



**BERLIN**



Referenz: Öffentliche Verwaltung

# Landesverwaltungsamt Berlin

---

E-Learning Programm für das LVwA

# Landesverwaltungsamt Berlin

## E-Learning Programm für das LVwA

### Daten und Fakten

---

**Ansprechpartner /**

Landesverwaltungsamt Berlin

**Auftraggeber**

BS Ltg. - Abteilungsleiter Beihilfeservice

Fehrbelliner Platz 1

10707 Berlin

Ansprechpartner: Sascha Nali

Tel. +49 30 90139-6407, Fax +49 30 9028-3541

[sascha.nali@lvwa.berlin.de](mailto:sascha.nali@lvwa.berlin.de)

**Auftragsvolumen**

~ 200 T €

**Zeitraum der Leistungserbringung**

März 2023 - heute

Das LVwA hat mit den EITCO-E-Learnings seine Onboardingprozesse optimiert und eine einheitliche Wissensbasis und Lernqualität geschaffen. Unterschiedliche digitale Lernkurse wurden in diversen Abteilungen für individuelle Bedarfe konzeptioniert. So wurden sowohl Software-E-Learnings, als auch Fach-E-Learnings für unterschiedliche Zielgruppen implementiert.

Neue Mitarbeitende können sich schneller in komplexe Aufgabengebiete einarbeiten, da sie jederzeit und überall auf Schulungsmaterialien zugreifen können. Bestehende Mitarbeitende haben die Möglichkeit, Softwaremodule und Schnittstellenprozesse interaktiv zu lernen. Kunden des LVwAs haben 24h Zugriff auf Informationen, die vorher nur über die mit Öffnungszeiten beschränkte Hotline abgerufen werden konnten.



# Unterstützung durch EITCO

---

## 1. Auftaktworkshop:

Im Rahmen eines Auftaktworkshops war in jeder Abteilung eine gründliche Analyse der aktuellen Lernumgebung und der vorhandenen Ressourcen für die Umsetzung des benötigten E-Learnings entscheidend. Dabei konnte EITCO zusammen mit den einzelnen Fachteams des LVwAs die Stärken und Schwächen identifizieren und die Lernstrategie entsprechend anpassen.

## 2. Kontinuierliche Beratung:

Mit Blick auf den Einsatzkontext und die Ausgestaltung der individuellen E-Learnings war es wichtig, die Bedürfnisse und Erwartungen der Lernenden zu verstehen. Dies ermöglichte die stetige Anpassung der Lerninhalte und -methoden an die spezifischen Anforderungen der Zielgruppe.

## 3. Konzept- und Inhaltentwicklung:

EITCO übernahm in allen E-Learnings die Erstellung von didaktischen Konzepten. Darüber hinaus wurden Storyboards und Wireframes erstellt.

