanden sind oder benötigt werden. Diese Daten können nun dazu verwendet werden, um die Weiterentwicklung der Belegschaft mit den Geschäftszielen in Einklang zu bringen.

Plunkett dazu: „Wir haben einige Rohdiamanten entdeckt, also Mitarbeitende mit bislang ungenutzten Skills. Jetzt können wir für jede Person erkennen, wenn sie von einem bestimmten Level oder Skill auf ein neues Level oder zu einem neuen Skill gelangt ist, und zwar dank Maßnahmen durch ihre Führungskraft, Schulungen, Entwicklungspläne und mehr.“



„In den letzten Monaten haben drei oder vier Personen die Abteilungen gewechselt“, fügt sie hinzu und weist darauf hin, dass diese sonst vielleicht das Unternehmen verlassen hätten. „Wir hatten zum Beispiel eine tolle Mitarbeiterin in der Personalabteilung, die über ein PMP („Project Management Professional“-Zertifikat) verfügt, was die HR-Abteilung aber nicht wirklich genutzt hat. Dann wurde eine Projektmanagement-Stelle im Marketing frei. Sie hat sich auf die Stelle beworben und sie bekommen!“

Damit das Unternehmen wettbewerbsfähig bleibt, haben sich die Mitarbeitenden mit Lerninhalten aus vielen verschiedenen Themenbereichen auseinandergesetzt, sich mit Führungsrollen, Kommunikation und Projektmanagement beschäftigt sowie mit technischen Skills wie React, MySQL und Docker sowie Kubernetes. Es ist wichtig, dass sich alle mit ihrer eigenen Entwicklung identifizieren und ihren Lernfortschritt selbst vorantreiben, Empfehlungen teilen und Skills für aktuelle und zukünftige Positionen entwickeln, findet Kim Ferreira, VP of Talent Development. „Degreed ist wirklich ein integriertes Talent- und Entwicklungs-Tool.“



Dank Degreed konnte Sales Engineer Jeff Wright schnell einen persönlichen Lernplan erstellen. Dies empfand er bisher als schwierigsten Teil der Weiterentwicklung.

„Ich neige dazu, alles bis ins kleinste Detail zu analysieren, sodass ich letztendlich nicht ins Handeln komme – besonders, wenn es um persönliche Entwicklung geht“, sagt Wright. „Nun konnte ich diesen Teil beschleunigen.“

Auch die Personalsuche des Unternehmens wurde plötzlich viel einfacher: Es ist auch Degreed zu verdanken, dass PointClickCare jetzt als Arbeitgeber als noch attraktiver wahrgenommen wird, so Plunkett. „Teil unseres Wertversprechens für die Personalgewinnung ist, dass wir viel Wert auf die Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden legen und in sie investieren. Es geht uns auch um Transparenz. Karriereentwicklung steht allen offen.“



„Kurse sind in puncto Skillentwicklung nur ein Faktor in der Gleichung. Letztendlich muss es auch die Gelegenheit geben, das Gelernte praktisch anzuwenden.“

– **Cindy Plunkett**

Director of Learning Design and Development

## Ergebnisse

### Karrierechancen führen zu mehr Unternehmenswert

Indem Degreed Experiential Learning in die Karriereplattform des Unternehmens integriert wurde, konnte PointClickCare die Mitarbeiterbindung stärken. „Es war fantastisch, den Beschäftigten über einen ständig aktualisierten Talent-Marktplatz zu zeigen, welche internen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung bestehen“, sagt Plunkett, „denn so werden Barrieren abgebaut, die zu hoher Fluktuation führen.“

„Kurse sind in puncto Skillentwicklung nur ein Faktor in der Gleichung. Letztendlich muss es auch die Gelegenheit geben, das Gelernte praktisch anzuwenden.“

