

Regiobank Solothurn - Schweiz: Kenntnisse messen und Schwachstellen finden durch den Einsatz von multimedialen Fragen

Die Situation

Die Regiobank Solothurn ist eine selbstständige und in der Region verankerte Schweizer Bank, die sich mit klaren, einfachen Produkten und rascher Abwicklung im Bankenumfeld behauptet. Kundenzufriedenheit genießt einen sehr hohen Stellenwert bei der Regiobank und so erhalten die Mitarbeiter regelmäßige Schulungen, in denen sowohl IT- und Fachapplikationen, als auch die eigenen Bankprodukte und das kundenorientierte Verkaufsverhalten gelehrt werden. Auf fundiertes Wissen in diesen Bereichen wird großen Wert gelegt, denn das Renommé einer Bank hängt auch maßgeblich von der Beratungsqualität seiner Mitarbeiter ab.

Bis zur Einführung der Lösung Perception von Questionmark hatten die Verantwortlichen bei der Regiobank das Wissen der Mitarbeiter in punkto Bankprodukte in simulierten Kundengesprächen überprüft. Die Schwachstellen dieser Art Tests liegen auf der Hand: eine detaillierte Auswertung der tatsächlichen Kenntnisse muss von Hand erfolgen, kann nicht 100-prozentig objektiv sein und ist sehr Zeit aufwändig. Zudem müssen feste Termine für die Tests vereinbart werden, was die Arbeitszeit von jeweils zwei Personen bindet und die Produktivität beeinflusst. So entschied man sich für Perception, eine Lösung, die das einfache und schnelle Erstellen von multimedialen Fragenkatalogen und deren automatische Auswertung erlaubt.



David Huynh Leiter IDV von der Regiobank Solothurn sagt: „Das Motto unserer Regiobank ist 'Klar, rasch und nah'. Wir versuchen, mit Assessments den Wissensstand weiterhin zu halten und zu verbessern, um unsere Services, die unsere Kunden schätzen, auch in Zukunft zu bieten.“ Herr Huynh verantwortete die Einführung der neuen Software Perception, die ab sofort für transparente Testabläufe und schnelle Ergebnisse sorgt.

Die Lösung

Für David Huynh und seine Kollegen gab es einige Punkte, die den Ausschlag dafür gaben, dass die Wahl auf Perception fiel. Ein Feature, das sich als besonders interessant für die Entscheider bei der Bank erwies, ist Questionmark Secure: es wird hier eine sichere Umgebung bereit gestellt, in der die Teilnehmer die Fragen weder ausdrucken, auf der Festplatte speichern oder Screenshots machen können. Besonders praktisch findet Huynh auch, dass man mit dem Word-Template Multiple Choice Fragen schnell und einfach innerhalb der gewohnten Word-Umgebung erstellen kann: „Die Bedienung von Perception ist denkbar einfach und ein Fragebogen ist schnell erstellt“, lobt er die Usability. Auch die Funktion der Zufallsauswahl aus Fragenpools und die Erstellung adaptiver Testabläufe durch Sprungblöcke findet er äußerst sinnvoll.

In erster Linie werden bei der Regiobank Multiple Choice/Multiple Response Fragebögen mit Abbildungen genutzt und bislang konnten rund 100 Assessments durchgeführt werden. Eine gerechte und objektive Bewertung der Ergebnisse ist nun möglich, denn in der Auswertung wird ersichtlich, welche Fragen korrekt beantwortet wurden. Neben vorgefertigten Reports können auch eigene Reports definiert werden. Interessant sind auch die sogenannten Coaching-Reports, die genau aufzeigen, wo Teilnehmer noch Unterstützung benötigen und wie sich die Leistung einzelner Teilnehmer verbessern lässt.

„Das Feedback der Kollegen auf die Online-Assessments war bislang durchwegs positiv. Es gab weder Berührungsängste noch Probleme“, erinnert sich Huynh. „Besonders positiv ist die Tatsache, dass die Tests vom eigenen Arbeitsplatz aus - oder beim Einsatz von Questionmark Secure in bestimmten Besprechungszimmern - absolviert und innerhalb eines definierten Zeitrahmens selbst bestimmt werden können. Ein großer Vorteil für die Mitarbeiter ist es, dass sofort nach der Beendigung des Tests das Ergebnis zur Verfügung steht.“

Die Assessments werden bei der Regiobank nun in den betrieblichen Ablauf überführt und werden dort ihre Fortsetzung finden.

Weitere Information:

E-Mail: info@questionmark.de

Web: www.questionmark.de

Telefon: 0800 450 8 450

