

Finnova Academy setzt auf hybride Lernmethoden

Blended Learning: eine Win-Win-Situation für Kursanbieter und Absolventen

Wenn Finanzdienstleister neue IT-Lösungen einführen, gilt es, in kurzer Frist alle Mitarbeiter auf den neuen Systemen fit zu machen, um operative Risiken zu minimieren. Die jährlichen Release-wechsel und regulatorische Änderungen, wie sie für Standardsoftware-Lösungen typisch sind, erfordern kontinuierlich Nachschulungen, die die Ausbildungsabteilungen mit traditionellen «Classroom-Trainings» kaum mehr bewältigen können. Des Weiteren haben Finanzdienstleister ein großes Interesse, neue Mitarbeiter möglichst rasch auf den bestehenden Systemen einzuarbeiten. In allen Fällen ist ein effizientes, zielgerichtetes und praxisorientiertes Trainingsprogramm gefragt.

Der Lenzburger Softwarehersteller Finnova AG hat dieses Bedürfnis erkannt und sein Ausbildungsangebot 2011 konsequent auf das sogenannte «Blended Learning»-Konzept umgestellt, das verschiedene Lernmethoden optimal kombiniert. Bis zu diesem Zeitpunkt setzte die Finnova auf Präsenzunterricht und begleitetes Selbststudium im Kursraum. Diese Methoden der Wissensvermittlung kommen zwar auch im hybriden Lernkonzept zum Einsatz, werden jedoch gezielt um E-Learning-Module ergänzt (vgl. «Hybrides Lernen für Finanzdienstleister», SOLUTIONS 3/2009).

Vorbereitung im eigenen Tempo

Vor dem Grundkurs zum Finnova Certified Professional erarbeitet sich der Kursteilnehmer das geforderte Wissen dank E-Learning zu einem Großteil selbstständig und zeitlich flexibel. Ebenso kann er erste Übungen direkt auf der simulierten Systemoberfläche absolvieren und sich somit bereits vor dem Kurs mit dem grundlegenden Aufbau der Applikation vertraut machen. Die anschließende Ausbildungssequenz bei der Finnova in Lenzburg festigt das Gelernte und vertieft Spezialgebiete, die dem zukünftigen Tätigkeitsfeld des jeweiligen Bankmitarbeiters oder Applikationsverantwortlichen entsprechen.

Anhand der Administration der E-Learning-Module können die Verantwortlichen der Finnova Academy überprüfen, ob alle Teilnehmer die Module und die Vorbereitungsaufgaben gelöst haben. So lässt sich sicherstellen, dass die Teilnehmer ausreichend für den Kurs gerüstet sind und somit optimal profitieren können. Das Echo der Teilnehmer auf die E-Learning-Module ist ausgesprochen positiv. Sie schätzen es, sich am Arbeitsplatz im individuellen Lernrhythmus und -tempo auf den Kurs vorbereiten zu können und die Module beliebig oft wiederholen zu können. Die Module selbst nehmen sie als ansprechend und interaktiv

wahr. Die höhere Interaktivität ist es auch, die nachweislich den Lernerfolg über den gesamten Lernprozess hinweg erhöht.

Kompetentes Zusammenspiel

Für das Konzipieren der E-Learning-Module sowie das Umsetzen und Integrieren in die Finnova-Lernplattform wurden die Kompetenzen verschiedener Partner erfolgreich in einem maßgeschneiderten Projektvorhaben zusammengeführt. Mit der Ausarbeitung der Vorstudie wurde Arevos, die auf Change-Management-Lösungen spezialisierte Tochtergesellschaft der Solution Providers Gruppe, beauftragt. Basierend auf einem umfangreichen E-Learning-Konzept wurden die technische Machbarkeit einer State-of-the-Art-Lösung, deren Einsatzmöglichkeiten und der daraus resultierende Nutzen erhoben.

Für die technische Umsetzung der Lernplattform wurden Lösungen der führenden Anbieter im Bereich Learning-Management-Systeme, Autorenwerkzeug und Videobotschaften evaluiert. Dies geschah in Abstimmung mit den wichtigsten Interessengruppen, die die Anforderungen an die Finnova-Lernplattform formulierten.

Priorisierung nach Anwenderzahlen

Der Business Case als Teil der Vorstudie zeigte auf, dass die Kostenvorteile mit der Teilnehmerzahl steigen. Vor diesem Hintergrund wurde die Priorisierung der zu erarbeitenden E-Learning-Module nach deren Benutzerpopulation vorgenommen. Der Fokus lag in einem ersten Schritt auf den Lerninhalten der Parametrierungskurse, die mit mediengestützten Komponenten ergänzt wurden.