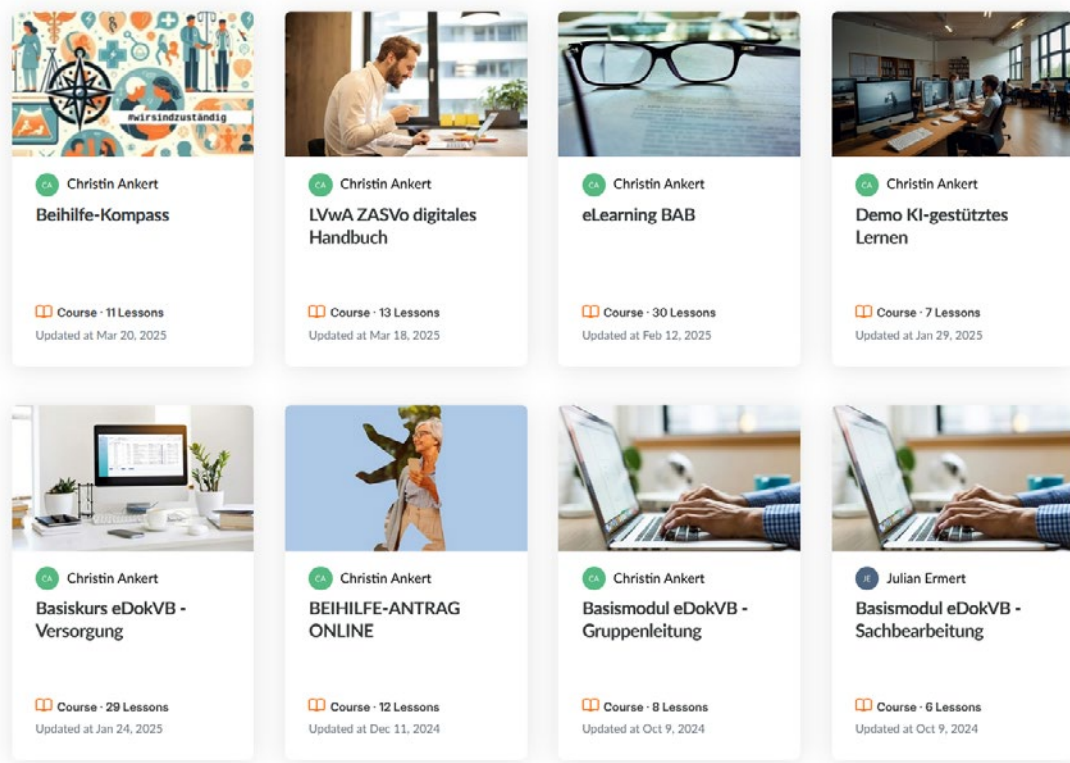
## 4. Technische Umsetzung:

Videobearbeitung / Videoproduktion: Im Comicformat werden Protagonisten des jeweiligen Themas dargestellt und animiert. Ein Screencast wurde erstellt und vertont. Die Tonspur wurde Untertitelt, die Lernenden werden auditiv und visuell durch den gesamten Bearbeitungsprozess geführt.

## 5. Kontinuierliche Aktualisierung:

In regelmäßigen Runden wurde von den Fachteams Feedback zur Verbesserung der Inhalte eingeholt. Die regelmäßige Überprüfung und Aktualisierung der Inhalte waren notwendig, um deren Relevanz und Effektivität sicherzustellen.





## Lernbausteine

In den Modulen des Kurses kamen folgende Lernelemente zum Einsatz:

### 1. Erklärfilme:

In denen die zentralen Funktionen und Nutzendevorteile dargestellt werden. Zusammenhänge wurden mit bewegten Bildern erklärt und nehmen damit Ängste vor dem Umgang mit dem Portal. Die Videos wurden durch einen professionellen Sprecher und KI-Stimmen vertont.



### 2. Softwaredemos:

In denen die Anwendenden die Klickwege verfolgen und im selbst definierten Tempo abspielen können. Auch hier erfolgte eine Vertonung durch einen professionellen Sprecher.

### 3. Hotspot-Folien:

Dieses Werkzeug bietet die Möglichkeit, auf Bildern (Grafiken oder Screenshots) sogenannte Hotspots zu platzieren. Sobald die Lernenden ihre Maus über den Hotspot führen, werden Boxen mit erklärenden Texten, Tipps und weiteren Grafiken angezeigt.

### 4. Erklär- und Infografiken:

Die Lernmodule werden von Charakteren begleitet, die die Lernenden in allen Themengebieten unterstützen, indem sie Geschichten aus dem Arbeitsalltag mit Bezug auf die Lerneinheiten erzählen. Lernvideos, Softwaresimulationen und Informations- / Erklärvideos sind vertont und mit Untertiteln hinterlegt.



