5 uitdagingen op het gebied van opleiding waarmee financiële instellingen te maken krijgen bij het upgraden van hun kernsystemen

Introduction

Belangrijkste punten

- Medewerkers moeten zelfverzekerd kunnen werken in zowel het nieuwe systeem als de bestaande legacy-omgeving.
- Blijf gebruikersprestaties na de livegang monitoren en ondersteunen om de adoptie op lange termijn te borgen.
- Start tijdig met trainen en wacht niet tot het systeem definitief is opgeleverd.
- Zet waarheidsgetrouwe simulaties met geanonimiseerde productiedata in voor veilige, praktijkgerichte oefening.

Een upgrade van een kernsysteem wordt vaak vergeleken met het vervangen van een vliegtuigmotor tijdens de vlucht. Datamigratie, integraties, testfases en platformselectie domineren steevast de agenda. Het opleiden van de medewerkers die dagelijks in het nieuwe systeem moeten werken, krijgt daarentegen opvallend weinig aandacht.

Hoe geavanceerd de software ook is, een geslaagde start staat of valt met medewerkers die hun taken direct zelfstandig uitvoeren. Binnen financiële instellingen, waar toezicht streng is en klantervaringen tellen, leidt de kleinste invoerfout al snel tot vertragingen, compliancerisico’s en ontevreden klanten.

Hoewel opleiding bepalend is voor gebruikersadoptie en resultaten op lange termijn, blijft training volgens experts een van de meest onderschatte onderdelen binnen omvangrijke transformaties in de bancaire sector.

1.Training start voordat het nieuwe systeem gereed is

Een groot knelpunt bij een kernsysteemupgrade is dat het opleidingstraject moet beginnen voordat het platform stabiel of volledig geconfigureerd is. Terwijl testen en aanpassingen doorlopen, moeten medewerkers klaargestoomd worden voor de go-live. Dat wringt: hoe leidt u mensen op in een omgeving die continu verandert?

Voor financiële instellingen staat er veel op het spel. Medewerkers aan de balie, operationele teams en de klantenservice moeten transacties vanaf de eerste werkdag foutloos verwerken. Onzekerheid leidt onmiddellijk tot vertraging, ontevreden klanten of compliancedossiers.

Hoe u dit oplost

Wacht niet tot de liveomgeving klaar is, maar ontwikkel trainingsmateriaal direct vanuit de staging- of pre-productieomgeving. Met interactieve, simulatiegebaseerde trainingsplatforms bouwt u realistische oefenomgevingen die parallel meelopen met de implementatie en zich direct laten bijwerken zodra processen wijzigen.

2. Tijdsdruk vóór de go-live

Opleiding belandt bij IT-transformaties vaak achteraan op de planning. Omdat projectteams vlak voor de oplevering volledig in beslag worden genomen door testwerkzaamheden en de cutover, blijft er voor eindgebruikers nauwelijks tijd over om nieuwe werkwijzen aan te leren. Deze haast leidt tot stress en een laag kennisbehoud.

Financiële dienstverleners draaien continu door, waardoor medewerkers niet zomaar urenlang uit het klantproces gehaald kunnen worden voor klassikale instructie. Daarnaast laten harde go-live-deadlines en toezichteisen weinig ruimte om de planning op te rekken.

Hoe u dit oplost

Breng flexibiliteit in het leertraject en start eerder. Vervang traditionele klassikale sessies door rolgebaseerde simulatietraining. Zo oefenen medewerkers zelfstandig in hun eigen tempo, op momenten die passen binnen de operationele bezetting.

Stuur niet alleen op aanwezigheid of afronding, maar meet daadwerkelijke vaardigheden. Laat medewerkers aantonen dat zij bedrijfskritieke taken zelfstandig afronden voordat het systeem live gaat. Dit verlaagt het foutpercentage, geeft zelfvertrouwen en garandeert dat uw teams klaar zijn voor de start.

3.Geen gevoelige financiële gegevens in trainingen

Kernsystemen bevatten uiterst gevoelige persoons- en rekeninggegevens, transactieoverzichten en financiële balansen. Het gebruik van deze productiedata in opleidingsomgevingen brengt grote privacy- en compliancerisico’s mee. Tegelijk bereiden statische of onrealistische testgegevens medewerkers onvoldoende voor op de dagelijkse praktijk.

De balans vinden tussen praktijkgericht oefenen en gegevensbescherming is een terugkerende uitdaging. Onder toezicht van de AVG en strenge sectorrichtlijnen moeten instellingen uiterst zorgvuldig omgaan met klantdata, juist tijdens ingrijpende migraties.

Hoe u dit oplost

Kies voor simulatietraining met synthetische of geanonimiseerde data. Hiermee oefenen medewerkers reële workflows in een afgeschermde omgeving, zonder dat er echte klantgegevens zichtbaar zijn.

Door praktijkgerichte scenario’s te bouwen die productiesystemen natuurgetrouw nabootsen, versterkt u de bekwaamheid van medewerkers, blijft u compliant en sluit u datalekken in trainingsomgevingen uit.

