

Insights

tts
Forum
2018

United by
UK & Irish Professionals
Innovative Learning
A Partnership for
2018-2022



Und der WiT Award geht an ...

*... Raiffeisen Schweiz als Auszeichnung für
erfolgreiches Change Management*

Der WiT-Award – WiT steht für „Wissen im Transfer“ – wird alljährlich im Rahmen des **tts** Forums in Heidelberg vergeben und bilckt mittlerweile auf eine zehnjährige Historie zurück. Viele namhafte Unternehmen wie BMW, Lidl, Axa Winterthur oder auch Wacker Chemie reihen sich in die Riege der Gewinner ein. Der Award zeichnet hervorragende und erfolgreich abgeschlossene Projekte aus, welche strukturierten Wissenstransfer auf verantwortungsvolle Weise in der jeweiligen Organisation vorantreiben. Dabei werden nicht nur innovative Lernkonzepte im Aus- und Weiterbil-

dungsbereich honoriert, sondern auch das besondere Engagement der Mitarbeiter zur Schaffung und Sicherung dieser Konzepte. Besonders in den Zeiten des digitalen Wandels ist es wichtig, Wissen effektiv und innovativ zu vermitteln, um sich in den neuen Technologien zurechtzufinden. Der Wissenstransfer soll bestenfalls nicht losgelöst von der Arbeit stattfinden, sondern dann, wenn das Wissen benötigt wird. Dies kann gelingen, wenn man bewährte Methoden der Wissensvermittlung mit innovativen Methoden für den Performance Support im „Moment of Need“ kombiniert.

Das Team der Raiffeisen Gruppe Schweiz hat sich diesen Herausforderungen gestellt und es mit der Erstellung und Verteilung der passenden Lerninhalte geschafft, im laufenden Betrieb ein komplett neues Kernbankensystem einzuführen. Für die herausragende Umsetzung dieses Wissenstransfers wurde dem Projektteam der Schweizer Raiffeisen Gruppe der WiT Award 2018 verliehen.



RAIFFEISEN

Konsequent digital, Fokus auf Key User und ein starkes Projektteam

Raiffeisen Schweiz gelang die Ausbildung von 10.000 Anwendern und wurde für das erfolgreiche Change Management mit dem WiT Award (Wissen im Transfer) ausgezeichnet.

KATHRIN BERGER-SUTER | SENIOR PROJEKTLEITERIN
YOLANDA AMIET | EXTERNE PROJEKTLEITERIN

Anders als häufig vermutet, haben Banken oft eine relativ alte IT-Landschaft. Es sind zwar bessere Systeme verfügbar, die Verantwortlichen scheuen jedoch die Risiken einer Umstellung, denn im Kernbankensystem sind regulatorische Werke, Geschäftsprozesse und Sicherheitsfeatures für milliarden-schwere Transaktionen pro Werktag eingestellt. Entsprechend anspruchsvoll ist das Change Management, wenn ein Projekt umgesetzt wird.

Die Raiffeisen Gruppe in der Schweiz besteht aus 246 rechtlich selbstständigen Einzelbanken in drei Sprachregionen. Die Herausforderung, die Ausbildung für den Austausch des Kernbankensystems sicherzustellen, wurde 2015 an Kathrin Berger-Suter übergeben. Seit Januar 2018 gelingt die schrittweise Einführung dank qualifizierter und motivierter Mitarbeiter, starker Key User und einer nachhaltigen, digitalen Lernlösung.

Unterstützt wurde Frau Berger-Suter von einem **tts** Team, das bereits über einige Erfahrung im Bankenmarkt

verfügt. Yolanda Amiet hatte die Projektleitung, die Qualifizierungsexperten von **tts** aus Zürich erstellten gemeinsam mit Fachberatern der Raiffeisenbanken umfangreiche digitale Lernmedien.

Mit der **tt performance suite** wurde die perfekte Technologie für die Erstellung der Lerninhalte und deren Verteilung an die Endanwender gefunden. Umfangreiches Penetration Testing und zahlreiche Analysen überzeugten die IT-Abteilung der Raiffeisen davon, dass die Cloud-Lösung der **tt performance suite** den äußerst ho-

hen Sicherheitsanforderungen der Bank entsprach.

Das Projektteam war sich der Komplexität der Aufgabe bewusst und beschränkte sich deshalb nicht nur auf einen Lösungsansatz, sondern entschied sich für ein ganzes Spektrum an sorgfältig abgestimmten Maßnahmen nach dem 70:20:10-Modell.

Basis war die intensive Schulung und die laufende Einbeziehung von etwa 1.800 Key Usern. Diese Key User waren die Lokomotiven für die weitere Qualifizierung der Endanwender. Unterstützt wurden sie dabei durch zahlreiche, mit der **tt performance suite** erstellte E-Learnings.

Dazu wurde den Anwendern ermöglicht, unter fachkundiger Anleitung selbstständig in einem Testsystem zu üben. Für ihre Fragen und den Erfahrungsaustausch stand ein betreuter Chatroom zur Verfügung.

„Mit der **tt performance suite** wurde die perfekte Technologie für die Erstellung der Lerninhalte und deren Verteilung an die Endanwender gefunden.“



Da auch bei der besten Vorbereitung nach dem Go-live noch Fragen offenbleiben, wurde mit dem QuickAccess der **tt performance suite** die Onlineunterstützung eingeführt. Direkt im Arbeitskontext und ohne zeitaufwendige Suche versorgt der QuickAccess die Anwender schnell und zuverlässig mit allem Wissen, das sie für ihre konkrete Arbeitsaufgabe benötigen. Fehlerhafte Bearbeitungen von Geschäftsfällen und teure Supportanfragen konnten so vermieden werden.

Die sorgfältige Planung zahlte sich aus: Die ursprüngliche Zielsetzung eines definierten Kompetenzlevels bei den Mitarbeitern betrug 80 Prozent – tatsächlich erreicht wurden zum

Stichtag 98 Prozent. Damit waren die Mitarbeiter und die Organisation bereit für das neue System. Dass die Prüfung durch die Finanzmarktaufsicht erfolgreich verlief, ist sicher auch den mit der **tt performance suite** erstellten Reportings und Dokumentationen zu verdanken.

Für Yolanda Amiet war es bereits das 16. Projekt dieser Art. Sie zeigt sich beeindruckt: „Die **tt**s Berater brachten konkrete Erfahrungen ein, durch die dieses Projekt viel stärker getaktet, besser koordiniert und professioneller durchgeführt werden konnte.“

Für dieses Projekt wurde dem Projektteam der WiT Award 2018 verliehen.

Facts & Figures

- Drittgrößte Schweizer Bankengruppe mit gut 11.000 Mitarbeitern
- 3,7 Mio. Kunden und 1,9 Mio. Mitglieder
- Rund 10.000 Endanwender
- 1.800 Key User und 143 Trainer im Einsatz
- 2.500 Dokumente erstellt
- Über 15.000 abgeschlossene E-Learnings mit über 16.000 bestandenen Tests

„Die sorgfältige Planung zahlte sich aus:
Die ursprüngliche Zielsetzung eines definierten
Kompetenzlevels bei den Mitarbeitern
betrug 80 Prozent – tatsächlich erreicht wurden
zum Stichtag 98 Prozent.“