Auf Basis der Resultate der Vorstudie wurde der Antrag an die Finnova-Geschäftsleitung für die Einführung der hybriden Lernplattform formuliert. Nach dem positiven Entscheid der Geschäftsleitung führten die Finnova-Spezialisten und -Trainingsexperten von Solution Providers das Projekt in enger Zusammenarbeit mit

Porträt Finnova AG

Die 1974 gegründete Finnova AG ist die führende Schweizer Herstellerin von Bankensoftware. Das Lenzburger Softwarehaus beschäftigt rund 300 Mitarbeitende an verschiedenen Standorten. Ihre Standardlösung namens Finnova steht zurzeit bei rund 80 Universal- und 20 Privatbanken im In- und Ausland im Einsatz. Diese profitieren von der hohen Funktionalitätsbreite und -tiefe bei den im Branchenvergleich niedrigsten Total Cost of Ownership. Die ausgeprägte Skalier- und Parametrierbarkeit von Finnova ermöglicht die effiziente Umsetzung von bankstrategischen Anforderungen sowie die kosten- und die zeitgerechte Implementierung. Mit Finnova OPAL® erfüllt die Software in sämtlichen Bereichen die Anforderungen an eine serviceorientierte Architektur. Dieses Konzept erlaubt zusammen mit umfassenden Business-Process-Outsourcing-Möglichkeiten die Abbildung und die Unterstützung unterschiedlicher Prozess- und Geschäftsmodelle. Gleichzeitig ermöglicht die volle Mandantenfähigkeit der Standardlösung den Betrieb von mehr als 50 Banken auf einer zentralen Installation.

den Fachbereichen der Finnova zur erfolgreichen Umsetzung. Eine wichtige Vorgabe des Kunden war der stetige Know-how-Transfer an die Mitarbeiter der Finnova Academy, die zur nachhaltigen Pflege der Lerninhalte befähigt wurden. Finnova muss somit heute nur noch punktuell externe Unterstützung in Anspruch nehmen.

Da die Finnova bereits über umfassende Trainingsunterlagen inklusive Übungen verfügte, konnten die E-Learning-Einheiten direkt darauf aufbauen und in kurzer Zeit erstellt werden. Im Rahmen des Einführungsprojekts wurde überdies eine Videosequenz erstellt, in der Charlie Matter, CEO der Finnova AG, die «Besucher» der Finnova Academy persönlich begrüßt, ihnen die Firma und ihre Philosophie vorstellt und den Absolventen gutes Gelingen wünscht.

Präsenzunterricht wesentlich verkürzt

Die laufende Interaktion mit den jeweiligen Trainern erlaubte es dem Projektteam, die Module zügig zu erarbeiten und abzunehmen. So ließen sich die elf bestehenden Grundkurseinheiten innerhalb von nur drei Monaten vollständig in interaktive E-Learning-Module von insgesamt 15 bis 20 Stunden umwandeln. Dadurch konnte die Finnova die Präsenzzeit der Grundkursteilnehmer um eine Woche verkürzen. Im Oktober 2010 wurde der Testlauf für die E-Learning-Module des Grundkurses durchgeführt, die im Januar 2011 erfolgreich live gingen. In der Folge wurden die E-Learning-Module mit der ReRecording-Funktion des Autorenerwerkzeugs teilautomatisiert auf Englisch übersetzt.

Die Finnova Academy baut das Serviceangebot «E-Learning für Enduser» laufend weiter aus. So können sich neue

«Die E-Learning-Initiative hat sich als Investition in Qualität und Effizienz bewährt. Unsere «Passion for Banking» bringen wir im attraktiven Kursangebot der Finnova Academy ebenso zum Ausdruck wie im erweiterten Serviceangebot für unsere Kundenbanken.»

Michael Massaro, Leiter Finnova Academy,
Finnova Bankware AG

Bankmitarbeiter, die den Umgang mit Finnova lernen müssen, seit Januar 2012 in den monatlich stattfindenden Virtual Classroom einwählen und dort ihre Fragen einbringen, die interaktiv beantwortet werden. Für allgemein gültige Themen bestellen die Mitarbeiter ein webbasiertes Training, mit dem sie selbstständig die grundlegende Bedienung von Finnova erlernen, um in nützlicher Frist in der Praxis damit umgehen zu können.