4.Nieuwe en bestaande systemen naast elkaar beheren

Veel financiële instellingen stappen niet in één keer over naar een nieuw kernsysteem. Om risico’s te spreiden en de bedrijfscontinuïteit te bewaken, draaien het oude en het nieuwe systeem tijdelijk parallel. Dat maakt de overgang technisch beheersbaar, maar legt een zware wissel op de gebruikers.

Medewerkers moeten exact weten welke handeling in welk systeem thuishoort. Het voortdurend schakelen tussen twee interfaces en verschillende proceslogica’s werkt verwarrend, vertraagt transacties en vergroot de kans op fouten, zeker bij hoge volumes in filialen, callcenters en backoffices.

Hoe u dit oplost

Richt de training in op de praktijk van de migratiefase. Leid medewerkers op om zelfverzekerd in beide systemen te navigeren zolang de overgangsperiode duurt, in plaats van uitsluitend te focussen op het nieuwe platform.

Met simulaties bootst u beide omgevingen waarheidsgetrouw na. Medewerkers oefenen dagelijkse werkprocessen, leren de specifieke stappen per applicatie en weten precies wanneer welk platform van toepassing is. Dit verhoogt de nauwkeurigheid, voorkomt misverstanden tijdens de parallelle fase en versnelt de adaptatie.

5.Gebruikersvertrouwen behouden na de go-live

De go-live is niet het eindpunt van een IT-traject, maar het begin van een nieuwe werkwijze. Zelfs na een gedegen voorbereiding krijgen medewerkers te maken met gewijzigde schermpaden, uitzonderingen en transacties die zelden voorkomen. Zonder ondersteuning op de werkplek leiden kleine haperingen al snel tot productiviteitsverlies en frustratie.

De eerste maanden na de ingebruikname zijn bepalend. Zeker wanneer nieuwe collega’s instromen en bestaande teams nog wennen aan aangepaste procedures, moet direct duidelijk zijn waar gebruikers vastlopen, zodat u knelpunten aanpakt voordat ze de operatie verstoren.

Hoe u dit oplost

Stop niet met opleiden zodra het systeem live is. Met korte opfrissessies en in-app begeleiding op de werkplek voeren medewerkers hun taken zelfstandig uit, waardoor de helpdesk ontlast blijft.

Breng knelpunten na de go-live systematisch in kaart. Met data over veelgemaakte fouten, veelbekeken processtappen of stagnerende workflows kunnen L&D- en projectteams gericht bijsturen. Deze aanpak versterkt de vakbekwaamheid, versnelt de adoptie en bewaakt het rendement (ROI) op uw software-investering.

Conclusie

Het moderniseren van een kernsysteem behoort tot de meest veeleisende trajecten binnen de financiële sector. Datamigratie, architectuur en integraties zijn belangrijk, maar vormen slechts de helft van het verhaal. Het uiteindelijke succes hangt af van de vraag of medewerkers direct foutloos en met vertrouwen in de nieuwe applicaties werken.

Wie de vijf kernuitdagingen negeert (opleiden vóór systeemoplevering, tijdsgebrek, databeveiliging, parallelle systemen en ondersteuning na go-live), brengt de adoptie in gevaar. Door de trainingsaanpak parallel aan de technische bouw te organiseren, verlaagt u risico’s en zorgt u voor een soepele overstap.

Met een combinatie van flexibele leertrajecten, waarheidsgetrouwe simulatietrainingen en doorlopende performance support bereiden financiële instellingen hun teams optimaal voor, minimaliseren zij operationele verstoringen en halen zij het maximale rendement uit hun kernsysteem.

Klaar om de implementatie van software te vereenvoudigen en de resultaten van bedrijfsopleidingen te verbeteren?

Veelgestelde vragen

Laten we een aantal van jullie vragen beantwoorden.

1. Waarom is training doorslaggevend bij een kernsysteemupgrade?

Goed voorbereide medewerkers bedienen nieuwe systemen zelfstandig en zeker. Dit voorkomt invoerfouten, verhoogt de adoptiegraad en zorgt voor een soepele overgang op de werkvloer.

2. Wanneer start u met de training van medewerkers?

Wacht niet tot de liveomgeving definitief gereed is. Start zo vroeg mogelijk met interactieve simulaties op basis van de staging- of pre-productieomgeving.

3. Hoe traint u medewerkers zonder gevoelige klantgegevens te gebruiken?

Door simulatietrainingen te bouwen met synthetische of geanonimiseerde data. Hiermee oefenen teams waarheidsgetrouwe scenario’s zonder dat reële persoons- of rekeninggegevens zichtbaar zijn.

4. Wat is de grootste uitdaging tijdens een parallelle situatie?

Medewerkers moeten feilloos weten welke handeling in welk platform thuishoort. Heldere, rolgebaseerde procesbegeleiding voorkomt dat teams verkeerde systemen gebruiken of overdrachten missen.

5. Hoe meet u de effectiviteit van de training na de go-live?

Door gebruikersprestaties te analyseren, knelpunten in applicaties te signaleren en gericht bij te sturen met opfristrainingen en contextuele in-app begeleiding.