

# ZUKUNFTSSZENARIO TRAINING 2030

Seit 2019 wird auch in Deutschland das 5G-Netzwerk ausgerollt. Mit 5G sind theoretisch Downloadgeschwindigkeiten von 10 Gigabit (eigentlich also „10G“) pro Sekunde möglich. Damit ist die Technik bis zu 100-mal schneller als das heutige LTE. Welches Szenario ist dadurch für das Training von Mitarbeiter:innen im Kundenservice und Telesales denkbar? (vgl. [www.10gplatform.com](http://www.10gplatform.com))

## STELLEN WIR UNS EINMAL VOR,

**dass seit der Pandemie 2020 bis 2023 immer mehr Menschen das Recht auf Homeoffice einforderten und aus der Stadt in ländliche Gebiete gezogen sind. Auch Deutschland verfügt 2030 endlich über flächendeckende 10G-Netze. Diese grenzenlose Konnektivität ermöglichte inspirierende, personalisierte digitale Tools, die das Lernen motivieren, wo immer die Lernenden das wollen.**

Trainer:innen ergänzen diese Möglichkeiten durch emotionale Unterstützung, Aufmerksamkeit und individuelle Anleitung. In Präsenz oder auf dem Bildschirm zu Hause oder auf dem Handy. Dazu unterstützt digitales Hilfspersonal die Trainer:innen, sei es online durch einen synthetischen Tutor oder durch einen freundlichen Roboter im Homeoffice, der auf die individuellen Bedürfnisse des Lernenden eingeht. Synthetische Trainer – also realistisch aussehende Klone von echten Trainer:innen – die per Algorithmus mit dem Lernenden interagieren, sind etabliert. Technologie-Giganten konnten aufgrund der durch die Digitalisierung gewonnenen vermarktbareren Datenmengen die Hardware für diese VR und XR-Lernerlebnisse kostenfrei zur Verfügung stellen.

## Ob remote oder in der Präsenzs Schulung

Mitarbeiter:innen können nun entscheiden, ob sie remote lernen oder an Präsenzs Schulungen teilnehmen. Diejenigen, die lieber zu Hause lernen, können sich per Livestream realtime am Training beteiligen, während ihr Robot Companion zu Hause die Rolle eines Coaches übernimmt und ihre Aufmerksamkeit auf den Lerninhalten hält. Dank Künstlicher Intelligenz konnte sich der Roboter an den bevorzugten Kommunikationsstil und die Lernmethode der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anpassen. Das Verständnis des Lernstoffes und die Übung der Anwendungen in der Praxis geschieht fast spielerisch, denn die Lerntechnologie ist auf die individuellen Bedürfnisse des Lernenden optimiert.

Im Homeoffice beginnt die typische Lern-Session damit, dass die Mitarbeiter:innen ihre Smartglasses aufsetzen und sich auf ihrem Bildschirm, ihren Augenbewegungen und Mausclicks folgend, virtuelle Assistenten mit Tipps & Tricks anbieten. Arbeitsunterbrechungen durch Lernzeiten konnten so minimiert werden. Und auch in der Präsenzs Schulung erfüllen die Smartglasses über die beschriebenen Augmented-Reality-Anwendungen ihren Zweck. Hinzu kommen über einen Pairing-Algorithmus generierte Vorschläge für die Bildung von Lerngruppen, die sich real sowie virtuell zusammenfinden.

## Mit dem Synth individueller lernen

Der/die Trainer:in aus der Präsenzs Schulung wird nach der Schulung orts- und zeitunabhängig als Synth (synthetischer Tutor) zur Verfügung stehen, individuelle Unterstützung anbieten, Fragen stellen oder bedarfsorientiert Informationen liefern. Der/die Synth wird aber auch die Lerngruppe leiten, deren Diskussion anregen und Wissen an Praxisanwendungen abfragen. All das geschieht in real time. Der/die Synth ist in der Lage, auf die Lernenden in Echtzeit zu reagieren. Lernende aus allen sozioökonomischen Schichten, aus unterschiedlichen Generationen und

**junokai**  
a majorel company

### Consultants für Customer Service & Customer Experience Management:

- CX-Strategie • Transformationskonzepte
- Prozess- und Technologieoptimierung
- Projektumsetzung • Interimsmanagement

Kontakt: *Jonas Leismann, Principal*  
[jonas.leismann@junokai.de](mailto:jonas.leismann@junokai.de), 0800-junokai

