



# Die Mitarbeiter im „Moment of Need“ unterstützen

*Thurgauer Kantonalbank:  
„Die **tt performance suite** ist bei uns nicht mehr wegzudenken!“*

Das Lernverhalten der Mitarbeiter optimieren und nebenbei den Papierverbrauch senken: Dazu brauchte es bei der Thurgauer Kantonalbank (TKB) eine Kulturveränderung, die mit Live-Hilfen und dem QuickAccess erfolgreich gestartet wurde.

Als moderne Universalbank betreut die TKB im Schweizer Kanton Thurgau mit über 750 Mitarbeitern 180.000 Kunden aus 29 Geschäftsstellen. Seit 2007 arbeiten TKB und **tts** zusammen. Bei der Mitarbeiterschulung werden Präsenztrainings, Roadshows, Webinare, Teaser, Videos und Intranet-Anleitungen sowie bei regulatorischen Inhalten oder Berater-Zertifizierungen nach ISO-Norm

WBTs eingesetzt. Seit Neuestem hat die Bank den QuickAccess im Einsatz – und sieht darin derzeit ihr größtes Potenzial.

**Statt Zeit und Papier verschwenden: die Orange klicken**

„Wir haben immer noch viele Anleitungen im Intranet, die der Mitarbeiter ansieht und anschließend ausdruckt“, erklärt Martin Reinhard,

Leiter Ausbildung. Seit der Einführung des QuickAccess der **tt performance suite** werden diese Anleitungen zunehmend von Live-Hilfen verdrängt.

**Statt den Nachbarn fragen: die Orange klicken**

Hilfe im „Moment of Need“ hieß bei der TKB früher, schnell den Kollegen über den Schreibtisch hinweg fragen oder den Helpdesk anrufen. Heute heißt es auf die Orange klicken und das Resultat sofort vor Augen haben. „Wir wollen alle Mitarbeiter dazu bringen, die Orange zu nutzen. Die Lernkultur zu ändern, ist natürlich eine große Herausforderung“, so Martin Reinhard. „Wir forcieren die Umstellung, indem wir mehr

Hilfe im „Moment of Need“ hieß bei der TKB früher, schnell den Kollegen über den Schreibtisch hinweg fragen oder den Helpdesk anrufen. Heute heißt es auf die Orange klicken und das Resultat sofort vor Augen haben.



und mehr Anleitungen aus dem Intranet herausnehmen und auf den QuickAccess verweisen. Für unsere rund 750 Mitarbeiter bedeutet dies einen deutlichen Mehrwert, denn sie kommen einfacher und schneller an die Lösung ihres Problems.“ Über 80 Live-Hilfen hat die TKB bereits für ihre Bankenplattform erstellt, die von den Mitarbeitern rege genutzt werden.

#### **Lernvideos für Kunden und Mitarbeiter: leichte „Nuggets“ konsumieren**

Martin Reinhard ist begeistert davon, was mit der **tt knowledge force** alles möglich ist. Für das neue Beratungs-Cockpit einer Bankanwendung setzte er die **tt knowledge force** zur Produktion eines Lernvideos ein: „Für uns war das die beste Methode. Es ist viel einfacher, dies als Nugget in 3 Minuten zu transportieren als ein Präsenztraining anzubieten oder

eine Roadshow durchzuführen. Der Berater soll ja in einer vernünftigen Zeit lernen, wie das funktioniert.“ Doch nicht nur für die Mitarbeiter, auch für die 180.000 Kunden wurden anlässlich der Einführung einer neuen E-Banking-Anwendung professionelle kurze Lernvideos erstellt.

Im Corporate Design der TKB entwickelten TKB und **tts** eine HTML5-Vorlage. Die TKB lieferte Screens und Bilder, wählte die Sprecher für das Beratercockpit aus, während **tts** das Design entwickelte, das Drehbuch erstellte, Sprechertexte und Kommentare lieferte und schließlich den Ton mit der Animation verband, was laut Reinhard doch eine gewisse Expertise und Übung erfordert.

#### **Unabhängigkeit für die Zukunft**

Schon beim zweiten Lernvideo zum Thema E-Banking konnte Martin Reinhard in Zusammenarbeit mit der Abteilung E-Channels das Video

überwiegend selbst produzieren. „Die Zusammenarbeit mit **tts** war unkompliziert und hat schnell Früchte getragen“, berichtet er. Und bei den Kunden kommen die Lernvideos sehr gut an. Für die Zukunft möchte er noch mehr Live-Hilfen erstellen und dabei die Fachbereiche vermehrt involvieren. Die Anleitungen im Intranet sollen hingegen Stück für Stück verschwinden. Ein weiteres Ziel ist es, die IT-Lernenden verstärkt in die Entwicklung von Smart Components einzubinden, damit die eigens erstellten WBTs moderner beziehungsweise „veredelt“ erscheinen. Nach und nach greifen die Maßnahmen ineinander: Die Mitarbeiter lernen schneller und einfacher über die Live-Hilfen und lassen den Helpdesk in Ruhe, während gleichzeitig mit jedem Klick auf die Orange der Papierverbrauch sinkt – minus 15 Prozent Papier ist das Ziel der TKB-Nachhaltigkeitsstrategie.

#### **Facts & Figures**

- Seit 2007 Einsatz der **tt performance suite**
- Lernvideos für 180.000 Bankkunden und rund 750 Mitarbeiter
- Schnellzugriff auf 80 Live-Hilfen zur Bankenplattform direkt aus der Anwendung
- Reduzierung des Papierverbrauchs dank QuickAccess
- Hohe Nutzerzufriedenheit