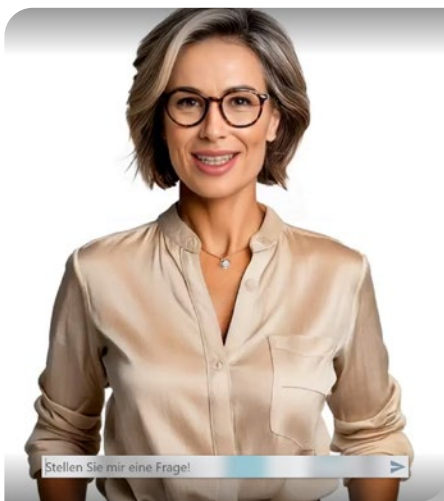
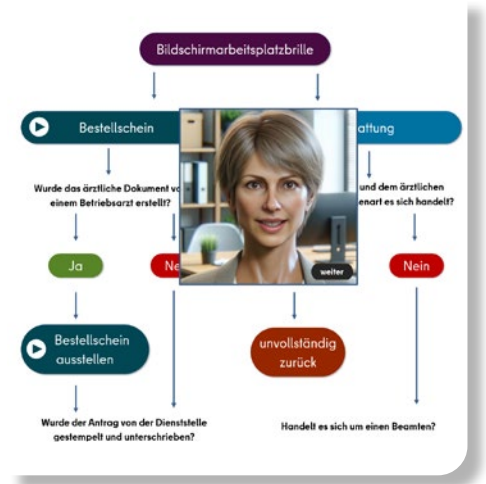
## 5. Quiz / Abschlusstests (Erfolgskontrolle):

Jede Lerneinheit wird durch inhaltsbezogene Fragen abgeschlossen, die zum einen nach klassischem Multiple-Choice Konzept und zum anderen als Zuordnungsspiel gestaltet sind.

Da das E-Learning Modul sehr umfangreich ist, ist es notwendig, dass die Anwendenden selbstbestimmt lernen können. So können sie das Modul jederzeit unterbrechen und zu einem späteren Zeitpunkt an gleicher Stelle wieder fortsetzen. Oder sie können auch zu vorherigen Lerneinheiten zurückkehren.

## 6. Prozessvisualisierung:

Die Prozessvisualisierung wurde für Antragsprozesse der Verwaltung entwickelt. Die einzelnen Prozessschritte, die sich aus der täglichen Arbeit ergeben, werden beschrieben und für die Zielgruppe interaktiv sichtbar gemacht.



## 7. Digitaler Lernassistent:

Für die Beantwortung der Fragen der Mitarbeitenden und Kunden des LVwAs wurde ein KI-Lernassistent entwickelt. Egal ob Softwarehandbuch, Gesetzestexte oder interne Prozessdokumentationen, der Lernassistent lässt sich mit verschiedenen Datenquellen bestücken.

## Moodle (LMS)

Für das LVwA wurde mit Moodle ein übersichtlicher und attraktiver Lernort für alle Mitarbeitenden geschaffen. Alle Lernstände der Mitarbeitenden wurden immer automatisiert im Blick gehalten. Die Plattform ist datenschutzsensibel konfiguriert, barrierearm und sicher. Sie ist über die Cloud per URL erreichbar und passwortgeschützt. Das gesamte Design und die Redaktion der Webseite sind von EITCO erstellt worden.



# Ihr Experte für Ihre digitale Zukunft

Innovative Ideen und langjährige Erfahrung bündelt EITCO mit einem Ziel: die Prozesse unserer Kunden nachhaltig zu verbessern. Wir begleiten die digitale Transformation unserer Kunden, sowohl aus technischer als auch aus organisatorischer Sicht. Ob kundenspezifische Anpassungen von Standardlösungen, Entwicklung, Roll-out und Betrieb von individuellen Business Applications sowie Branchenlösungen oder Konzeption und Umsetzung von Migrationsprojekten - EITCO bietet herausragende Lösungen und Leistungen aus einer Hand.



## Ihr Ansprechpartner

### **Julian Ermert**

Head of Business Unit  
E-Learning

**+49 (228) 338881-128**  
**[JErmert@eitco.de](mailto:JErmert@eitco.de)**



## European IT Consultancy EITCO GmbH

Potsdamer Platz 10  
10785 Berlin

Am Bonner Bogen 6  
53227 Bonn

Nordhofstraße 2  
45127 Essen

+49 (30) 408191 0  
[kontakt@eitco.de](mailto:kontakt@eitco.de)  
[www.eitco.de](http://www.eitco.de)