Erweiterter Einsatz von E-Learning-Modulen

Die Finnova kann die E-Learning-Einheiten darüber hinaus bei der Ausbildung der eigenen Mitarbeiter einsetzen ebenso wie im Kundenkontakt bei internationalen Sales-Aktivitäten. Neuen und bestehenden Kunden wird dabei die Finnova-Benutzeroberfläche interaktiv in einer Simulation gezeigt. Aufwändige Testumgebungen und Pilotinstallationen sind nicht mehr erforderlich. Für Trainingseinheiten und Lernplattformen, die auf die individuellen Bedürf-

nisse des Kunden zugeschnitten sein sollen, setzt Finnova weiterhin gerne auf die Experten von Arevos.

Fazit

Die Finnova stellt mit der interaktiven Lernplattform einmal mehr ihre Innovationsfähigkeit unter Beweis und wird damit den heutigen Ansprüchen an ein flexibles, effizientes, zeit- und ortsunabhängiges Vermitteln von Lerninhalten gerecht. Dies belegt das durchwegs positive Echo der Kursteilnehmer. Das E-Learning ermöglicht es der Finnova gleichzeitig, ihre Trainer wertschöpfender einzusetzen, indem diese weniger Grundinhalte vermitteln und so vermehrt Zeit für aufbauende Themen haben sowie für Übungen und die individuelle Betreuung der Kursteilnehmer. Das E-Learning führte somit zu einer Entlastung in repetitiven Aufgaben bei gleichzeitiger Steigerung der Qualität der Schulung. Die teilweise Automatisierung der Ausbildung, die damit zu einem wesentlichen Teil ortsunabhängig wird, unterstützt Finnova überdies in ihrer Internationalisierungsstrategie.



Yolanda Amiet
Managing Director
Arevos



Cyrill Steinebrunner
Managing Partner
Solution Providers Schweiz

Der Lenzburger Bankensoftwarehersteller Finnova AG hat sein bestehendes Ausbildungsangebot 2011 gezielt um E-Learning-Einheiten ergänzt. Neu können die Absolventen die Einführungsmodule im eigenen Tempo am Arbeitsplatz auf der simulierten Finnova-Oberfläche absolvieren. Die Module dienen der Vorbereitung auf den Präsenzunterricht in Lenzburg, der von vier auf drei Wochen verkürzt werden konnte. Für die Konzeption, Umsetzung und Integration der E-Learning-Module wurden erfolgreich die Kompetenzen verschiedener Partner vereint. Arevos erstellte die Vorstudie und erarbeitete die technische Machbarkeit zusammen mit den Partnerfirmen. Nachdem die Finnova-Geschäftsleitung im Sommer 2010 den Auftrag zur Einführung der Finnova Academy Plattform erteilte, setzten die Finnova-Spezialisten und -Trainingsexperten von Solution Providers das Projekt in enger Zusammenarbeit mit den Fachbereichen des Auftraggebers um.

Flexible Wissensvermittlung erfreut sich grosser Beliebtheit

Hybrides Lernen für Finanzdienstleister

Der traditionelle Präsenzunterricht wird zunehmend mit mediengestütztem Selbstlernen kombiniert. Hybrides Lernen zeichnet sich durch eine höhere Interaktivität über den gesamten Lernprozess hinweg aus. Auf die Ergebnisse der Lernkontrollen kann damit flexibler reagiert werden. Eine zunehmende Zahl von Banken und Versicherungsgesellschaften investieren nachhaltig in hybride Lernmethoden.

Fühlten Sie sich nach dem Besuch einer Ausbildung auch schon Ihrer wertvollen Zeit beraubt? Der Dozent ist zwar fachlich hoch qualifiziert, hat jedoch weder Spass am Vermitteln des Wissens, noch gestaltet er den Unterricht lebendig und nachhaltig. Nachlassende Konzentra-

tion, abschweifende Gedanken an unerledigte Arbeiten oder die nächste Sitzung sind die Folge.

Ein auf emotionslos präsentierte Fakten reduzierter Unterricht deckt die reine Übergabe von Informationen zwar ab,

vermag jedoch bei den Kursteilnehmern oft nur die Verankerung von wenigen Lerninhalten sicherzustellen. Im Selbststudium der Schulungsunterlagen wird der fehlende Stoff – wenn überhaupt – nachträglich gelernt. Daraus resultieren Nachteile wie fehlender Austausch, zusätzlicher Zeitaufwand und generell die reduzierte Bereitschaft für den Besuch von weiteren Ausbildungen.

Blended Learning am Beispiel der Bank Vontobel AG

«Im Rahmen der Einführung des neuen Core-Banking-Systems Avaloq haben die Endanwender der Bank Vontobel systemtechnisch eine Zeitreise von mehreren Jahren gemacht. Weg von Eingabecodes und Tabulatorentaste hin zu modernem User-Interface und rechter Maustaste.

