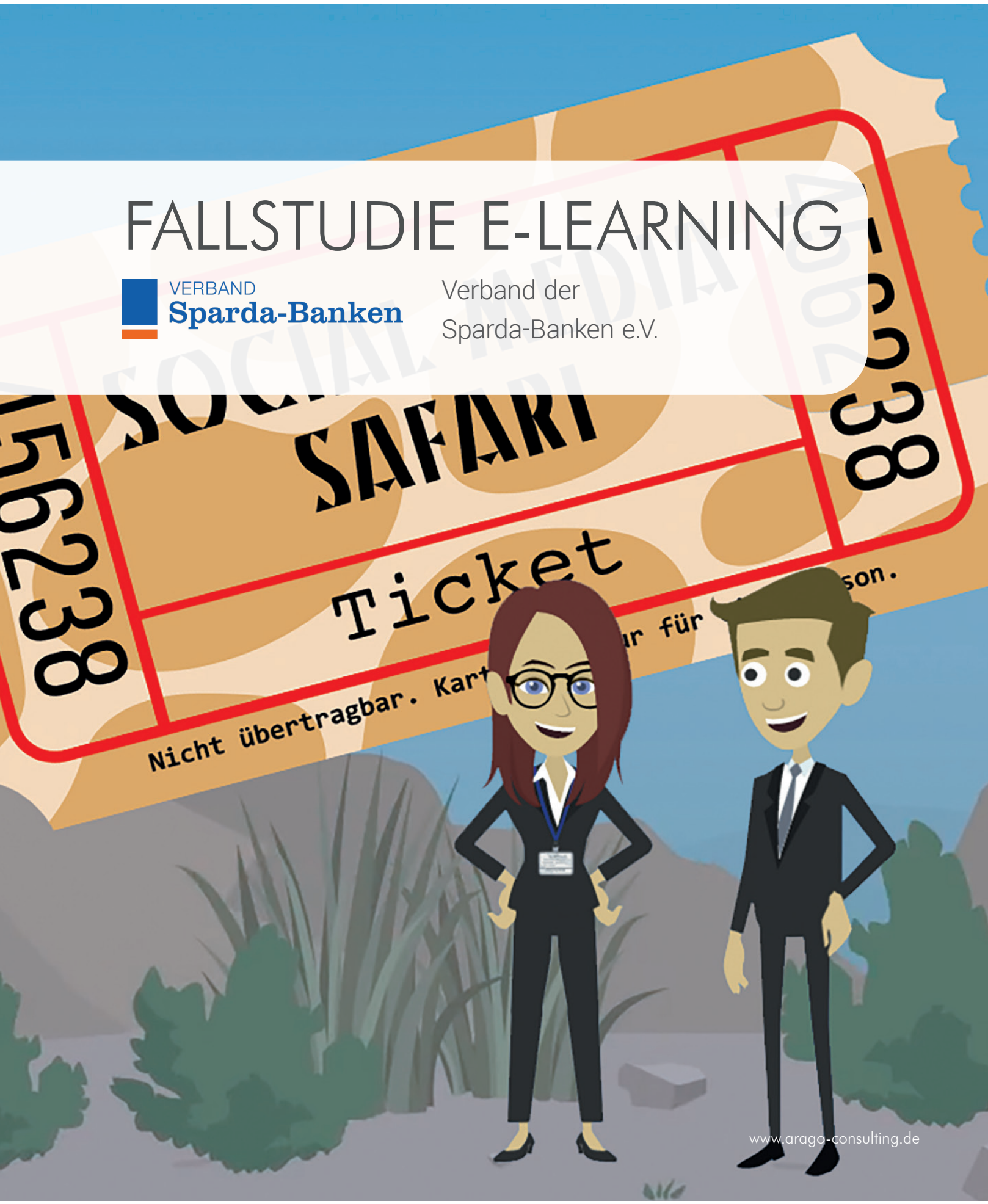
arago
Consulting GmbH
WISSEN | digital & analog

FALLSTUDIE E-LEARNING

VERBAND
Sparda-Banken

Verband der
Sparda-Banken e.V.



www.arago-consulting.de

Über den Verband der Sparda-Banken e.V. (www.sparda-verband.de)

Der Verband der Sparda-Banken e.V. hat eine lange Tradition. Mit Sitz in Frankfurt am Main ist er Prüfungsverband im Sinne des Genossenschaftsgesetzes und das Sprachrohr der Bankengruppe nach außen. Er betreut die rechtlich und wirtschaftlich eigenständigen elf Sparda-Banken sowie die anderen Mitgliedsunternehmen in genossenschaftlichen, rechtlichen, steuerlichen, betriebswirtschaftlichen, organisatorischen und personellen Angelegenheiten.

