



Dank Assima reduziert RSA die Schulungszeit pro Mitarbeiter um 30% und spart rund 350.000 € pro Jahr



HERAUSFORDERUNGEN

Der führende britische Versicherer RSA führte im Rahmen der Prozessoptimierung einige wichtige Finanzprodukte unter einem Versicherungssystem von Accenture zusammen. Zur Erfolgssicherung dieses wichtigen Projekts musste RSA 750 Mitarbeiter an verschiedenen Standorten schulen – in nur 12 Monaten.

Der Bereich Learning and Development (L&D) bei RSA begann, Mitarbeiter mit einem Schulungssystem zu trainieren, das zuvor für Akzeptanztests eingesetzt worden war. Damit konnten hunderte von Mitarbeitern Sicherheit in der Bedienung des neuen Systems gewinnen. Im Sinne ständiger Prozessverbesserungen wollte RSA aber auch das Potenzial neuer Trainingstechnologien und –ansätze prüfen.

Krissie Owen, Learning and Development Partner bei RSA, sagt: „Für die existierenden Systeme planten wir volle 10 Tage Präsenztraining für jeden Mitarbeiter. Wir wollten den Prozess durch andere Ansätze beschleunigen. Wir interessierten uns vor allem für neue Trainingstools, die interaktiv und motivierend sind und für Trainer und Mitarbeiter ständig zur Verfügung stehen.“

LÖSUNG

Die Suche von RSA führte zur Assima Training Suite (ATS). Diese erzeugt Klone von den Anwendungsschnittstellen und ermöglicht dadurch die Entwicklung simulationsbasierter Trainingsinhalte, die traditionelle Trainingssysteme ablösen.

„ Mit dem interaktiven Ansatz von Assima wird Präsenztraining verkürzt und die Mitarbeiter können auf die Übungen online zugreifen und ihre Fähigkeiten in ihrem eigenen Lerntempo vertiefen „

Mit Unterstützung von Assima erstellten zwei RSA Entwickler sehr schnell ATS Klone von speziellen Funktionen im neuen Versicherungssystem. Dann benutzten sie die Klone, um 23 interaktive Übungen für die Mitarbeiter zu erstellen – und das in einem sehr engen Zeitrahmen von nur vier Wochen.

RSA nutzte die Assima Trainingsübungen als Basis für eine blended Learning Strategie, die Präsenztrainings wie auch eigenständig zu bearbeitendes e-learning

AUF EINEN BLICK

HERAUSFORDERUNGEN

- 750 Mitarbeiter in 21 Monaten trainieren
- Trainingszeiten und –kosten reduzieren
- Motivierendes Training für Mitarbeiter anbieten

LÖSUNG

- Assima Training Suite (ATS)
- Entwicklung von 23 Assima Übungen in 4 Wochen
- Effizientes Präsenztraining unterstützt durch e-learning

VORTEILE

- 750 Mitarbeiter innerhalb des Zeitplans trainiert
- Durchschnittliche Trainingszeiten um 30% gesenkt
- Einsparungen im Training von fast 350.000 € pro Jahr
- Mehr Kundenpersonal für Kunden verfügbar
- Trainingsinhalte 6% schneller entwickelt

umfasste. Nachdem die Mitarbeiter die Präsenztrainings abgeschlossen hatten, konnten sie die Übungen online rund um die Uhr auf dem Learning Management System (LMS) der Firma bearbeiten.

Die Assima Übungen bieten Schritt-für-Schritt Bildschirmanweisungen, damit die Anwender die wichtigsten Aufgaben schnell und effizient auszuführen lernen. Diese sehen genauso aus und verhalten sich genau wie die Live-Anwendungen und schaffen so eine vollkommen interaktive, realistische Trainingserfahrung.

„Mit Assima brauchen wir 3.455 Trainingstage pro Jahr weniger, was sich auf Kosteneinsparungen von rund 350.000 € summiert“

Die Assima Lösung wurde zum Training von Mitarbeitern in den Bereichen Auto und Haustiere eingesetzt. Derzeit prüft RSA den möglichen zukünftigen Einsatz für Hausrat, Firmenversicherungen und die Schadensabteilung.

