



Caisse des Dépôts Entwickelt ein Drittel aller Unternehmenssc hulungen mit Assima

1,100

geschulte
Mitarbeiter in
Frankreich

10

verschiedene
Anwendungen

33%

aller
Unternehmensschul
ungen mit Assima

Herausforderungen

Das Managementteam der Caisse des Dépôts (CDC) stützt sich auf ein Netzwerk von 1100 Mitarbeitern, die geografisch über ganz Frankreich verteilt sind, um Informationen an sie weiterzuleiten.

In diesem geografischen Kontext spielt die Schulung daher eine entscheidende Rolle. Sie dient der Entwicklung und Aufrechterhaltung der Kompetenzen der Mitarbeiter in Bezug auf die Kontoinhaber-Informationssysteme, die im Zentrum der IT-Systeme der Banken stehen. Die Schulungen zu diesem System machen ein Drittel

aller Schulungen aus. Die CDC hatte stets eine Sandbox für Schulungen zu ihren IT-Systemen unterhalten, sowohl für wiederkehrende Schulungen als auch für neue Anwendungen. Der Hauptvorteil von Präsenzs Schulungen war die hohe Qualität, die garantiert werden konnte, auch wenn eine Sandbox-Umgebung kein Fernlernen ermöglichte. Tatsächlich war es unmöglich, sie für lokale Schulungen zu ersetzen, was zu Schwierigkeiten führte, wenn Schulungen gleichzeitig an verschiedenen geografischen Standorten durchgeführt werden mussten.

Innerhalb von drei Jahren haben wir die Wartungskosten deutlich gesenkt und die Qualität unserer Schulungen erheblich gesteigert.

Alain Moussier, Network Assistance Manager

Lösungen

Schulungen sind eines der Schlüsselemente, um einen hochwertigen Kundenservice zu gewährleisten. Die Wahl eines neuen Schulungstools durfte daher nicht auf die leichte Schulter genommen werden. Drei wesentliche Einschränkungen sollten die Wahl leiten:

- Die Benutzer sollten sich in einer „realistischen“ Umgebung befinden, die ihnen den Eindruck vermittelt, dass sie sich in der Live-Anwendung befinden.
- Die neue Lösung sollte im Vergleich zur Pflege einer Sandbox-Umgebung eine höhere Produktivität und echte Einsparungen bringen.
- Die Ausbilder, die einen Hintergrund im Bankwesen und nicht in der IT haben, sollten in der Lage sein, das Tool selbstständig zu bedienen.

Zusammenfassend hat ein Ausschuss aus den Abteilungen Informationssysteme, Schulung und Strategie 50 Kriterien berücksichtigt, darunter:

- Die Fähigkeit, die Anwendungsbildschirme
- Die Möglichkeit, die Schulungsmodule schnell zu entwickeln
- Die Möglichkeit, das E-Learning-Tool schnell und einfach in einer Umgebung zu installieren, in der sich Anwendungen schnell weiterentwickeln
- Die Benutzerfreundlichkeit des Produkts
- Die Stabilität und Erfolgsbilanz des Softwareherstellers

Bei der Auswahl eines E-Learning-Tools legte CDC besonderen Wert darauf, dass die Lernenden in einer „realistischen“ Umgebung lernen, die wie die reale Welt aussieht und sich auch so anfühlt. Außerdem wollte man ein Tool, das schnell und einfach Änderungen und Weiterentwicklungen der Anwendung berücksichtigen kann, und ist heute mit seiner Wahl zufrieden.

Alain Moussier, Network Assistance Manager

Vorteile

Das Projekt begann mit einer Phase der Unterstützung durch einen Berater von Assima. Die Unterstützung war sowohl technischer Natur als auch auf das Projekt als Ganzes ausgerichtet. Dies war ein notwendiger Schritt im Projekt, da die Ausbilder der Caisse des Dépôts eigentlich Bankverwalter sind, die Netzwerkunterstützung leisten. Bis heute wurden drei Personen geschult, die nun Schulungsmodule entwickeln, und drei weitere Personen werden derzeit geschult.

E-Learning für 10 verschiedene Anwendungen entwickeln

Das Ziel der Caisse des Dépôts war ehrgeizig: die Entwicklung von E-Learning-Inhalten für 10 verschiedene Anwendungen. Mit ATS (Assima Training Suite) gelang es ihnen, dieses Ziel zu erreichen. Eine Umfrage bestätigte hohe Zufriedenheitswerte sowohl bei Trainern als auch bei Nutzern. Benutzer, die beide Schulungsmethoden kennengelernt hatten, bewerteten die neue Methode als „ausgezeichnet“.

Die Vielfalt der Lernunterstützung

Konkret bedeutet das, dass es nun einfacher ist, die richtige Balance zwischen Theorie und Praxis zu finden. Die Trainer können je nach Bedeutung des behandelten Themas zwischen geführten Übungen, Übungen, die Nutzer selbstständig durchführen können, Quiz und Demonstrationen wählen. Diese Vielfalt an Lernunterstützung, die ATS bietet, ermöglicht einen homogenen und progressiven Lernprozess.

Neue Perspektive:

Ein weiterer wichtiger Grund für die Wahl von ATS ist seine Fähigkeit, automatisch Dokumentationen wie Benutzerhandbücher und Anleitungen zu erstellen, die auf die Module abgestimmt sind und es dem Benutzer ermöglichen, über das im Training Gelernte hinauszugehen. Die Caisse des Dépôts nutzte diese Gelegenheit, um alle ihre Schulungsunterlagen neu zu schreiben. Neue Perspektive: Die Online-Hilfe mit APS (Assima Performance Suite) in der Anwendung Coresi wurde gerade erst eingeführt.

Strukturierte Schulungen

Das Portal ermöglicht auch die Einrichtung eines Berichtswesens, insbesondere für Pflichtmodule wie die Geldwäschebekämpfung. Schließlich sorgt das Portal für strukturierte Schulungsprogramme, die auf die Bedürfnisse der Nutzer zugeschnitten sind und sich zwischen dem Vertriebsteam und den Administratoren unterscheiden, dabei aber einheitlich und progressiv aufgebaut sind.

Die Benutzerfreundlichkeit der Assima Training Suite sorgt für dynamischere Schulungen und stärkt das Bewusstsein der Benutzer für die Servicequalität innerhalb der Caisse des Dépôts. Die Auswirkungen der neuen Lösung sind erheblich, da die ATS-Schulungen nun vollständig verteilt sind. Das gesamte Netzwerk wurde neu belebt.



We make your employees better, faster.

assima.net