



Startseite/ Daten	Buchungen/Historie	Qualifizierungsbedarf	Forum/Chat	Verteiler/ Newsletter	EuroSIG Monitoring	Logout
Wissensvermittlung Lernerfolgsmonitoring						
Role Family		% besuchte/bestandene Kurse (OOO)	Gesamtstatus			
CURRIC		67%	OOO			
Gesamt		67%	OOO			
		Gesamtstatus ●OO 0 - 50 % OOO 51 - 80 % OOO 81 - 100 %				
Mitarbeiter		% besuchte/bestandene Kurse (OOO)	Gesamtstatus			
Jost Richstein		100%	OOO			
Aline Wolf		0%	●OO			
Sandra Horstmann		100%	OOO			
Gesamt		67%	OOO			
Segment	Kursmodul	Bearbeitungsstatus	Verfügbar ab	Termin Präsenzveranstaltung		
TEL HVBA 2	Wissenstest für IT Fachkräfte	OOO	INFOTST			
alle Samentage anzeigen		Bearbeitungsstatus ●OO noch nicht gebucht OOO gebucht OOO besucht/bestanden				

KATEGORIE

**Change Management**

SIEGERPROJEKT

**SoftDeCC und die HypoVereinsbank AG**

Sonderdruck aus:



## Bildungslawine mit Happy-End

# Wenn große Unternehmen

# große Ziele erreichen

Wie viel Mensch braucht eine Bank? Eine ganze Menge. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in den Geschäftsstellen, im Vertrieb und im Außendienst sind die Schnittstelle des Unternehmens zum Kunden. Diese Schnittstellen müssen stets gut informiert und solide ausgebildet sein.

**Eine Bank wie die HypoVereinsbank, die in Europa eine führende Marktposition für sich in Anspruch nimmt, muss auf die Effizienz interner Strukturen achten. Wenn ein Unternehmen ganze Kontinente oder gar den gesamten Globus umfasst, ist ein „Weniger“ an dieser internen Effizienz ein Punkt großer Reibungsverluste.**

Das Wissen um die Produkte, Leistungen und Abläufe spielt dabei eine wichtige Rolle. Doch wie schult man tausende von Mitarbeitern effektiv und nachhaltig, ohne dass der Zeitaufwand den gesunden Rahmen sprengt und die Auslastung der Mitarbeiter in zeitliche Überlastung umschlägt?

Der Schlüssel ist ein LMS, welches Nutzergruppen und Nutzer entsprechend der Lernbedarfe einteilt und diesen Einzelnutzern oder Nutzergruppen die Möglichkeit gibt eigenverantwortliches Selbstlernen für sich zu entdecken. Das

WBT-basierte Lernen bietet hier den Vorteil hoher zeitlicher Flexibilität und der Wiederholbarkeit. Zur Sicherstellung einer vollumfänglichen „Readiness“ für das neue Kernbanksystem werden ergänzend, insbesondere zum Trainingsstart oder um spezielles Know How zu vermitteln, auch Präsenztrainings und Virtual Classroom Trainings (Expertentraining, First-Contact-Training und Lernzirkel) angeboten. Abgerundet wird das Training durch die sog. „Pre-Start-Learning-Phase“, wodurch man sich mit dem neuen Kernbanksystem vor „Day1“ live vertraut machen, sowie reale Geschäftsvorfälle aus dem Tagesgeschäft nachbilden und die Bearbeitung im neuen Produkktivsystem üben kann. Das eindrucksvolle Gesamtvolumen der Bildungskampagne umfasst 350.000 WBT Buchungen mit über 1 Million WBT-Aufrufen, 1.000 Präsenzseminare, sowie insgesamt ca. 20.000 Teilnehmertage. Die Mitarbeiter erhalten - sofern alle Inhalte in ihrem Qualifizierungsplan bearbeitet wurden - am Ende der Lernphase eine Qualifizie-

STICHWORT

## Wo „Rollen“ eine Rolle spielen

Möchte man, wie im vorliegenden Projekt, ganze Heerschaaren von Mitarbeitern mit Wissen versorgen, muss man sich auch auf deren Position im Unternehmen, deren Tätigkeitsfeld und deren Standort vor Augen halten. Man kann keinen sinnvollen Kurs entwickeln, der für alle Zielgruppen gleichermaßen funktioniert. Im vorliegenden Projekt hat man die Mitarbeiter in sog. Role-Families unterteilt - in ganze 250 Stück. Diese „Rollen-Familie“ drückt aus, zu welchem

Bereich und welcher Gruppe ein Mitarbeiter gehört, damit dieser die entsprechenden, für ihn wichtigen, Inhalte finden und nutzen kann. Der TCManager ist das LMS, welches in der Lage ist, eine so hohe Rollendiversifikation zu managen und geordnet einzusetzen. So kann eine unproblematische Rechtevergabe an die Mitarbeiter erfolgen und es wird sichergestellt, dass jeder Mitarbeiter die Lerninhalte bekommt, die zu ihm passen



PROJEKTPARTNER

**SoftDeCC  
Software GmbH**

Die SoftDeCC Software GmbH steht seit 1998 für "Software Development Competence Center" und hat den TCManager, eine mehrfach ausgezeichnete Seminarverwaltung mit LMS entwickelt. Das Schwesterunternehmen SoftDeCC Service GmbH steht mit für den ganzheitlichen Support, den die SoftDeCC GmbH zu ihrem TCManager anbietet.



