

Case Study: Einführung der i-qBox eLearning Solution bei der Raiffeisen Gruppe

Bilder: (1) Raiffeisen Startseite  
(2) Raiffeisen Seminarübersicht



Die Raiffeisen Gruppe in der Schweiz setzt auf einen Blended Learning-Ansatz bei der Einführung von Business- und Strategie-Themen. »Wir verstehen eLearning als integralen Bestandteil in Blended Learning-Konzepten, die zielgruppenspezifisch, ganzheitlich und bedarfsorientiert Lernziele vermitteln. Gleichzeitig stellen sie die Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und den Transfer sicher,« so Torsten Maier, Leiter Fach-/Verkaufs- und Bankapplikations- Ausbildung bei der Raiffeisen Gruppe, Schweiz.

NEUE WEGE DER BETRIEBLICHEN WEITERBILDUNG

Die genossenschaftlich strukturierten Raiffeisenbanken sind in rund 1200 Orten mit Bankfilialen vertreten und verfügen damit über eines der dichtesten Filialnetze der Schweiz. Mit einer Bilanzsumme von über 100 Milliarden Franken stehen die Raiffeisenbanken an dritter Stelle der grössten Schweizer Bankengruppen.

Für die Ausbildung ihrer über 10.000 qualifizierten Mitarbeitern und Partnern vertraut die Raiffeisenbank in Sachen eTesting seit anfangs Dezember

2004 neu auf die von Comartis entwickelte i-qBox eLearning Solution. Bis dahin hatte die Raiffeisenbank vorwiegend auf klassische Seminare und Workshops als Weiterbildungsmaßnahmen gesetzt.

Aus verschiedenen Überlegungen ist der Bedarf an eine online Unterstützung bei der Bildungsverwaltung entstanden:

*Bildungscontrolling:* Qualitätsmessung der Trainingsangebote mit Hilfe von Feedbackbögen und Tests.

Umsetzung von *Blended Learning-Konzepten* mit dem Ziel, Projekte und Kampagnen voranzutreiben und die Nachhaltigkeit zu steigern.

Durchführung *interner fachlicher Zertifizierungen*.

*Compliance:* Nachweis von Testergebnissen im Zusammenhang verschiedener gesetzlicher Bestimmungen (insbesondere dem Geldwäschereigesetz).

Hinsichtlich dieser beiden Bedürfnisse konnte die Comartis AG mit der i-qBox im Dezember 2004 binnen drei Wochen eine solide Assessment-Lösung bereitstellen. Die Lösung beinhaltet ein Autorentool für eTesting und eSurveys sowie ver-

schiedene Auswertungsmöglichkeiten. Neben fachspezifischen Tests haben die Autoren auch die Möglichkeit Umfragen selbst zu erstellen und umfassend auszuwerten. Zudem wurde sowohl eine Single-SignOn Integration in die bestehende Lotus Notes Umgebung wie auch ein automatisierter User-Import mittels XML-Daten umgesetzt.

BLENDED LEARNING BILDET DIE BASIS

Durch die Einführung von ersten eLearning-Elementen ist das Interesse an eLearning stark gestiegen und das Potenzial für Blended Learning wurde klar erkannt. Unter anderem ist dabei auch der Wunsch entstanden, eSurveys in anderen Zusammenhänge als nur für Kurs-Feedbacks zu nutzen. Zudem wurde das Ziel gesetzt, die bisherige Content-Strategie zu einer umfassenden Lernprozess-Strategie weiter zu entwickeln. Zwischen Juli und Oktober 2005 wurde das System deshalb zu einer vollständigen Lernplattform erweitert. Ein wesentlicher Fokus des Projekts lag darauf, das bestehende Ausbildungsmanagement System (X.EDU) umfassend mit der i-qBox eLearning Solution zu verbinden. Dadurch haben nun alle

