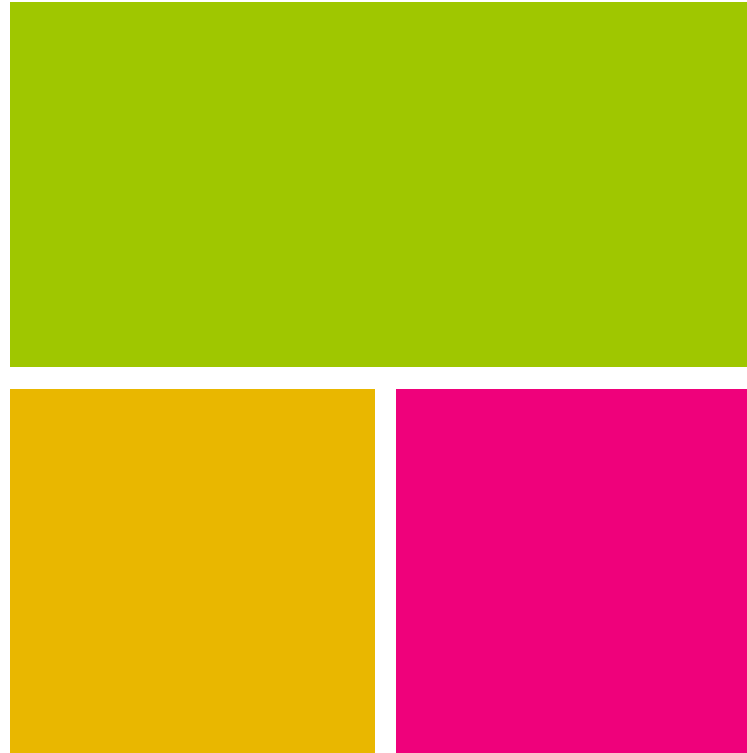


Case Study Bankhaus August Lenz

**BANKHAUS
AUGUST LENZ**

Die persönlichste Privatbank



Bankhaus August Lenz – Flexibles und nachhaltiges Lernen für die persönlichste Kundenberatung!

**BANKHAUS
AUGUST LENZ**

Die persönlichste Privatbank

DER KUNDE

- Bankhaus August Lenz ist die persönlichste Privatbank am deutschen Bankenmarkt. Was das in München ansässige Bankhaus von anderen Banken unterscheidet ist die persönliche Beziehung von Mensch zu Mensch. Bankhaus August Lenz baut auf ein Vertrauensverhältnis, das dem Kunden in einer Zeit des ständigen Wandel der Finanzmärkte nur eine feste Bezugsperson bieten kann. Bei Bankhaus August Lenz kann der Kunde auf einen Experten zählen, der nicht nur aufgrund seines Wissens, sondern auch wegen seiner menschlichen Fähigkeiten ausgesucht wurde: Der Family Banker.
- Mit Bankhaus August Lenz hat einer der erfolgreichsten Finanzkonzerne in Europa – die Mediolanum Banking Group – eine innovative Art des Bankings nach Deutschland gebracht.

DIE HERAUSFORDERUNG

- Analog zu der Betreuung des klassischen Endkunden muss Bankhaus August Lenz auch dem Family Banker eine individuelle Ausbildung bieten - und zwar passgenau zu dem Zeitpunkt, dem Ort und mit den Instrumenten, die der Family Banker wünscht.
- Die Kurse müssen auf unterschiedlichen Endgeräten abrufbar sein.
- Die Kurse müssen auch für Neulinge im Bereich E-Learning einfach und intuitiv bedienbar sein.
- Stetig wachsende regulatorische Anforderungen sowie Produktneuerungen müssen den Family Bankern zeitnah zur Verfügung gestellt werden.
- Um die optimale Wiedergabe der Unternehmensphilosophie zu gewährleisten, konzipiert Bankhaus August Lenz die Drehbücher selbst, auf deren Grundlage IMC die Inhalte erstellt.

DIE LÖSUNG

- Im Rahmen eines von IMC organisierten Einführungsworkshop erlernen die Weiterbildungsverantwortlichen von Bankhaus August Lenz, selbstständig Drehbücher zu erstellen, die als Grundlage für die späteren Inhalte dienen sollen.
- IMC setzte die vom Kunden konzipierten Drehbücher um.
- Vier Kurse in Form von Web Based Trainings zu verschiedenen strategischen Themen von Bankhaus August Lenz.

