

Mit der Assima Training Suite trainiert eine globale Großbank mehr als 5.000 Mitarbeiter in Deutschland schnell und kosteneffizient und unterstützt so den reibungslosen Übergang zu einem standardisierten Core Banking System.

HERAUSFORDERUNGEN

Banken und andere Geldinstitute müssen ihre Systeme und Prozesse global standardisieren, um ihre operativen Prozesse zu optimieren und die Einhaltung der sich ständig ändernden rechtlichen Vorschriften sicherzustellen. So auch eine der führenden Privatkundenbanken, die 18.000 Mitarbeiter und 80 Millionen Kunden in 40 Ländern hat und mehr als 1 Billion \$ in Depots und Kundenfonds verwaltet.

Durch Akquisitionen ist die Bank in den vergangenen Jahren rapide gewachsen und hat damit eine teure, heterogene IT-Umgebung übernommen. Um die Betriebs- und Supportkosten zu senken und neue Größenvorteile auszuschöpfen, standardisiert die Bank weltweit ihr Core Banking System.

Fast alle erfolgskritischen Aktivitäten, von Kunden- und Account-Management über Buchhaltung und Reporting, hängen vom Core Banking System ab. Deshalb mussten vor der Produktivsetzung in jedem Land alle Mitarbeiter im Umgang mit der neuen Anwendung trainiert werden. Um mehr als 5.000 Mitarbeiter in Deutschland rechtzeitig vorzubereiten, plante die Bank ein groß angelegtes Trainingsprogramm mit einem Blended Learning Ansatz aus Präsenztrainings und eLearning.

LÖSUNG

Das Trainingsteam der Bank in Deutschland suchte eine Trainingslösung für die Vorbereitung der Mitarbeiter auf das neue Core Banking System. Ein Trainingssystem mit mehreren Mandanten als Kopie des Live-Systems aufzubauen und laufend zu aktualisieren, wäre für die Bank zu umständlich und teuer gewesen. Screenshot-basierte Simulationen waren keine Alternative, da sie keine interaktive Trainingserfahrung ermöglichen, um die nötige Sicherheit in der Anwendung des neuen Systems zu gewinnen.

Proprietary data such as customer names, addresses and account numbers can be removed from training modules, which helps to protect the bank and its customers

Um diese Herausforderung zu bewältigen, entschied sich die Bank für die Assima Training Suite (ATS). ATS bietet einen einzigartigen Ansatz für die Erstellung von Trainingsinhalten durch Klone der Live-Anwendung, die für interaktive Übungen in den Trainingsmodulen genutzt werden.

Auf einen Blick

Herausforderungen

- Mehr als 5.000 Mitarbeiter zum neuen Core Banking System trainieren
- Entwicklung der benötigten Trainingsmaterialien beschleunigen
- Trainingskosten minimieren

Lösung

- Assima Training Suite (ATS)
- 450 interaktive Simulationen für Mitarbeiter
- Präsenztrainings in Phasen durchgeführt
- Trainingsdaten schnell und einfach anonymisiert, um Bank- und Kundendaten zu schützen
- Bereitstellung der ATS Simulationen online über das SABA Lernmanagement System der Bank

Vorteile

- Über 5.000 Mitarbeiter schnell und effizient trainiert
- Kosten für die Entwicklung der Trainingsmaterialien um 30% gesenkt
- Effizienteres, interaktives Training
- Schnelle und einfache Aktualisierung des Training-Content mit der einzigartigen Klon-Funktion von Assima
- Reduzierung der Trainingskosten durch doppelte Nutzung der Simulationen für Präsenztraining- und eLearning
- Maximale Sicherheit für Bank- und Kundendaten

Ein Team aus internen Entwicklern und Assima Technik-Experten klonte die wesentlichen Funktionen des Core Banking Systems und entwickelte mehr als 450 Lerneinheiten für die Mitarbeiter.