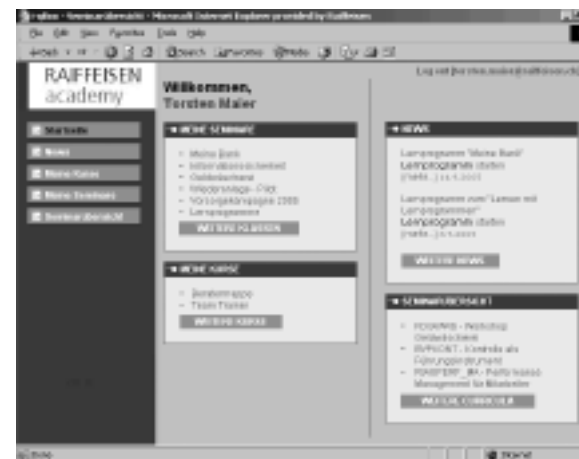


Bild 1 Raiffeisen Startseite

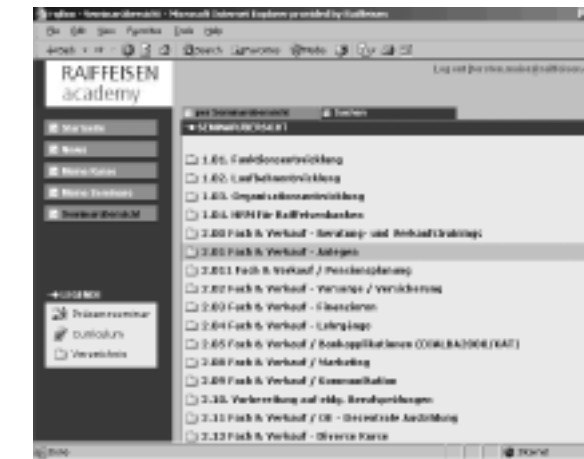


Bild 2 Raiffeisen Seminarübersicht

Mitarbeiter der Raiffeisen online Zugriff auf dem kompletten Lernkatalog, der das bisherig gedruckte Ausbildungsprogramm ersetzt. Bestehende Lernprogramme bzw. Curricula können auf der Plattform auch durch Lernobjekte wie WBTs, Tests und Dokument-Formate erweitert werden. Alle Anmeldungen an Durchführungen von Veranstaltungen fliessen über eine Web-Service-Schnittstelle direkt zu X.EDU zurück.

#### BILDUNGSCONTROLLING

Über die i-qBox e-Learning Plattform kann Raiffeisen zudem ein strukturiertes Bildungscontrolling betreiben. Damit kann die Erreichung der Business-Ziele und die Optimierung der Beratungs- und Verkaufs-Kompetenz der Mitarbeiter gesichert werden.

Die i-qBox unterstützt eine weitgehend automatisierte Durchführung von Bildungscontrolling nach der bekannten Methode von Kirkpatrick/ Phillips. Es können mit der i-qBox folgende Qualitätsstufen betrieben werden:

Stufe 0: Mit der Vorab-Erhebung (Pretest) wird der Wissensstand der Teilnehmer zu einem bestimmten Zeitpunkt als Ausgangsbasis erhoben.

Stufe 1: Mit der Kursevaluation wird die Zufriedenheit der Teilnehmer mit der Massnahme gemessen.

Stufe 2: Mit der Lernerfolgskontrolle wird das gewonnene Wissen der Teilnehmer nach der Massnahme getestet.

Stufe 3: Mit der Transferanalyse werden die Effekte der Massnahme untersucht – hat ein Transfer in die Praxis stattgefunden?

Stufe 4: Mit der Business Impact Evaluation wird der Effekt der Massnahme auf die Firmenergebnisse gemessen.

Das i-qBox Learning Quality Management Modul ermöglicht Trainingsverantwortlichen die automatisierte Steuerung einer effizienten Evaluations- und Transfermessung. Dies garantiert erhöhte Qualität der internen und externen Aus- und Weiterbildungsmassnahmen.

Dank des integrierten Aufgaben- und Erinnerungssystems haben Trainingsverantwortliche jederzeit eine optimale Übersicht. Zusätzlich stehen ihnen natürlich auch umfassende Reports zur Verfügung. Teilnehmer erhalten bei Bedarf systemgesteuert ein dynamisch generiertes Zertifikat nach erfolgreichem Abschluss eines Kursprogramms.

#### FAZIT

Dank grosser Flexibilität und kurzer Entwicklungszeiten konnte für Raiffeisen innerhalb eines knappen Jahres eine vollständige Lernplattform entwickelt werden, welche auf bestehende Module der i-qBox eLearning Solution aufbaut und gleichzeitig kundenspezifische Bedürfnisse berücksichtigt.

Torsten Maier, Leiter Fach-/Verkaufs- und Bankapplikations-Ausbildung der Raiffeisen Gruppe, Schweiz: »Die momentane Geschwindigkeit des Projektes, Start war September 2004, überrascht mich selbst. Wir sind auf gutem und erfolgreichem Wege, die Raiffeisen-Gruppe im Befähigungsumfeld zu professionalisieren und somit einen wesentlichen Beitrag am Erfolg von Raiffeisen in der Schweiz zu leisten.«

*Gegründet im Jahr 1995 gehört die Comartis AG zu den führenden Anbietern für eLearning und eBusiness Solutions in der Schweiz mit Vertretungen in Casablanca, Hamburg und Lexington. Comartis realisiert funktional und technisch anspruchsvolle Applikationen für Unternehmen in den Bereichen eLearning und eBusiness. Comartis orientiert sich dabei konsequent an den individuellen Kundenbedürfnissen, um zuverlässige Lösungen in hervorragender Qualität mit klar messbarem Nutzen zu schaffen. eLearning Lösungen von Comartis sind unter anderem bei Unternehmen wie AKAD, Cornelsen, Credit Suisse, Debeka, Winterthur, Lonza, Uster Technologies und Raiffeisen Bank im Einsatz. Comartis verbindet dabei Ihr Fachwissen mit didaktischer Erfahrung und interaktiven Technologien zu einem optimalen Ausbildungssystem nach Mass.*