

## First Union Bank

*Významná bankovní společnost zkrátila o jednu třetinu dobu klasického školení díky použití programu Asymetrix ToolBook II Instructor k vytváření počítačových výukových materiálů používaných před školícími semináři. Kromě toho také získala úspory na cestovních výdajích spojených se školením a nový bankovní systém zavádí dvakrát tak rychleji než s klasickou výukou jen v učebně.*

### Přehled řešení

#### Charakteristika u živatele

Korporace First Union, s centrálou v Charlotte v Severní Karolině, je šestou největší bankovní společností ve Spojených státech s majetkem 143 miliard dolarů k datu 30. června 1997. Celkem 45 000 zaměstnanců společnosti poskytuje bankovní služby více než 12 ti milionům zákazníků, a 2 000 bankovních poboček s kompletními službami na Východním pobřeží tvoří třetí největší bankovní síť ve Státech, která poskytuje bankovní služby drobným klientům, investiční úvěry a služby komerčního bankovníctví.

#### Situace

Když se společnost First Union rozhodla zavést nový systém klient/server pro kontakt se svými komerčními bankéři, viděla příležitost ve snížení své závislosti na tradičním školení v učebnách a času spojeného s cestováním a v dopadech na produktivitu, které jsou s tím spojeny.

#### Řešení

Ve First Union si uvědomili, že potřebují školící materiály, které by mohly simulovat jejich nový počítačový systém. Začali hledat vhodný nástroj pro přípravu systému výuky na počítači (CBT). Po prověření řady možností usoudili, že jediným

produktem, který by mohl splnit jejich potřeby, je Asymetrix ToolBook II Instructor.

#### Přínos pro u živatele

CBT materiály vytvořené s programem Asymetrix ToolBook II Instructor umožnily společnosti First Union zkrátit potenciální dobu školení v učebně na dva dny pro každou uživatelskou skupinu proti třem až pěti dnům, které by byly potřeba bez systému CBT. Kratší doba v učebně znamená méně času mimo pracoviště a více času komerčních bankéřů pro zákazníky.

Cílem společnosti First Union je být nepostradatelným zdrojem finančních služeb pro zákazníka. „Chceme být pro podniky i jednotlivce tím nejlepším místem, kde se jim dostane finančních služeb a produktů, které chtějí, a potěšit naše zákazníky naším úsilím pomoci jim dosáhnout jejich finančních cílů“, vysvětluje Stan Kryder, projekt manager. Po akvizici společnosti First Fidelity Bancorporation v roce 1996 slouží banka First Union 12 ti milionům zákazníků od Connecticutu až po Floridu. Banka má majetek v hodnotě více než 140 miliard dolarů, což ji řadí na šesté místo mezi největší bankovní společnosti ve Státech. Za účelem dosažení vysokých cílů v oblasti

zákaznického servisu, které si sama sobě stanovila, je banka First Union nyní v procesu zavádění rozsáhlého počítačového systému, který má podpořit služby komerčním zákazníkům. „Naš systém Řešení pro komerční bankovníctví - Commercial Banking Solutions (CBS) je naším nejobsáhlejším a maximálně integrovaným projektem na bázi klient-server,“ říká Pat McCartney, šéf komerčního bankovníctví. „Naši obchodní vizí je umožnit týmu obchodního oddělení být rozdělený časem a vzdáleností a přitom být stále schopný pracovat efektivně“, říká. Výsledek je lepší, vztahy se zákazníky jsou užší a schopnost zavádět změny je větší. Nový systém vyžaduje rozsáhlé školení 1 700 komerčních bankéřů a administrativních pracovníků banky First Union. Ale společnost First Union se dívala na tento úkol jako na příležitost.

#### Jak dostat bankéře z učebny

Kvůli složitosti systému Řešení pro komerční bankovníctví CBS a počtu bankéřů, kterých by se týkal, tým zabývající se školením o obchodních systémech působící na Obchodní škole banky First Union našel v systému výuky na počítači (CBT) příležitost mít bankéře mimo učebnu, snížit náklady na školení a nabídnout další učební materiály. „Naši komerční bankéři přirozeně nechtěli vysedávat v učebnách, když mohli pracovat se zákazníky a uzavírat dohody“, vysvětluje Julie Stein, vedoucí

Projekt školení CBS. Byla zde řada důvodů, proč chtěla společnost First Union zkrátit dobu, kterou bankéři tráví v učebně. „Chtěli individuální vyučování, které by mohli vstřebávat v menších dávkách“, říká Julie Stein. Peníze byly také jedním z faktorů; cestování do školícího střediska často znamenalo nákladné letenky a dlouhé hotelové pobyty. Potřeba pořízení systému výuky na počítači CBT vzrostla, když rozsáhlá vylepšení základního produktu CBS způsobila nutnost rozšířit hodiny potřebného školení. „Před vydáním druhé verze systému jsme plánovali přípravu jednohodinového přehledu v systému CBT“, říká Julie Stein. „Po sestavení druhé verze bylo jasné, že bychom potřebovali dodat minimálně 20 - 26 hodin výuky CBT – a většina z nich by byly simulace nového počítačového systému CBS.“ Poté, co byly vzaty v úvahu mnohé nástroje pro vývoj CBT, společnost First Union si vybrala program Asymetrix ToolBook II Instructor. „Jiná řešení, jaká nabízí například Macromedia, byla skvělá pro přípravu prezentací, ale nikoliv systémových řešení,“ vysvětluje Julie Stein. „Ale jazyk OpenScript programu Instructor je kombinací výkonu a flexibility, díky tomu se dá dobře použít pro tento druh aplikací.“