Im Verband sind über 400 Filialen mit rund 6.100 Mitarbeitern organisiert, die über 3,5 Millionen Kunden betreuen.
(Stand: März 2020)

Die elf rechtlich eigenständigen Banken arbeiten nach dem Regionalprinzip, das heißt, dass jede der einzelnen Banken für ein festgelegtes Geschäftsgebiet zuständig ist und nur Kunden aus diesem Gebiet annimmt.

Im Mittelpunkt der Geschäftstätigkeit steht das standardisierte Privatkundengeschäft. Die Kunden erwerben mindestens einen Genossenschaftsanteil und sind dadurch gemeinsam mit anderen Kunden Mitglied und Miteigentümer der Bank.

Seit Jahren belegen die Filialbanken laut Kundenmonitor Deutschland bei der Kundenzufriedenheit den Spitzenplatz, weit vor Ihren Wettbewerbern.

Die über 100-jährige Erfolgsgeschichte der Sparda-Gruppe wurde vom Verband der Sparda-Banken e.V. von Anfang an mitgestaltet.

Frau Petra Vielhaber-Hase

Verband der
Sparda-Banken e.V.
Bereichsleiterin Personal- und Bildungsmanagement

»Als Verband der Sparda-Banken verstehen wir uns als Dienstleister unserer eigenständigen Mitgliedsbanken. Gemeinsam sehen wir uns im Bereich der Digitalisierung mit Herausforderungen konfrontiert, die komplex und vielfältig sind. Neben unseren vielfältigen Angeboten im Präsenzbereich bilden unsere E-Learning-Angebote einen wichtigen Baustein, unsere Kundinnen und Kunden auf dem Weg der Digitalisierung zu begleiten. Wir freuen uns sehr, gemeinsam mit arago Consulting ein interaktives, abwechslungs- und lehrreiches E-Learning zum Thema Social Media entwickelt zu haben, dass anhand einer spannenden Geschichte unsere Kolleginnen und Kollegen in diese neue Welt begleitet.«

Zusammenarbeit mit arago Consulting

Der Bereich Personal- und Bildungsmanagement bietet den Vorständen, Aufsichtsräten und Mitarbeitern der regionalen Sparda-Banken über die SpardaAkademie Seminare und moderne Qualifizierungsformate zur Weiterbildung an.

In Zusammenarbeit mit arago Consulting wurde für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sparda-Banken ein E-Learning zum Thema Social Media konzipiert.

AUFGABENSTELLUNG

Ein offener, respektvoller, sympathischer und unkomplizierter Umgang mit ihren Kunden bildet die Grundlage allen Handelns bei den Sparda-Banken. Dies macht sie regelmäßig zur Filialbank mit den zufriedensten Kunden. In Zeiten der Digitalisierung ändert sich jedoch das Kommunikationsverhalten der Kunden. Sie möchten schnell, unkompliziert und möglichst rund um die Uhr mit den neuesten Informationen versorgt werden. Hierfür nutzen sie verstärkt soziale Medien.

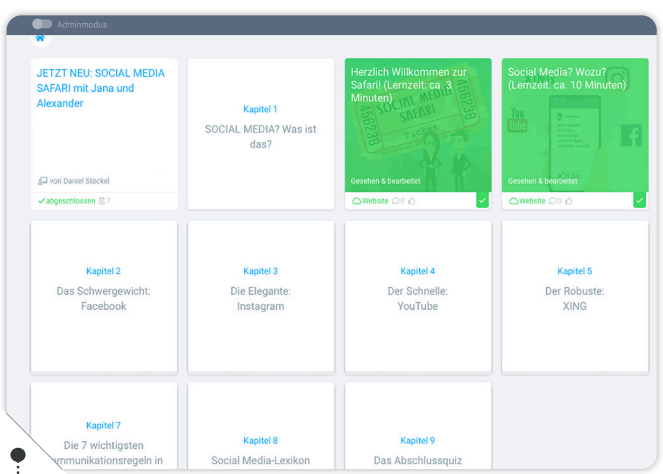
Ziel war es, über ein E-Learning mit dem Arbeitstitel „Fit für Social Media“ den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Sparda-Banken die wichtigsten Plattformen näher zu bringen: Facebook, Instagram, YouTube und XING.

UMSETZUNG

Da die Mitarbeiterinnnen und Mitarbeiter in ihren täglichen Aufgaben zeitlich stark eingebunden sind, wurde das E-Learning modular konzipiert. Kurze Lerneinheiten von drei bis maximal zehn Minuten lassen sich problemlos in den Arbeitsalltag integrieren. Die Lerner werden von zwei Avataren durch das E-Learning begleitet, der Kollegin Jana, die sich im Bereich Social Media sehr gut auskennt, und Alexander, für den Social Media Neuland ist.