Mitarbeitende sehen jedoch nicht nur Stellen, für die sie bereits qualifiziert sind, sondern Experiential Learning ermöglicht ihnen auch, ihre aktuellen Skills mit den erforderlichen Skills zu vergleichen. Unsere Belegschaft schätzt es sehr, dass sie jetzt ihre Entwicklung selbst in die Hand nehmen kann. Und das ist wiederum ein Mehrwert für das Unternehmen, so Plunkett. „Es gibt eine Sache, die alle begeistert, wenn sie Degreed zum ersten Mal sehen: der Tab für Karrierechancen.“



# Ergebnisse

## Mentoring bringt Talente weiter

Das Zusammenbringen von Personen und erfahrungsorientiertem Lernen mit Mentor:innen über eine L&D-Initiative namens „Skill Buddies“ war besonders hilfreich dabei, die Unternehmensziele voranzubringen.

„Wenn jemand wirklich an einem Skill arbeiten möchte, verwenden wir Experiential Learning sowie das Skill Coach-Tool, um diese Person mit einer anderen Person zusammenzubringen, die in diesem Skill besonders stark ist“, sagt Plunkett. Sie findet diese Vorgehensweise besonders hilfreich, um Frauen in den Bereichen Produkte und Engineering zu fördern. „Frauen und Männern waren bei uns nicht einmal ansatzweise gleichberechtigt vertreten. Und je höher die Position, desto stärker wurde das Ungleichgewicht.“



Wie funktioniert das also? „Führungskräfte können einen Blick auf Skill Coach werfen und sofort sehen, dass zum Beispiel jemand in ihrer Abteilung mit Python auf Level 8 arbeitet und jemand anders auf Level 3. Wenn sie nun den Skill-Level der Person mit Stufe 3 steigern möchten, wissen sie, dass es jemanden in der Abteilung gibt, der hier helfen kann. Aber niemand steht in allen seinen Skills auf Level 8. Somit können sich die Mitarbeitenden gegenseitig unterstützen“, sagt Plunkett.

Um Frauen zu unterstützen, haben Führungskräfte aus den Bereichen Produkte und Engineering einen Lernpfad zu überzeugendem Reden, Präsentationen vor Vorgesetzten, Gegenwart von Vorgesetzten und mehr erstellt. „Und dann haben wir uns die Frauen, die wir im Tech-Bereich betreuen, über Skill Buddies angesehen, um ihnen Karrieremöglichkeiten aufzuzeigen und ihre Weiterentwicklung voranzutreiben“, erklärt Plunkett.

„Wir haben unsere Führungskräfte darauf hingewiesen, dass sie unsere Mitarbeitenden nicht als gegeben hinnehmen sollen, sondern für deren Entwicklung im Unternehmen verantwortlich sind. Diese Art von Gespräch haben wir vorher nicht geführt. Das hat dazu beigetragen, all diese Karrierechancen in Degreed zu eröffnen. Diese Einstellung setzt sich allmählich bei den Führungskräften durch. Sie verstehen mehr und mehr, dass sie eine aktive Rolle einnehmen müssen“, fügt sie hinzu.

# Über Degreed

Degreed gibt Millionen von Beschäftigten in hunderten Unternehmen weltweit eine Lernplattform an die Hand, um den Aufbau der nötigen Skills für heute sowie für die Zukunft in ihren Arbeitsalltag einzubinden.

Degreed verbindet selbstbestimmtes Lernen, Skillentwicklung, Zugang zu Bildung und Einblicke, damit sich Ihr Unternehmen schneller anpassen kann und sich Ihre Mitarbeitenden optimal weiterbilden können.

Für Unternehmen bedeuten die Technologien von Degreed eine agilere Talententwicklung, die auf tiefgehende Einblicke in vorhandene Skill-Sets gestützt ist. Beschäftigte wiederum können ihre Karriere durch personalisierte, auf ihre Expertise und Interessen abgestimmte Lernerfahrungen und Zugänge selbst in die Hand nehmen.

Degreed wurde 2012 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Pleasanton, Kalifornien, sowie weitere Niederlassungen in Salt Lake City, New York, London, Amsterdam und Brisbane.