„Wir werden bald ein ganzes Set an Assima Übungen haben, die alle Trainings-Anforderungen über verschiedene Geschäftsbereiche hinweg abdecken“, sagt Owen. „Wir können diese als Grundlage für Präsenztrainings und e-learning nutzen, um die Anforderungen unserer Mitarbeiter zu erfüllen; sie können auch als real-time Unterstützung dienen, wenn Mitarbeiter im Live-System Probleme haben.“

ERGEBNISSE UND VORTEILE

Die Assima Lösung unterstützte RSA dabei, in nur 12 Monaten 750 Mitarbeiter im neuen Versicherungssystem zu schulen.

Schnelleres Training spart 350.000 € pro Jahr

„Mit dem interaktiven Ansatz von Assima wird Präsenztraining kürzer und die Mitarbeiter können auf die Übungen online zugreifen und ihre Fähigkeiten in ihrem eigenen Lerntempo vertiefen“, so Owen. „Im Ergebnis konnten wir die Schulungszeit pro Mitarbeiter von 10 auf nur 7 Tage reduzieren.“

Diese Zeitersparnis von 30% brachte direkte finanzielle Vorteile. „Mit Assima brauchen wir 3.455 Trainingstage pro Jahr weniger, was sich auf Einsparungen von rund 350.000 € summiert“, sagt Owen.

Effizientes Training verbessert den Kundenservice

Durch die Verkürzung der Trainingszeiten hat ATS die Verfügbarkeit des Kundenpersonals gesteigert. Hiervon profitieren die Kunden. „Heute haben wir mehr Mitarbeiter für den direkten Kundenkontakt verfügbar als noch vor sechs Monaten – dank der Geschwindigkeit und Effizienz der Assima Trainingslösung“, sagt Owen. „Das hat einen positiven Einfluss auf die Kundenzufriedenheit – es reduziert Wartezeiten und gibt ihnen Zugang zu fähigen, kompetenten Mitarbeitern.“

Erhöhte Motivation der Mitarbeiter

Die Motivation für Training bei RSA ist gestiegen. „Statt Präsenztrainings bekommen die Mitarbeiter nun komplett interaktive Übungen“, sagt Owen. „Assima hat die Motivation der Mitarbeiter gesteigert, was sich in einer um 5% besseren Bewertung des Trainings zeigt.“

Zeitnahe Trainings bereiten

Mitarbeiter auf das Live-System vor

Änderungen können einfach in der Assima Lösung umgesetzt werden, so dass sie immer so aussieht und arbeitet wie die Live-Anwendung.

„Ein Problem herkömmlicher Trainingssysteme ist, dass sie oft nicht aktuell sind und Mitarbeiter damit die neuesten Funktionen nicht üben können“, sagt Owen. „Mit Assima können wir das Training aktuell halten, indem wir Klone der Live-Anwendung erstellen – wir brauchen Inhalte nie von Grund auf neu zu entwickeln.“

Trainingsinhalte werden 60% schneller geliefert

Mit der herkömmlichen Trainingslösung von RSA brauchte das Team 33 Stunden, um jede einstündige Übung zu gestalten – Standardzeiten. Mit Assima konnte dies auf nur 14 Stunden reduziert werden.

„Um Übungen zu erstellen, kopierten wir Screenshots im Live Schulungssystem und importierten sie von Hand in die PowerPoint Präsentationen. Das ist vorbei“, sagt Owen. „Mit Assima können wir schnell Klone erfassen und Übungen erstellen, was uns zusätzliche Zeit gibt, um mehr Mitarbeiter zu schulen.“

Zukunftsausblick mit Assima

Nach dem Erfolg des Projektes will das RSA L&D Team seine Zusammenarbeit mit Assima ausweiten. „Nachdem wir gesehen haben, wie schnell und kosteneffizient wir unsere Mitarbeiter mit Assima weiterbilden können, nutzen wir es, um 2.000 weitere Mitarbeiter in neuen Geschäftsprozessen zu trainieren“, sagt Owen.

„Heute haben wir mehr Mitarbeiter für den direkten Kundenkontakt verfügbar als noch vor sechs Monaten – dank der Geschwindigkeit und Effizienz der Assima Trainingslösung“