CCW 2023:  
Halle 3  
Stand F1

## Das Lernen von morgen gestalten - Die junokai Learning Experience

### junokai Learning Experience - Methodik



\*RoL = Return on Learning

### Unser Consulting Ansatz

- Durchführung einer **workshop- und interviewbasierten Zielbild-Analyse** zur Ermittlung von **Stärken und Schwächen** im Training. Abgleich mit Trends, Unternehmensstrategie und CS-Zielen zur Ermittlung von **Chancen und Risiken**
- Konzeption einer **zukunftsfähigen Lernarchitektur**: Lernziele, -methoden, Formate, Systeme und Praxistransfer
- Ableitung konkreter **Handlungsempfehlungen** und **Prioritäten** bezogen auf Ziele, Prozesse, Inhalte, Medien, Didaktik, Infrastruktur, Technologie und Kultur

### Ergebnisse & Mehrwerte

- spezifische **Lernarchitektur** und **abgestimmte Vorgehensweise** bei deren Umsetzung.
  - Business Case: Transparenz über **Return on Learning-Investment**.
  - Wettbewerbsvorteile durch **kompetente und zufriedene Mitarbeiter**, die die Kunden begeistern.
- Maßnahmen können umfassen:
- **Strategie**
  - **Didaktik/ Gestaltung**
  - **Inhalte**
  - **Technologie**
  - **Ressourcen (€/t)**
  - **Trainer/ -skills**
  - **Lernkultur**

*Wir laden Sie ein, Ihr faktisches Wissen und Ihre Trendannahmen zu diskutieren: Welche Wünsche, welche Absichten entstehen für Ihre individuelle Zukunft des Trainings im Kundenservice? Wir wünschen Ihnen für 2023 die richtige Entschlusskraft für die Weichenstellungen in eine erfolgreiche Zukunft.*

aus allen Kulturen nehmen miteinander solche Lernmöglichkeiten wahr und knüpfen untereinander Kontakte. Übungsaufgaben können – allein oder gemeinsam und auf der Hardware der eigenen Wahl – durchgeführt werden (Smartphone, Smart-TV, Computer, ...). Der synthetische Tutor lernt mit jeder Interaktion besser auf die Bedürfnisse der Lernenden einzugehen und macht in Realtime immer passendere Vorschläge für Lernmethoden, -formate oder -tageszeiten. Lernprobleme können so angegangen werden, sobald sie entstehen. Fortschritte und Herausforderungen werden in täglichen Berichten über Lernfortschritte einfach dargestellt und analysiert. Dem/der Trainer:in und einer Führungskraft wurde von den Lernenden Zugriff auf diese Berichte gegeben, um Hilfe zu erbitten oder Verbesserungsvorschläge für die Trainings zurückzumelden.

### Menschliches Miteinander bleibt wichtig

Menschliches Miteinander bleibt maßgeblicher Bestandteil der Aus- und Weiterbildung. Technologien werden eingesetzt, um das Knüpfen von Kontakten auch zu dezentral arbeitenden und lernenden Kolleg:innen zu ermöglichen. Trainer:innen erhalten durch die digitalen Kanäle zeit- und ortsunabhängig Möglichkeiten, die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Lernenden kennenzulernen und fachlich optimal auf diese einzugehen. Unternehmen, die sich frühzeitig mit den Möglichkeiten der 10G-Zukunft beschäftigt haben, setzen mittlerweile Branchenstandards in der Aus- und Weiterbildung. Sie öffneten ihre

Lernformate für Externe, denn die damit erzielten Zertifikate ersetzen mittlerweile herkömmliche Abschlüsse der regionalen IHK.

### ! Unser Tipp: Treffen Sie mit Fakten und Vorhersagen kraftvolle Entscheidungen

Möchten Sie mit **Kreativität und Optimismus** die **Zukunft Ihres Trainings im Kundenservice gestalten**? Dann ist es gut, von Zeit zu Zeit nach vorne zu schauen und Signale und Tendenzen aus Technologie, Gesellschaft oder Wirtschaft wahrzunehmen. Auch wenn Vorhersagen unzuverlässig sind und Ereignisse oftmals anders ausfallen als gedacht, lohnt sich das Vorausdenken: Eine Haltung zu finden und daraus ein Ziel zu fassen begründet sich auf einem Abwägen von Fakten und Vorhersagen. Starten Sie mit einer workshop- und interviewbasierten Herangehensweise und skizzieren Sie die vor Ihnen liegenden Chancen und Risiken. Nutzen Sie die unternehmensspezifischen Erfahrungen Ihrer Trainer:innen, Lernenden und Führungskräfte und gestalten sie die Roadmap ihrer Learning Experience der Zukunft.



Sebastian Schmidt,  
junokai Senior Consultant