

## E-Learning in der Pharmaindustrie

### Sanofi-Aventis nutzt Online-Lernplattformen



Dr. Andreas Brockmeyer, Provalidis

**Die Weiterbildungslandschaft hat in den vergangenen Jahren einen enormen Wandel erfahren. Zunehmend haben die klassischen Mitarbeiter-Schulungen Konkurrenz durch webbasierte Seminare bekommen. Und in der Tat bietet dieses e-Learning eine Reihe von Vorteilen, nicht zuletzt die Einsparung von Reisekosten - kein unwesentlicher Punkt in wirtschaftlich herausfordernden Zeiten. Das hat auch Sanofi-Aventis Deutschland erkannt und profitiert von den verschiedenen Vorteilen.**

Mit kaum einer anderen Weiterbildungsmaßnahme lassen sich gleichzeitig so viele Mitarbeiter zu einem Thema schulen wie mit webbasierten Lernplattformen. e-Learning ist darüber hinaus verhältnismäßig kostengünstig und bedeutet Learning on Demand - der Nutzer kann sich also in vielen Fällen immer dann selbst schulen, wenn er gerade Zeit und Lust hat. Sanofi-Aventis Deutschland hat erkannt, dass sich Online-Mitarbeiterschulungen für viele Unternehmensbereiche eignen. Das Pharmaunternehmen ergänzt beispielsweise die traditionelle Weiterbildung seiner Mitarbeiter mit e-Learning und nutzt dafür unter anderem den Provalidis Coach, eine von Provalidis entwickelte Online-Lernplattform, an der erfahrene Aus- und Weiterbilder mitentwickelt haben. Als zentrale Schnittstelle zwischen den Wünschen der hausinternen Kunden und Provalidis fungiert die Abteilung Information Solutions. Für Abteilungen, die bereits mit der Entwicklung von eigenen Lerninhalten vertraut sind oder sich dafür interessieren, stellt Provalidis mit FIT<sup>2</sup> eine eigenentwickelte Autoren-Software zur Verfügung. Werden beim so genannten „Blended Learning“ klassische Präsenzs Schulungen mit Online-Lernplattformen ergänzt, verbinden sich die Vorteile einer individualisierten orts- und zeitunabhängigen Weiterbildung mit dem direkten Kontakt zu anderen Menschen. Weiterer Vorteil: Da die Inhalte der Lernplattform webbasiert sind, ruft der Nutzer immer aktuelle Inhalte ab.

### Ideale Weiterbildung von Außendienst-Mitarbeitern

Sanofi-Aventis setzt Selbststudienprogramme unter anderem bei der Schulung seines Außendienstes ein. Hier bietet sich e-Learning besonders an, da Außendienstmitarbeiter naturgemäß geographisch weit verteilt sind und nur mit gewissem Aufwand zu einem zentralen Schulungstermin versammelt werden können. Außerdem sind diese Mitarbeiter mit den Werkzeugen des e-Learning in der Regel bereits vertraut: Sie haben meist eine akademische Ausbildung, arbeiten ohnehin viel am Computer und erfassen komplexe Sachverhalte sowie Steuerungsmechanismen der e-Learning-Programme leicht. Die Verantwortlichen von Sales Force Training kümmern sich intensiv um die Betreuung der e-Learning-Module und die Motivation des Außendienstes und erreichen so bei den Schulungsmaßnahmen teilweise über 90% der betroffenen Außendienst-Mitarbeiter. Wann immer es ihre Zeit zulässt, können diese so ihren Wissensstand auffrischen. Mit den interaktiven Lernmethoden bereiten sich die Außendienstmitarbeiter auch auf anstehende Trainings vor oder bereiten Schulungen nach.

„Wir haben Fit2 ausgewählt, weil die Autorenfähigkeit in den Abteilungen Sales Force Training vorhanden ist“, sagt Michael Timmermann von Information Solutions. Inzwischen haben sich bereits einige Trainer von Sanofi-Aventis zu e-Learning-Tutoren weitergebildet. Sie können jetzt mit Fit2 eigene Schulungen ausarbeiten und Lerninhalte sogar anspruchsvoller gestalten als bei

Präsenztagungen. Die Außendienstler treffen sich trotzdem noch regelmäßig zum persönlichen Austausch auf zentralen Tagungen. Die Zeit, die sie hier früher mit Lernen verbracht haben, kann jetzt aber auch anders genutzt werden. Produktinformationen beispielsweise lassen sich gut über e-Learning vermitteln, und die so gewonnene Zeit gibt Freiraum, um etwa organisatorische Details von Verkaufskampagnen zu besprechen.