Basierend auf einem umfangreichen Konzept zur organisatorischen und technischen Umsetzung, wurden die verschiedenen Zielgruppen bedarfsorientiert und somit sehr effizient ausgebildet. Die Geschäftsbereiche Private Banking, Investment Banking und Asset Management bilden als Fronteinheiten die Zielgruppen mit der grössten Userpopulation. Für diese wurden Roadshows organisiert, in denen die neue Applikation Avaloq, die Auswirkungen auf Umsysteme und Prozesse sowie der weitere Trainingsplan vorgestellt wurden. Die Frontmitarbeiter hatten erstmals die Möglichkeit, ihr Wissen in der Vontobel Academy online zu vertiefen und eine Zertifizierung abzulegen. Wer zusammen mit einem Fachtrainer Übungen absolvieren wollte, konnte sich optional zu einer Trainingssession in einem Schulungsraum mit entsprechender Infrastruktur anmelden.

Insbesondere die systemübergreifende Wissensvermittlung anhand von Order-Life-Cycles und die kontextsensitive Hilfestellung aus Avaloq haben sich sehr bewährt und zu einer hohen Akzeptanz bei den Endanwendern geführt.

Die Bank Vontobel plant die Weiterführung des Ausbildungskonzepts für die Umstellung auf den neuen Avaloq SmartClient in Zusammenarbeit mit Arevos, Solution Providers und TTS GmbH.»

Felix Lenhard, CIO, Bank Vontobel AG

Die zentralen Bausteine eines State-of-the-Art-Trainings sind die zielgruppenorientierte Strukturierung und der didaktische Aufbau der Themen. Hinzu kommen die Bedürfnisse der unterschiedlichen Lerntypen, die eher auf eine akustische, visuelle oder interaktive Gestaltung der Lerninhalte ansprechen. Das individuelle Lerntempo und die Konzentrationsfähigkeit der Kursteilnehmer spielen ebenso eine entscheidende Rolle im Erfolg der Wissensvermittlung.

In der Praxis hat sich eine flexible Umsetzung in Form eines kombinierten Ansatzes, der unter dem Begriff «hybride Lernmethoden» oder «Blended Learning» bekannt ist, bewährt. Dieser verbindet die Vorteile des Präsenzunterrichts mit denen des mediengestützten Lernens und vermeidet weitgehend die Nachteile beider Methoden.

Bei der mediengestützten Wissensvermittlung handelt es sich in erster Linie um die nichttutorielle Form, bei der das

Selbststudium im Vordergrund steht. Bekannte Methoden sind E-Learning-Plattformen, Podcasts, virtuelle Klassenräume oder das firmeneigene Intranet. In Kombination mit Präsenzunterricht erfreut sich das zeitlich und örtlich flexible Lernen stark zunehmender Beliebtheit.

Ein Beispiel zur Illustration: Als Vorbereitungsarbeit schaut sich ein Private-Banking-Mitarbeiter die Simulation eines Verkaufsgesprächs als Podcast an. Im Präsenzunterricht für Kundenberater werden die für den Erfolg massgebenden Punkte durch den Trainer hervorgehoben und mit anderen Kursteilnehmern geübt. Einige Tage nach dem Frontalunterricht vertieft er sein Wissen als E-Learning oder mit der Schulungsdokumentation im Online-Portal und absolviert einen Test als persönliche Lernerfolgskontrolle.

Moderne E-Learning-Systeme wie die TT Knowledge Force der Firma TTS GmbH aus Heidelberg/Deutschland erlauben flexible und adaptive Strukturen und gehen gezielt auf die individuellen Bedürfnisse der Lernenden ein. Inhalte werden in einer zentralen Wissensdatenbank erstellt, gepflegt und mehrfach publiziert. Endanwender beziehen die Lerneinheiten themen- oder prozessorientiert in einem Portal oder als kontextsensitive Hilfestellung in den verschiedenen Applikationen.

Serviceleistung E-Learning der Avaloq Academy

«Die Expansion in ausländische Märkte und die dadurch stetig wachsende Community bedarf auch alternativer Formen der Wissensvermittlung. In einem Pilotprojekt mit einer führenden, global tätigen Universalbank prüft Avaloq den Ausbau ihrer Serviceleistungen im Bereich Training. Der Release-Upgrade wird dabei erstmals durch die Avaloq Academy in Form von Enduser-Trainings begleitet.