### **Výuka imituje vlastní systém**

Možným klíčem k efektivnosti systému školení na počítači banky First Union je, že bude navržen tak, aby byl velmi podobný vlastnímu systému CBS, který budou bankéři používat po skončení školení. „U mnoha systémů CBT vidíte množství textu, grafiky a skvrnitých pozadí“, říká Julie Stein. „Náš systém CBT

naopak provází kroky posluchačů při používání systému.“ Aby to bylo možné, systém CBT obsahuje nějakých 300 obrazovek OS/2, které byly upraveny s použitím programu Instructor. „To nám umožňuje prezentovat okna téměř přesně tak, jak vypadají v reálné podobě a programovat je téměř stejně tak, jak doopravdy pracují“, říká Julie Stein. „Jen velmi málo věcí jsme s CBT nebyli schopni provést v rámci imitace vlastního systému. Program ToolBook II Instructor je jedním z nejlepších programů pro systémové simulace, jaké jsme kdy viděli.“ Systém také využívá cvičení, která posluchači sami vyplňují. Posluchač může být například požádán, aby připravil termínovaný úvěr ve výši 1,5 milionu pro fiktivního zákazníka s použitím typických cen, smluvních podmínek a poplatků. Aby toto cvičení posluchač vyplnil, prochází několika okny, které simulují vlastní systém CBS. Program nabízí posluchačům komfort věnovat se výuce tehdy, kdy je to potřeba.“ Pro spuštění kursu CBT posluchač jednoduše dvojité klikne na ikonu CBT na svém počítači a výukový program běží z jejich vlastního pevného disku“, říká Julie Stein. „Někteří lidé mají laptopy, takže mohou snadno absolvovat domácí školení.“

### **CBT snižuje dobu školení v učebně o jednu třetinu**

Ačkoli First Union nikdy neměla v úmyslu nahradit školení v učebně svou výukou na počítači, je potěšena tím, že systém CBT značně zkrátí dobu výuky v učebně. „Naším cílem bylo použít CBT k objasnění základů vlastního počítačového systému a čas v učebně věnovat specifickým potřebám uživatelských skupin“, říká Julie Stein. A přesně tak se

systém osvědčil. „Školení CBT uživatele seznamuje se systémem CBS, takže když se dostanou do učebny, nemusíme již věnovat čas úvodu do systému“, říká. „Školitelé zaznamenali významný nárůst úrovně komfortu, který doprovází zavedení vlastního systému.“ Tento přístup k výuce zkrátí dobu školení v učebně na dva dny pro každou uživatelskou skupinu proti třem až pěti dnům, které by byly potřeba bez systému CBT. Systém také odstranil některé náklady na hotelové ubytování a zkrátí dobu, kterou zaměstnanci trávili mimo svá pracoviště. Konečně, zkrátí také dobu školení potřebného pro zavedení nového systému CBS, určeného 300 posluchačů, na čtyři týdny proti šesti nebo sedmi týdnům, které by byly potřeba při klasickém školení jen v učebnách.

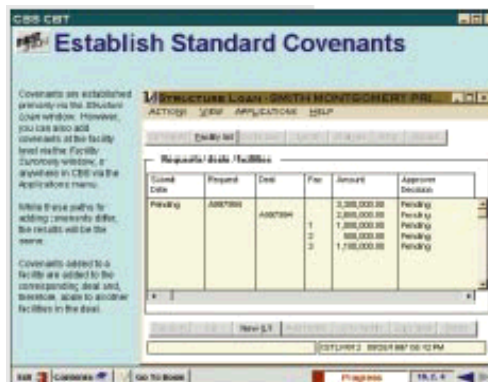
### **Technická podpora systému Asymetrix – klíč k úspěchu programu**

Julie Stein říká, že program Asymetrix pomohl také tím, že umožnil společnosti First Union vytvořit zaváděcí zkušební verze systému CBS. „Když jsme přešli od hodinového přehledu k 25 ti hodinám kursu CBT, věděli jsme, že budeme potřebovat pomoc, abychom všechno rozjeli“, říká. „Firma Asymetrix nabídla lidi, které jsme potřebovali, s programátorskou kvalifikací a znalostí jazyka OpenScript, v časovém a rozpočtovém rámci, který jsme požadovali.“ Firma Asymetrix provedla většinu původního programování pro CBS. Později banka First Union najala místní programátory a použila systém Asymetrix ke školení svých vlastních programátorů pro konečných 25 hodin kursů.

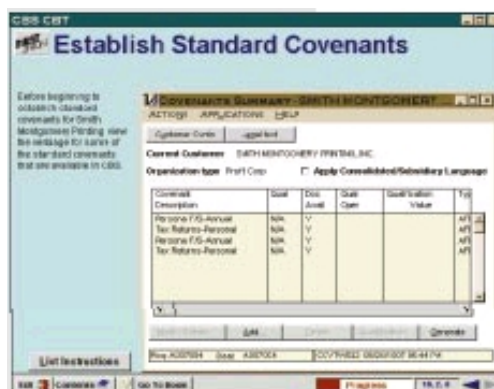
*Společnost First Union použila freeware grafiku ze svých programových balíčků Lotus Suite a Corel pro oživení paměti posluchače a kreativní uvedení do výuky.*



*Program ToolBook umožnil bance First Union umístit „okno do okna“ za účelem využití katalogu systémových obrazovek sdílených více než čtyřiceti moduly.*



*Posluchači sledují cvičení vedená programovým průvodcem, která sestávají z popisů a funkcí systémové obrazovky. Posluchač klikne na tlačítko Review Instructions ~ Přehled instrukcí a vidí potřebné kroky k dokončení akce v systému.*



Asymetrix Corporation  
 110 - 110th Avenue NE  
 Bellevue, Washington 98004-5840  
 1-425-462-0501  
 www.asymetrix.com  
 © 1997 Asymetrix Corporation