Zu jeder Plattform wurden drei Module ausgearbeitet:

1. Ein animierter Einführungsfilm, der die generelle Ausrichtung, die Zielgruppe und die Schwerpunkte der Plattform vorstellt.



Dank modernem Aufbau lassen sich die kurzen Lerneinheiten in den Arbeitsalltag integrieren.

Jana und Alexander führen die Teilnehmer anhand von animierten Filmen durch die Welt der sozialen Medien.

Zusammenarbeit mit arago Consulting

❷ Ein Modul mit gelungenen Beispielen sowohl aus dem Business- als auch aus dem privaten Umfeld.

❸ Ein Quiz, um das zuvor gelernte Wissen zu überprüfen.

Der rote Erzählfaden bildet hierbei eine Social-Media-Safari, die Alexander und Jana gemeinsam durchleben. Jeder Plattform wurde als Aufhänger ein Tier zugeordnet:

- ✔ Facebook – als Schwergewicht der Branche – ein Elefant.
- ✔ Instagram – aufgrund ihres starken Bezugs auf das optische – die elegante Giraffe.
- ✔ YouTube – aufgrund seiner Schnelligkeit und Dynamik – der Leopard.
- ✔ XING das etwas schwerfällig anmutende aber sehr durchsetzungsstarke Nashorn.

In insgesamt 19 Lerneinheiten werden nicht nur die Stärken der einzelnen Plattformen vermittelt, sondern auch die wichtigsten Kommunikationsregeln und Begrifflichkeiten im Bereich Social Media.

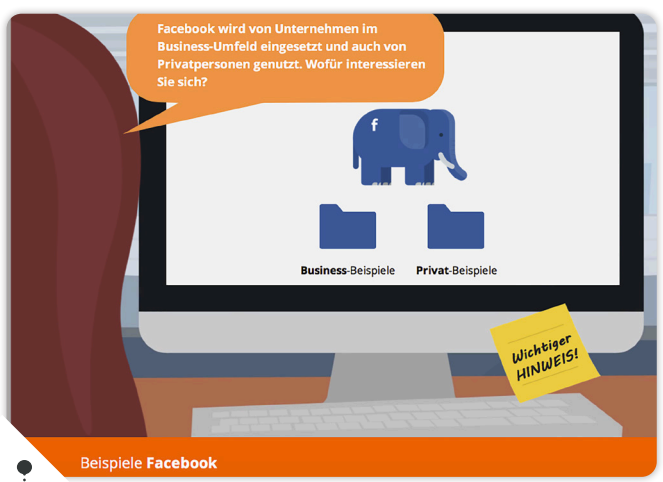
Durch häufige und stimulierende Medienwechsel (Videos, Klickinteraktion, Infografiken, Multiple-Choice-Fragen etc.) wird sichergestellt, dass das E-Learning über alle Module hinweg abwechslungsreich und interessant bleibt.

PROJEKTBETEILIGTE/ TOOLS:

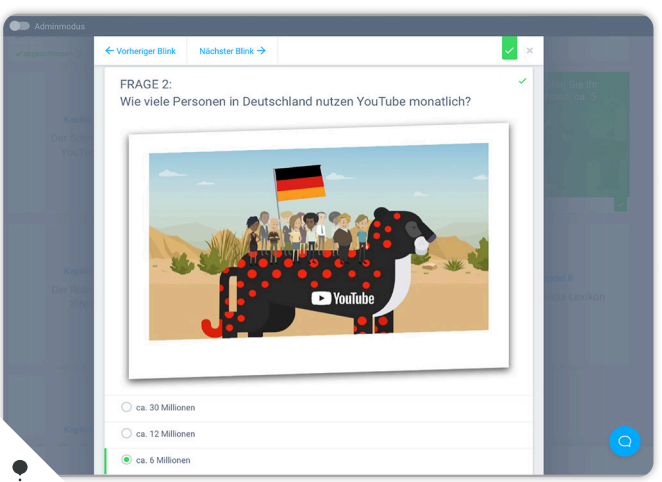
Konzept & Realisierung:
arago Consulting GmbH
Verband der Sparda- Baken e.V

Kunde:
Sparda-Banken

Genutzte Tools:
LMS-System: blink.it
Animationsfilme: Vyond
Autorentool: Articulate Storyline



Interaktive Lerneinheiten ermöglichen individuelle Lernpfade.



Anhand von Quizfragen können die Lerner ihr Wissen überprüfen.