

Führende kanadische Privatkundenbank schult 2.500 Mitarbeitende mit Assima

2,500

Mitarbeitende
nschulung

500

Filialen in ganz
Kanada

\$3M

bei
Schulungen
eingespart

Herausforderungen

Um die Effizienz zu steigern und das Kundenerlebnis zu verbessern, optimiert eine große kanadische Privatkundenbank ihren Hypothekenantragsprozess, der zuvor manuell und papierbasiert war. Neben einer effizienteren Abwicklung ermöglichen die Änderungen der Bank, Kundinnen und Kunden schnell – in einem einzigen Termin – eine Entscheidung zu ihrem Hypothekenantrag zu geben. Zentrale Teammitglieder der Bank entwickelten einen neuen, IT-stufigen Hypothekengenehmigungsprozess, dem die Filialmitarbeitenden folgen sollen. Da alle offiziellen, für den Prozess erforderlichen Dokumente gescannt statt abgelegt werden, entfällt mit dem neuen Prozess die Notwendigkeit papierbasierter Akten. Nach der Bewertung möglicher Plattformen zur Unterstützung des neuen Hypothekenprozesses entschied sich die Bank für die Einführung von SAP. Da jeder Prozessschritt im System automatisiert wird, musste die Bank eine umfassende Veränderung der Arbeitsweise für Filialmitarbeitende und andere Bankverantwortliche berücksichtigen. Insbesondere mussten innerhalb eines sehr anspruchsvollen Zeitrahmens über dreitausend Mitarbeitende auf das neue SAP CRM geschult werden.



Die Funktionen zur „Objektmanipulation“ [...] halfen, die Entwicklungszeiten deutlich zu verkürzen, indem Teams an Klonen arbeiten konnten, ohne das Live-System zu berühren.

Lösungen

Als ersten Schritt startete die Bank ein Programm zum Aufbau eines dedizierten Schulungs-Clients, um die erforderlichen Trainings bereitzustellen. Das Live-System änderte sich jedoch ständig, und die Entwicklungskosten waren prohibitiv. Die Bank suchte daher nach einer alternativen Schulungslösung, die Mitarbeitende schnell und kosteneffizient auf die Veränderung vorbereiten konnte. Es wurden mehrere Trainingsansätze geprüft, darunter screenshotbasierte Schulungssysteme und Click-and-go-Simulationsoftware. Letztlich erfüllte die Bank ihre Schulungsanforderungen jedoch mit der Assima Training Suite (ATS), die Klone des Live-SAP-Systems als

Grundlage für interaktive Trainingsübungen nutzt. Ein Entwicklerteam der Bank erstellte mit ATS rund 20 Übungen, die Nutzerinnen und Nutzer durch alle Prozesse führen, die für vier verschiedene Arten von Kreditanträgen erforderlich sind. Darüber hinaus wurden in Assima rund 100 Fragmente zusätzlicher SAP-Funktionalität aufgezeichnet, um zu zeigen, wie unterschiedliche Schritte ausgeführt werden, die je nach Hypothekenart variieren. Tausenden Mitarbeitenden, die in den Hypothekenprozess eingebunden sind, wurde eine Kombination aus Präsenzs Schulungen und E-Learning mit den Assima-Übungen angeboten. Dazu gehören 2.500 Filialmitarbeitende, 70 Mitarbeitende des Betriebsteams, 15 Mitarbeitende aus dem Versicherungsbereich und 80 Teammitglieder im Kontaktcenter der Bank. Außerdem erhielten 300 mobile Vertriebsprofis eine Schulung.



Mit Bildschirmen, die das Live-System spiegeln, konnten Mitarbeitende mit verschiedenen Steuerelementen experimentieren, Dropdown-Menüs nutzen und praktische Erfahrungen mit dem neuen System sammeln.

Vorteile

Assima-Übungen werden genutzt, um zusätzliche Mitarbeitende in ganz Kanada zu schulen, darunter 500 Filialmitarbeitende, 100 mobile Vertriebsprofis, 30 Mitarbeitende aus dem Betrieb sowie rund 20 Mitarbeitende aus Risiko und Marketing. Mit dem Assima-Tool hat die Bank im Vergleich zur Entwicklung, Bereitstellung, Unterstützung und Aktualisierung eines traditionellen Schulungs-Clients erhebliche Kosteneinsparungen erzielt. Ein Sprecher der Bank schätzte diese Einsparungen auf rund drei Millionen Dollar.

\$3 Mio. Kosteneinsparungen

Als zusätzlicher Vorteil macht ATS es deutlich schneller, einfacher und kostengünstiger, Trainingsübungen aktuell zu halten, wenn Änderungen an der Live-Anwendung vorgenommen werden. Zentrale Anwendungsfunktionalität wird bei Bedarf einfach erneut in Assima erfasst, sodass die Schulungen stets alle neuesten Entwicklungen widerspiegeln.

Verbesserte Schulungsstandards

Assima spielte eine zentrale Rolle für den Erfolg dieses großen Schulungsprogramms. Mit Bildschirmen, die das Live-System spiegeln, konnten Mitarbeitende mit verschiedenen Steuerelementen experimentieren, Dropdown-Menüs nutzen und praktische Erfahrungen mit dem neuen System sammeln. Das trug dazu bei, einen reibungslosen Übergang zu SAP sicherzustellen, sodass Mitarbeitende vom ersten Tag an darauf vorbereitet waren, mit dem neuen System zu arbeiten.

Erforderlicher Support für Nutzerinnen und Nutzer mit Dyslexie dramatisch reduziert

Die mehrsprachigen Funktionen von ATS waren für die Bank ein großer Vorteil. Derzeit werden den Assima-Klonen Glossare hinzugefügt, um die automatische Übersetzung französischer Trainingsübungen ins Englische zu unterstützen. Dieser Übersetzungsansatz ist nicht nur schnell und kosteneffizient, sondern stellt auch ein konsistentes Trainingserlebnis in beiden Sprachen sicher.

Qualifizierung innerhalb der Organisation

Die Funktionen zur „Objektmanipulation“ von ATS halfen der Bank, Trainingsübungen schnell und kosteneffizient zu erstellen – ohne Zugriff auf die Live-SAP-Anwendung oder erneutes Aufzeichnen ihrer Funktionalität. Dadurch konnten die Entwicklungszeiten deutlich reduziert werden, weil Teams an Klonen arbeiten konnten, ohne das Live-System zu berühren.

Assima spielte eine zentrale Rolle für den Erfolg dieses großen Schulungsprogramms. Mit Bildschirmen, die das Live-System spiegeln, konnten Mitarbeitende mit verschiedenen Steuerelementen experimentieren, Dropdown-Menüs nutzen und praktische Erfahrungen mit dem neuen System sammeln.



We make your employees better, faster.

assima.net