



Das Unternehmen:

Die Aargauische Kantonalbank (AKB) ist eine Schweizer Staatsbank und führender Finanzdienstleister im Kanton Aargau. Die Institution fungiert als Universalbank mit den Kernkompetenzen Anlageberatung, Portfolio-Management, Sparen, Hypotheken, Krediten für KMU & öffentlich-rechtliche Körperschaften. Das Unternehmen beschäftigt derzeit ca. 750 Mitarbeiter und fördert gesellschaftliche, kulturelle, sportliche und ökologische Projekte in der Region.

Projekt:

Einführung einer unternehmensweiten, einheitlichen Plattform

Autoren:

20

Nutzer:

750

Anzahl Outputs:

200 Lerneinheiten,
170 Übungen, 130 Word- bzw. PPT-Dokumentationen,
79 Testeinheiten &
1.453 Testfragen

Im Einsatz:

Dokumentation, Demo-,
Übungs- und Testmodus,
collaborator

Implementierung eines neuen Bankensystems & Schulung der Mitarbeiter

Die Aufgabe

Im Rahmen der strategischen Planung wurde beschlossen, das Bankensystem durch die Einführung einer einheitlichen Plattform unternehmensweit zu standardisieren. Um die 750 Mitarbeiter in möglichst kurzer Zeit zum neuen System schulen zu können, wurde nach einer Software gesucht, die diesen Wechsel optimal unterstützt und von Autoren sowie Anwendern leicht zu bedienen ist. Die spezielle Herausforderung bestand darin, dass das neu eingeführte Kernsystem laufend weiterentwickelt wurde und die Schulungsunterlagen stets den aktuellsten Stand der Entwicklung widerspiegeln mussten.

Vor diesem Hintergrund waren folgende Herausforderungen zu bewältigen:

- Installation der datango-Software innerhalb der Systeme der AKB
- Ausbildung von ca. 20 Mitarbeitern zu Power-Usern im Umgang mit dem datango producer
- Erstellen von Schulungsunterlagen (Handouts) im Rahmen von 200 Prozesseinheiten
- Zeit / Ressourcen: 4 Monate bis Cut Over

Ein eigentliches ROI wurde nicht erstellt, da der Schwerpunkt auf folgenden Kriterien lag:

- Papierlose Handouts und zeitnahe Schulungsunterlagen (Aktualität)
- Bankweite Zugriffsmöglichkeiten der Mitarbeiter von jedem Standpunkt aus
- Ausbreitung einer Spielwiese (erste Gehversuche mit dem neuen Kernsystem)
- Vorbereitungsaufträge vor der eigentlichen Schulung (Training im Vorfeld)

Die Lösung

Die Empfehlung für die datango performance suite (dps) kam vom Migrationspartner Swisscom IT AG. Ausschlaggebende Aspekte bei der Entscheidung für datango waren insbesondere die qualitativ hochwertige Objekterkennung, die intuitive Aufzeichnung von Prozessen und das einfache Erstellen einheitlicher Dokumentationen. Auch das persönliche Engagement und der professionelle Einsatz der datango-Trainer vor Ort überzeugten das Projektteam der AKB.

Da das komplette Kernsystem ausgewechselt wurde, mussten alle Prozesse neu aufgezeichnet werden. Die Autoren erstellten aus diesen

Aufzeichnungen 200 Lerninhalte in den Modi Demo, Übung und Test, 130 einheitliche Dokumentationen in Word und PowerPoint sowie knapp 80 Testeinheiten. Abgelegt wurden diese Outputs in der Lernbibliothek, die nach den banküblichen Fachbereichen eingeteilt wurde und auf die jeder Mitarbeiter zugreifen kann. Die Übungen sind zwingend von allen Mitarbeitern durchzuführen; die anderen Lerninhalte dienen der individuellen und optionalen Vertiefung.

Die Vereinheitlichung der Benutzerdokumentation war für die AKB besonders wichtig, da sie einen schnellen Informationsfluss und eine effizientere Prozessabwicklung gewährleistet.

Dazu nutzt die AKB den datango collaborator, mit dem die Tests, Übungen und Vorbereitungsaufträge für künftige Schulungen publiziert und ausgewertet werden. Somit werden die Lernprozesse der Mitarbeiter dokumentiert und von externen Revisionsgesellschaften überprüft.

Das Ergebnis

„Ziel erreicht! Wir haben innerhalb kürzester Zeit ein neues Kernbankensystem eingeführt und sämtliche Mitarbeiter mit Hilfe von datango auf die neuen Aufgaben ausgebildet. Zudem besitzen wir nun eine unternehmensweite Plattform mit einheitlichen Lerninhalten und Dokumentationen“, zieht Norbert Rocchinotti, Leiter vom Kompetenzzentrum für Fachausbildung, zufrieden Fazit.

Der Zeitaufwand für die Erstellung der Schulungsunterlagen ist durch die Automatisierung erheblich verringert worden, wodurch Einsparungen um ein Vielfaches erreicht wurden. Letztendlich hat die AKB nur sechs Schultage gebraucht, um alle Anwender auf den neuesten Stand zu bringen. Die Lerninhalte können nun übersichtlicher verwaltet und schneller aktualisiert werden. Für neue Mitarbeiter besteht die Möglichkeit, sie anhand der Lerninhalte schnell einzuarbeiten.

Die Anwender sind durch die Übungsmöglichkeiten sicherer im Umgang mit der neuen Applikation geworden, wodurch auch die Nutzerakzeptanz gestiegen ist. Durch die Lernbibliothek ist der Help Desk erheblich entlastet worden.

Die Zukunft

Herr Rocchinotti blickt optimistisch in die Zukunft: „Wir stehen vor einer neuen Herausforderung: In einem weiteren Entwicklungsschritt bekommt unser Kernbankensystem ein neues Layout, und in diesem Zusammenhang müssen sämtliche Schulungsunterlagen und Prozessschritte überarbeitet werden. Mit Hilfe von datango sehen wir dieser Aufgabe zuversichtlich entgegen. Dank datango können auch künftige Regulatorien und Auflagen der Schweizerischen Bankiervereinigung und der Finanzmarktaufsicht gesamtbanklich einheitlich ausgebildet werden. Ein weiterer nicht zu verachtender Vorteil von datango.“

datango AG

Die 1999 gegründete datango AG mit Hauptsitz in Berlin ist einer der Technologieführer für die Bereiche Navigation, Dokumentation, Prozessautomatisierung, E-Learning und Electronic Performance Support. Die datango performance suite unterstützt Unternehmen durch die gezielte Qualifizierung von Mitarbeitern beim schnellen Rollout und reibungslosen Betrieb von Enterprise-Applikationen. Die Software-Lösungen zeichnen sich aus durch die Navigationshilfe im Live-System, die automatische Erstellung von Dokumentations- und Schulungsunterlagen, Software-Simulationen und E-Learning-Sequenzen. So ermöglicht datango die Reduktion von Fehleingaben und Support-Kosten bei erhöhter Nutzerakzeptanz. Der Kundenstamm besteht aus mittelständischen und großen international renommierten Unternehmen wie Bosch, BayerSchering Pharma, UBS, SPAR, s. Oliver und Heraeus.

© datango AG 2011

Ihr direkter Kontakt zu datango:

datango AG | Schönhauser Allee 10-11 | 10119 Berlin | Fon: +49.30.443 55 0 | Fax: +49.30.443 55 222
datango AG | Daimlerstraße 8 | 41564 Kaarst | Fon: +49.2131.661 92 0 | Fax: +49.2131.661 92 39

info@datango.de | www.datango.de

datango