DIE VORTEILE

- Bankhaus August Lenz konzipiert die Inhalte in Eigenregie, um eine korrekte Darstellung der Inhalte sowie eine optimale Umsetzung der Unternehmensphilosophie zu gewährleisten.
- IMC unterstützt Bankhaus August Lenz bei der Umsetzung der Inhalte.
- Der Kunde kann sich bei technischen Fragen oder bei Fragen zu E-Learning und Weiterbildungsthemen jederzeit an einen kompetenten Ansprechpartner bei IMC wenden.
- Die Inhalte lassen sich neben der stationären Nutzung auch auf dem Tablet oder Smartphone flexibel unterwegs nutzen.

Über Bankhaus August Lenz

Der persönliche Kontakt zum Kunden sowie ein vertrauensvolles Miteinander sind für die Mitarbeiter von Bankhaus August Lenz Qualitätsmerkmal und Auftrag zugleich. Im Fokus der Beratung der Family Banker der Münchner Privatbank stehen Einzelpersonen sowie ganze Familien mit dem Ziel einer umfassenden und nachhaltigen Finanzberatung.

Die hervorragend ausgebildeten Finanzexperten von Bankhaus Lenz überzeugen nicht nur durch ihre fachliche Kompetenz, sondern bringen auch das notwendige Einfühlungsvermögen mit, um für jede Familie die passende Lösung zu finden und ein angenehmes, durch gegenseitiges Vertrauen geprägtes Beratungsumfeld zu schaffen. Das Kreditinstitut bietet

ein breites Spektrum von Leistungen an, das von der einfachen Kontoführung, über die Planung der Altersvorsorge, bis hin zur komplexen Finanztransaktion reicht.

Dank seines umfassenden Online-Banking Angebots, das Kunden 24 Stunden täglich und 7 Tage die Woche den Zugang zur Bank sichert, gelingt es der Bank, am Puls der Zeit zu bleiben und mit den neusten technologischen Trends im Bankwesen Schritt zu halten.



„Ganz gleich, welche Fragen im Laufe des Projektes aufkamen: Bei IMC gab es stets einen kompetenten Ansprechpartner. Wir wurden nicht allein gelassen.“

Italia Brillante, Leiterin Aus- und Weiterbildung, Bankhaus August Lenz



Drehbuch schreiben leicht gemacht

Ehe die persönlichste Privatbank ihren Mitarbeitern neue Lerninhalte zu verschiedenen strategischen Themen aus dem Bereich Finanzdienstleistungen bereitstellen konnte, mussten zunächst einmal die Verantwortlichen für die Aus- und Weiterbildung von Bankhaus August Lenz die Schulbank drücken.

Im Rahmen eines von IMC organisierten Workshops wurde diesen führenden Mitarbeitern gezieltes Wissen zur Erstellung von Drehbüchern vermittelt, auf deren Grundlage in einem nächsten Schritt die

„Durch die Produkte von IMC lässt sich unsere Unternehmensphilosophie der persönlichsten Privatbank hervorragend umsetzen.“

*Götz Credé, Leiter Aus- und Weiterbildung,
Bankhaus August Lenz*

technische Umsetzung bei IMC erfolgen sollte. Der **Vorteil** dieser Vorgehensweise liegt auf der Hand: Durch die Konzeption der Inhalte in Eigenregie stellt das Kreditinstitut sicher, dass die Inhalte genau auf seine Bedürfnisse abgestimmt sind und diese die Unternehmensphilosophie optimal widerspiegeln.

Gleichzeitig erwerben auf diese Weise die Weiterbildungsmanager neue Kompetenzen im Hinblick auf die graphische und sprachliche Gestaltung von Inhalten, die sie langfristig nutzen und sogar an neue Aus- und Weiterbildungsprofis im Unternehmen weitergeben können.

Am Anfang bestand die größte Herausforderung bei der Konzeption der Inhalte darin, das bereits in verschiedenen Quellen vorhandene Wissen zusammenzufügen und sprachlich neu aufzubereiten.

Die bisher bestehenden Quellen sollten durch eine lebendigere Sprache ersetzt sowie die verschiedenen Sachverhalte visualisiert

werden, um das Interesse und die Motivation der Lernenden zu steigern. Was die technische Umsetzung der Inhalte anbelangt, kann sich die persönlichste Privatbank voll und ganz auf die langjährige Expertise von IMC verlassen.