### **Softwareschulungen bei Regulatory Affairs**

Auch für die Arzneimittelzulassung, der Abteilung Regulatory Affairs, setzt Sanofi-Aventis e-Learning ein. So müssen Mitarbeiter des Unternehmens einen Kurs absolvieren, um Zugang zu einem webbasierten System für die Freigabe von Werbemitteln zu erhalten. Bevor Sanofi-Aventis in Deutschland diesen softwarebasierten Workflow zum Freigabeprozess eingeführt hat, entwickelte die zuständige Abteilung gemeinsam mit Provalids eine Lerneinheit zu diesem System, die sowohl Lernunterlagen als auch eine Computersimulation der Freigabe-Vorgänge beinhaltet. Dieser Kurs wird immer dann eingesetzt, wenn neue Mitarbeiter Zugang zu dem System erhalten sollen.

### **Lerninseln in der Produktion**

Mittlerweile bietet Sanofi auch in der Fertigung Online-Unterweisungen zum Thema Arbeitsschutz an. Sie sollen Sicherheitsanweisungen vermitteln sowie das notwendige Bewusstsein schaffen und basieren auf der von Provalids und InfraserV Höchst gemeinsam entwickelten Content-Plattform ZEUS. ZEUS steht für „Zukunft mit effizienten Unterweisungen & Schulungen“, die der Standortbetreiber InfraserV Höchst bereits einsetzt. Sanofi-Aventis testet die neue Schulungsform in der Produktion von Insulinpens. Die Mitarbeiter werden online über die gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitsunterweisungen geschult. Neben einer Dokumentation wird mit Hilfe von Testfragen auch der rechtssichere Nachweis über eine erfolgreiche Wissensvermittlung erbracht. Die Schulungen in der Produktion stellen besondere Herausforderungen dar. Mit Hilfe einer einfachen und intuitiven Bedienung und flexiblen Zugangsmöglichkeiten wurden die Einstiegshürden bewusst so niedrig wie möglich gewählt. Außerdem dürfen die Mitarbeiter die Reinraumbereiche für das e-Learning nicht verlassen. Das bedeutet, dass vor Ort, in problemlos erreichbarer Nähe zum Arbeitsplatz eine „Lerninsel“ in einem eigens dafür bereitgestellten Raum eingerichtet wurde, in der die Mitarbeiter Lerneinheiten am Computer absolvieren können, wenn es der Produktionsablauf gerade zulässt. Eine Lernerfolgs-kontrolle wird durchgeführt, allerdings nicht namentlich, sondern ausschließlich numerisch. Dieses Verfahren stellt sicher, dass die Fragen sinnvoll formuliert sind, von den Mitarbeitern in der Produktion verstanden werden und dass trotzdem eine direkte Zuordnung einzelner Mitarbeiter aus Gründen des notwendigen Daten- und des Persönlichkeitsschutzes ausgeschlossen ist. Sofern das Lerninsel-Konzept sich erfolgreich bewährt hat, verfügt Sanofi-Aventis in Deutschland über eine Lösung, die sich auch in anderen Produktionsbereichen einsetzen lässt.

### **Lernen im Web 2.0**

Da sich e-Learning in den Bereichen Salesforce Training und Regulatory Affairs bereits bewährt hat, wollen die Verantwortlichen die Weiterbildung am PC weiter ausbauen. Das Beispiel Insulinpen-Produktion wird zeigen, ob die Mitarbeiter die Umstellung von der Präsenzschiulung durch einen Trainer auf die Eigenschulung am Computer akzeptieren. Wenn ja, steht den Ausbauplänen nichts mehr im Weg. Provalids unterstützt das Pharmaunternehmen bei der Schulung von Autoren, die e-Learning-Programme entwickeln. Zusätzlich bietet Provalids an, entsprechende Content-Plattformen gezielt für Sanofi-Aventis zu entwickeln.

Noch befindet sich e-Learning auf dem Stand des Page Turners - die Lernunterlagen beschränken sich schwerpunktmäßig auf das direkte Lesen am PC. Die Lernplattformen sollen zukünftig noch mehr individualisiert werden, damit sie stärker auf das jeweilige Vorwissen des Nutzers eingehen. Provalids hat bereits erste e-Learning-Programme, die jeden Lernenden bei seinem individuellen Kenntnisstand starten lassen. Ein Beispiel ist die e-Learning Plattform GMP:Ready. Im Bereich Good Manufacturing Practice (GMP) sind regelmäßige Schulungen mit Erfolgskontrolle der Mitarbeiter erforderlich. Mit GMP:Ready können die Lernenden die Geschwindigkeit der Schulung selbst steuern und durch Führung über einen Eingangstest nur das Lernen, was noch nicht vorhanden ist.

Derzeit verfügbare e-Learning-Methoden entsprechen dem Stand des Internets der Neunzigerjahre, obwohl sich Web 2.0 - das Mitmachweb - längst etabliert hat. Von der Weiterentwicklung des Internets

könnte auch das e-Learning profitieren. Denkbar wären beispielsweise Verknüpfungen à la Wikipedia: Lernende könnten sich untereinander austauschen, was sie im Kurs gelernt haben, sich unbekannte Begriffe online erklären lassen oder Begriffserklärungen in ein Glossar eintragen. Solche e-Learning-Werkzeuge befinden sich bereits in der Entwicklung.