Total time savings of 30% compared to creating and maintaining screenshot-based training materials

Während die Aktualisierung von Trainingssystemen und Screenshot-basierten Schulungsunterlagen zeitaufwändig und fehleranfällig ist, beschleunigt ATS den Prozess erheblich. Änderungen in der Live-Anwendung werden vom Trainingsteam einfach in den Assima Simulationen aufgezeichnet, ohne dass der ganze Trainingsinhalt neu entwickelt werden muss.

Ferner ermöglicht ATS die schnelle und einfache Anonymisierung sensibler Betriebs- und Kundendaten vor dem Training – ein wesentlicher Vorteil für die Bank. Statt manuell die Daten zu löschen, wie es bei klassischen Trainingssystemen notwendig ist, können die ATS Klone schnell und einfach anonymisiert werden. Das bedeutet, dass proprietäre Daten wie Kundennamen, Adressen und Kontonummern zum Schutz der Bank und ihrer Kunden durch Übungsdaten ersetzt werden.

Offline Versionen der ATS Simulationen wurden von den Trainern in gestaffelten Trainingswellen mit insgesamt 540 Seminaren eingesetzt, in denen insgesamt 5.600 Mitarbeiter geschult wurden. Die Assima Simulationen

standen außerdem rund um die Uhr als e-Learning Übungen im SABA Lernmanagement System der Bank zur Verfügung, um die Lernerfahrung aus den Präsenztrainings zu vertiefen.

Falls ein Mitarbeiter bei der Bearbeitung einer Simulation hängen bleibt, kann er auf eine Kurzübersicht der nächsten Schritte zugreifen. Alternativ kann er die ATS Simulation im Demo Modus bearbeiten, der ihn Schritt für Schritt durch die Übungen führt. So wird den Anwendern ein effektives, selbständiges Bearbeiten der Simulationen ermöglicht. Sie können diese Simulationen auch nutzen, wenn sie im Live-System Probleme haben. Damit sinkt die Zahl der Support-Anrufe.

ERGEBNISSE UND VORTEILE

Mit ATS konnte die Bank mehr als 5.000 Mitarbeiter in ganz Deutschland schnell und kostengünstig schulen und ihnen die Kenntnisse und die nötige Sicherheit im Umgang mit dem neuen Core Banking System vermitteln. Die Kontinuität der kritischen, kundenbezogenen Banking Prozesse konnte damit erhalten werden bei gleichzeitiger globaler Systemkonsolidierung, Effizienzsteigerung und Senkung der IT Kosten.

Einsparungen in der Trainingsentwicklung von 30 %

Mit dem einzigartigen Klon-Ansatz von Assima werden Entwicklung und Aktualisierung von Trainingsmaterial viel schneller und kostengünstiger. Neben der Beschleunigung des Aufzeichnungsprozesses erzeugt ATS automatisch verschiedene Output-

Modi und generiert Standardtexte, wodurch das Trainingsteam weitere Entwicklungszeit einspart.

Employees were confident working on the new live application from day one of the deployment

Die Bank schätzt, dass eine Zeiteinsparung von 30% für die Entwicklung und laufende Aktualisierung der 450 Simulationen im Vergleich zu Screenshot-basierten Simulationen erreicht wurde.

Effizienteres, interaktives Training

Weil die ATS Simulationen genau die Funktionalität des Live Core Banking Systems abbilden und eine interaktive Übungsmöglichkeit bieten, waren die Mitarbeiter schon bei Produktivsetzung der neue Live Anwendung sicher in deren Benutzung. So wurden Risiken der Software-Migration auf das Geschäft oder Kunden der Bank vermieden.

Kosteneinsparungen in der Bereitstellung

Weil keine Trainingsmandanten bereit gestellt werden mussten, konnten dank ATS die Kosten für die Trainingsumgebung deutlich reduziert werden, insbesondere hinsichtlich der IT Infrastruktur und Support. Mit ATS benötigt die Bank nur einen Satz an Simulationen für Präsenztraining und eLearning. Der Trainings-Content wird also für die unterschiedlichen Bereitstellungsformen nur einmalig gepflegt – was zu signifikanten Einsparungen an Zeit und Kosten führt.