Lernen „to go“ für die Finanzexperten von Bankhaus August Lenz

Das Lernkonzept, das von IMC und Bankhaus August Lenz gemeinsam entwickelt wurde, basiert auf einem Cloud-Ansatz. Zur Erstellung der Inhalte wurde die E-Learning Auto-renssoftware IMC Content Studio ausgewählt, die sich in einem mehrstufigen Auswahlprozess mit verschiedenen Anbietern unter anderem aufgrund ihrer intuitiven Bedienbarkeit durchgesetzt hat.

Ein weiteres wesentliches Argument für die Verwendung von IMC Content Studio war die Tauglichkeit der Software für die Erstellung von Inhalten auf mobilen Endgeräten wie Smartphones und Tablets.

Als Lernmanagement-System wurde die IMC Learning Suite ausgewählt, die den Weiterbildungsmanagern der persönlichsten Privatbank einen Überblick über den Lernfortschritt der einzelnen Mitarbeiter bietet und ihnen den Stand der absolvierten Kurse insgesamt anzeigt. Inzwischen haben die Family Banker von Bankhaus August Lenz sowie alle übrigen interessierten Mitarbeiter der Münchner Bank die Möglichkeit, einen der vier Kurse zu verschiedenen Themen aus dem Bereich **Finanzdienstleistung** wie beispielsweise „Altersvorsorge und Steuern“ oder „Investmentfonds“ zu nutzen. Dabei steht es ihnen frei, ob sie die Kursinhalte nach Feierabend bequem zu Hause

auf dem Sofa oder unterwegs auf dem Smartphone durcharbeiten. Als besonders angenehm empfinden die Lerner die Tatsache, dass die Inhalte des Kurses vertont sind, wodurch das anstrengende Lesen langer und komplexer Texte entfällt. Mithilfe einprägsamer Animationen und Schaubilder werden die Lerninhalte auf den Punkt gebracht. Kleine Zwischentests sorgen dafür, dass die Lerner die Inhalte gedanklich noch einmal durchspielen und sich sogar Details auch nach längerer Zeit noch gut merken können.

Für eine zusätzliche Motivation sorgte das „Learning Kit“, welches jeder Family Banker zum Start der Learning Management Plattform erhalten hat. Dieses enthält die wichtigsten Utensilien für ein ungestörtes und konzentriertes Lernen.

Noch mehr Interaktivität im Rahmen eines noch breiteren Kursangebots

Kaum stehen die vier ersten großen Überblickskurse, so schmieden die Bildungsexperten von Bankhaus August Lenz schon neue Pläne hinsichtlich der Zukunft ihrer Weiterbildungsstrategie. Geplant ist derzeit nicht nur die Ausweitung des bisherigen Kursangebots auf ein noch breiteres Spektrum an Lerninhalten, sondern auch die Anreicherung der Kursinhalte mit zusätzlichen spielerischen Elementen. Nachgedacht wird derzeit über die Schaffung einer zusätzlichen Spieleplattform, auf der die Lerner sich im Beantworten von Quizfragen messen können. Denn über eines sind sich die Experten von Bankhaus August Lenz einig: Das Lernen „on the job“ soll nicht nur effektiv und nachhaltig sein, sondern die Mitarbeiter durch gezielte Anreize und spielerische Elemente für die Inhalte begeistern.

Über die IMC

IMC AG ist ein international führender Full-Service Anbieter für Learning und Talent Management Systeme, für individuelle und standardisierte E-Learning Inhalte sowie für Authoring und Publishing Solutions. Auch Multimedia- und Videoproduktionen sowie Business Process Guidance und Compliance Lösungen sind integraler Bestandteil des IMC Portfolios. Weltweit vertrauen mehr als 1.000 Kunden mit über 4 Millionen Nutzer in Unternehmen, öffentlichen Institutionen und Bildungseinrichtungen aller Branchen und Größen der IMC AG. Unsere Produkte und Lösungen ermöglichen einen integralen Lösungsansatz zur Umsetzung Ihrer digitalen Weiterbildungsstrategie.



Deutschland

Hauptsitz Saarbrücken

imc information multimedia
communication AG
Scheer Tower | Uni-Campus Nord
66123 Saarbrücken
Tel. +49 681 9476-0
Fax +49 681 9476-530

info@im-c.de | www.im-c.de

Österreich

imc information multimedia
communication GmbH
St. Peter Hauptstraße 27
8042 Graz
Tel. +43 316 253665-0
Fax +43 316 253665-99

info@im-c.at | www.im-c.at

Schweiz

imc information multimedia
communication AG
Industriestrasse 50b
8304 Wallisellen
Tel. +41 43 299 99 00

info@im-c.ch | www.im-c.ch

For a detailed overview of our locations please visit : www.im-c.com/locations