**FRAU ANNETTE WICHLAJEW  
PRESSEARBEIT/MARKETING**

SoftDeCC Software GmbH  
Kapuzinerstr. 9  
80337 München

awi@softdecc.com  
www.softdecc.com

PROJEKTPARTNER

**HypoVereinsbank AG**

Die UniCredit Bank AG, welche auch als Hypovereinsbank (HVB) bekannt ist, ist das sechstgrößte deutsche Kreditinstitut der Welt. Mit weltweit über 162.000 Mitarbeitern in rund 10.000 Geschäftsstellen in 22 Ländern gehört die HVB zu den größten Bankengruppen Europas. Rund 20.000 Mitarbeiter gehören zur HVB Group in Deutschland. Um den hohen Anforderungen der HVB zu entsprechen, müssen das Produktwissen und die Lerneffizienz außerordentlich hoch sein. Dies verlangt nachhaltige Lernstrukturen, die bei der HVB bereits umfänglich vorhanden sind, im Zuge der Vereinheitlichung der IT-Plattform aber noch einmal ausgebaut werden sollen.



**FRAU KATJA SCHIFFNER  
ADMINISTRATOR TRAININGSZENTRUM**

HypoVereinsbank AG  
Arabellastr. 12  
81925 München

katja.schiffer@unicreditgroup.de  
www.unicreditgroup.de

rungsbescheinigung. Unter Berücksichtigung von Fluktuation bzw. Auszeiten z.B. Mutterschutz & Krankheitsausfälle wurde eine beeindruckende Erfolgsquote von 92% erreicht.

**Lernbedarfe**

Sowohl Ausgangsvoraussetzungen als auch das große Schulungsvolumen waren für das Projekt eine große Herausforderung. 140 WBTs und 50 verschiedene Seminartypen wurden in acht Lernbibliotheken (sog. Qualification Packages zu Themenschwerpunkten) gebündelt. 16.500 Mitarbeiter im In- und Ausland mussten geschult werden. Diese wurden in 250 Role-Families gebündelt. Für jede Role-Family gibt es einen eigenen, graphisch dargestellten, Qualifizierungsplan.

Die zu schulenden Inhalte standen zu Beginn der Trainingskampagne nur in geringem Maße zur Verfügung und mussten parallel zur begonnenen Lernphase bis zur Vollständigkeit produziert werden. Ebenso gab es in der Lernphase immer wieder Updates zu bereits veröffentlichten Lerninhalten. In diesem Zusammenhang wurden die betroffenen Mitarbeiter über personalisierte Infomails angeschrieben, wenn es in ihren Qualifizierungspläne Veränderungen gab.

**Projektverlauf**

Der Großteil der anstehenden Aufgaben und Prozesse für das Learning-Management wurden bereits technisch durch den TCManager als Learning Management System unter-

stützt. Dennoch galt es folgende Anpassung vorzunehmen und zu implementieren:

Die Mitarbeiter mussten zu sog. Role-Families gebündelt werden, die wiederum automatisiert über „single sign-on“ entsprechende Qualifizierungspläne erhalten sollten. Hierfür musste eine neue Verknüpfung zwischen den Kundenstammdaten und der Webkomponente des TCManagers geschaffen werden. Im Qualifizierungsplan wurde eine personalisierte Ampelfunktion integriert. Dem Mitarbeiter wurde über diese visuelle Darstellung angezeigt, ob er einen Lerninhalt noch nicht gestartet, bereits begonnen oder abgeschlossen hat. Diese Ampelfunktion wurde in einer speziell für dieses Projekt implementierte Monitoring-Seite für Führungskräfte, sowie das Management-Reporting übernommen. Ebenso wurden Qualifikationsprofile für den automatisierten Versand der Qualifikationsbescheinigungen implementiert. Die WBTs wurden zur Entlastung der eigenen IT-Infrastruktur auch extern gehostet. Diese Möglichkeit wurde über ein Reverse-Proxy umgesetzt. Die WBTs waren mit dieser Lösung sowohl über das Intranet als auch über das Internet verfügbar.

**Projektergebnis**

Der komplette Lernbedarf und das Learning-Management wurde in allen Bereichen, Prozessen und notwendigen Funktionalitäten durch den TCManager verwaltet.

METHODIK

ANGEWANDTE METHODEN

- Blended Learning
- web-based Training (WBT)
- computer-based Training (CBT)
- game-based Learning
- Mobile Learning
- Serious Gaming
- Videotraining
- Contentsharing
- Microlearning
- Rapidlearning
- Learning-Communities
- Virtual Classroom
- Blogs
- Broadcasting/Webcasting

FACTSHEET

VORGABEN & BESONDERHEITEN DES PROJEKTES

**Vorgaben:**

- Nutzerakzeptanz seitens Mitarbeiter und Führungskräfte
- hohe Buchungs- und Qualifizierungsbescheinigungsquoten
- Einhaltung unseres Service-Level-Agreements

- Stabilität des Netzwerkes und der Datenbankserver

**Besonderheiten:**

- große Benutzerzahlen (16.500 Mitarbeiter; 350.000 WBT Buchungen)
- Verschiedene Zielgruppen (250 verschiedene Rollen)