Ein spezialisiertes Trainerteam der Academy wurde dafür zu E-Learning-Autoren ausgebildet, um vor Ort die entsprechende Kursentwicklung aus Online- und Präsenzunterricht in Zusammenarbeit mit den Projekt- und Fachvertretern der Bank umzusetzen. Die Lerninhalte sind an den Styleguide der Bank angepasst und werden in das bestehende Learning-Management-System integriert.

Die Herausforderung in diesem Projekt ist, die User an den verschiedenen Standorten, die sich in unterschiedlichen Zeitzonen befinden, mit den richtigen Wissensmodulen zu erreichen. Ohne diese Lernform wäre es schlicht nicht denkbar, in der vom Projekt geforderten Zeit alle User mit den Systemneuerungen vertraut zu machen. Den Mehrwert von computergestütztem Lernen gegenüber dem Frontalunterricht sieht Avaloq in der Schnelligkeit, der Flexibilität und der Kosteneffizienz.»

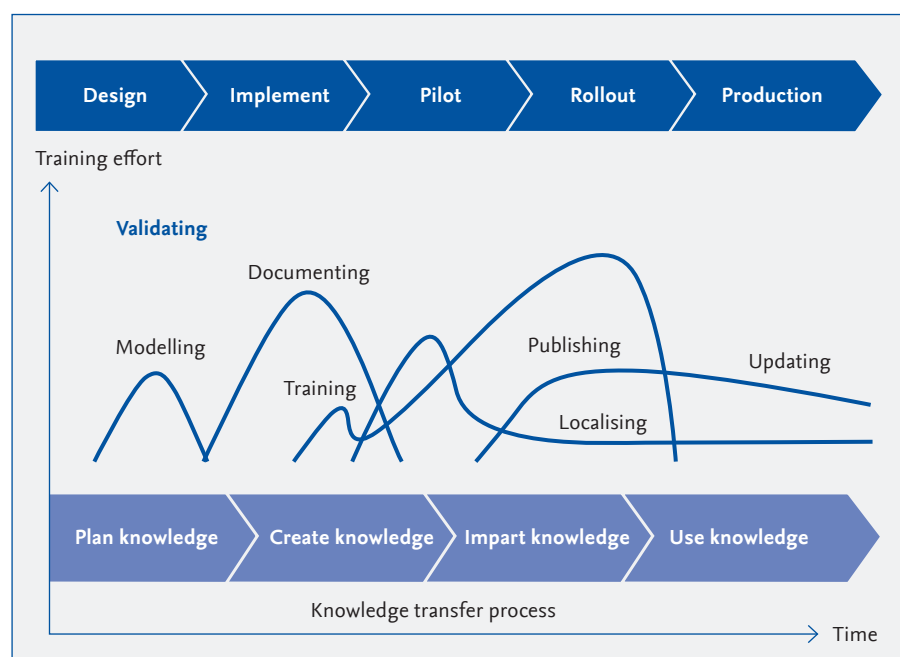
Patrizio Giacomuzzo, Service Manager, Avaloq Academy

Der Vorteil besteht darin, dass eine viel höhere Interaktivität über den gesamten Lernprozess hinweg besteht. Zudem kann variabel auf die Ergebnisse der Lernkontrollen reagiert werden. Schneiden bei einer Testfrage auffällig viele mit einem ungenügenden Resultat ab, wird zielgerichtet nachgeschult. Die Wissensbilanz des Unternehmens wird zum Führungsinstrument.

Online-Lernen versteht sich als Ergänzung zum Frontalunterricht. Dieser hat als Plattform für den sozialen Austausch im Change Management nach wie vor seine Berechtigung und sollte gerade bei grösseren Veränderungen, z.B. bei der Ablösung einer Kernapplikation, noch Platz haben.

Fazit

Der Trend zeigt, dass sich die lineare Wissensvermittlung parallel zu der technologischen Entwicklung rückläufig verhält. Obwohl der initiale Aufwand bei der Erstellung und Pflege der Lerninhalte auf den ersten Blick als nachteilig empfunden wird, investieren namhafte Banken und Versicherer in hybride Lernmethoden, weil sie vom nachhaltigen Erfolg überzeugt sind. Bei der Einführung oder der Erneuerung von Produkten und Software werden tendenziell Präsenztrainings und E-Learning-Module absolviert, während sich im operativen Tagesgeschäft die kontextsensitive Hilfestellung aus der Applikation durchsetzt. Zunehmend dynamische Lernkulturen entstehen.



Quelle: TTS GmbH



Cyrill Steinebrunner
Managing Partner
Solution Providers Schweiz



Yolanda Amiet
Head of Training Solutions
Arevos