



**GLENFIS Reference Story**

**ITIL® Blended Learning Konzept**  
 Mit Effizienz und Flexibilität zum  
 ITIL® Zertifikat

Swiss Life ist in der Schweiz eine führende Anbieterin von Vorsorgelösungen und Lebensversicherungen für Privatpersonen und Unternehmen. Swiss Life bietet optimale Lösungen für alle Vorsorgebedürfnisse und jede Risikosituation und ist die Referenz für Qualität in der Beratung, bei den Produkten und im Service. Dabei engagiert sich Swiss Life dafür, dass Menschen in eine finanziell sichere Zukunft blicken können. Ein Leben lang.

Der Bereich Infrastructure & Operations unterstützt Swiss Life Schweiz dabei, stabile Services und einen optimalen Kundenservice zu bieten. Die dafür erforderliche Infrastruktur wird von rund 135 Mitarbeitenden des Bereichs zeitgerecht und kostengünstig bereitgestellt und betrieben. Das Thema Innovation ist dabei zentral, um Kunden überzeugende, zeitgemässe Produkte anbieten zu können.

„Wir haben uns mit Glenfis für einen Partner entschieden, der im Bereich ITIL® Ausbildung einen sehr guten Namen im Schweizer Markt hat. Zudem war für uns das Glenfis Blended Learning Konzept mit kombinierten eLearning- und Präsenzkursen ein wichtiges Entscheidungskriterium, weil uns dieses Konzept die geforderte Flexibilität und Kosteneffizienz bietet, insbesondere bei Update Kursen.“

Andreas Dietz, Leiter Infrastructure & Operations,  
 Swiss Life Schweiz



## KOSTENSENKUNG UM 50 % UND STANDARDISIERUNG MIT ITIL®

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, ist eine strikte Kostenkontrolle und die Steigerung der Qualität zentral. Deshalb hat sich die Swiss Life im Bereich Infrastructure & Operations vor Jahren entschieden, ihre internen Prozesse zu optimieren und sich dabei am international anerkannten Referenzwerk ITIL® mit seinen Best Practices auszurichten. „Das Ziel der Einführung von ITIL® war eine Professionalisierung, sprich die Erreichung einer Operational Excellence. Wir wollen mit standardisierten und optimierten Prozessen zum einen Kosten senken, zum anderen die Qualität erhöhen und zudem durch die gegebene Stabilität eine gleichbleibende vorhersagbare Qualität bieten“, begründet Andreas Dietz die Entscheidung für ITIL® und erklärt weiter: „Zweifelsfrei können wir heute die internen Kunden durch die Einführung von ITIL® effizienter bedienen. Zudem sind unsere Prozesse transparent und messbar geworden. In den letzten sieben Jahren konnten wir die Kosten in Infrastructure & Operations im Schnitt jährlich um 7 % senken und dabei gleichzeitig das Serviceportfolio erweitern. Von 2005 bis 2012 erreichen wir damit eine Kostensenkung von circa 50 %.“



„Da nur rund 1/6 aller zu schulenden Mitarbeiter noch kein ITIL® Zertifikat hatten, war für uns das Blended Learning Konzept der Glenfis die ideale Lösung für die Einführung der Version 3. Zudem war der Einkauf des eLearning Moduls für uns der weitaus kostengünstigere Ansatz, als alle Mitarbeiter in einen Update Präsenzkurs zu schicken. Die Kosten für den Erwerb des eLearning Moduls liegen im Vergleich in der Höhe der Kosten von circa 5 Inhouse Präsenzkursen. Ein weiterer wesentlicher Vorteil besteht darin, dass wir das eLearning durch den Erwerb der Lizenz auch als Nachschlagewerk intern jederzeit und permanent zur Verfügung haben.“

Andreas Meister, Process Officer & Service Management,  
Swiss Life Schweiz

## MEHR FLEXIBILITÄT DANK eLEARNING

Swiss Life Schweiz hatte sich bereits vor Jahren für die Einführung von ITIL® entschieden. Alle Mitarbeitenden aus den Bereichen Infrastructure & Operations und User Services wurden mit Glenfis als Partner geschult, damals auf Version 2. Ende 2009 entstand dann das Bedürfnis nach einem Update auf die aktuelle Version 3. „Wir hatten bereits rund 180 Mitarbeiter, die schon ein Zertifikat in ITIL® Foundation V2 hatten oder aufgrund ihrer Funktion keines benötigen und somit nur noch ein Update auf die Version 3 haben mussten. Darüber hinaus gab es aber auch 35 neue Mitarbeiter, die noch gar kein Zertifikat hatten. Deshalb war für uns das Blended Learning Konzept der Glenfis eine kosteneffiziente Lösung. Diejenigen, welche zertifiziert werden mussten, haben den vollen Blended Learning Kurs mit eLearning- und Präsenzteil absolviert. Alle anderen mussten nur noch den eLearning Teil absolvieren“, erklärt Andreas Meister. Anstelle eines Hostings durch die Glenfis hat sich Swiss Life Schweiz für den Einkauf des eLearning Moduls entschieden, um flexibler zu sein und auch Mitarbeiter in die Thematik einführen zu können, die nur am Rande mit ITIL® in Berührung kommen. Diese Mitarbeitenden müssen nur die Philosophie verstehen, benötigen aber keine Zertifizierung.

## LERNEN AUF VERSCHIEDENEN EBENEN MIT ERFOLG

Im Gegensatz zu reinen Präsenzkursen haben beim Blended Learning Konzept die Trainingsteilnehmer die Möglichkeit, sich mit dem eLearning Teil wann und wie lange vorzubereiten, wie sie wollen. Sie können sich auch wiederholt durch das eLearning durcharbeiten, um wirklich gut vorbereitet in den Präsenzkurstag und in die anschliessende Prüfung zu gehen. „Ich empfinde es als Vorteil, dass der Mitarbeiter mit unterschiedlichen Medien arbeitet; er hat das eLearning, den Schulungsordner und das aktive Coaching im Präsenzunterricht. Damit wird der Mitarbeiter auf verschiedenen Lernebenen angesprochen und abgeholt“, erklärt Andreas Meister. Entsprechend gut ist auch das Feedback der Trainingsteilnehmer ausgefallen, die insbesondere die Bereiche «Lerneffekt», «persönlicher Wissenszuwachs» und «Nutzen für den beruflichen Alltag» als positiv bewertet haben.

## BLENDED LEARNING KONZEPT

Das Blended Learning Training von Glenfis ist aufgeteilt in verschiedene Phasen. Der erste Teil bildet das eLearning mit einem Aufwand von circa 10 Stunden. Danach folgt ein Tag Präsenzkurs, an welchem die Mitarbeitenden durch einen Trainer der Glenfis nochmals in den wesentlichen Punkten geschult werden. Eine Woche später erfolgt dann die Prüfung. „Ganz abgesehen von den höheren Kosten hätte es für uns einfach keinen Sinn ergeben, alle Mitarbeiter nochmals in einen vollen Präsenzkurs in V3 zu senden, da die V2-Zertifizierten die Philosophie ja bereits kannten. Sie mussten nur den eLearning Teil absolvieren, um sich mit der Version 3 vertraut zu machen“, schildert Lukas Theiler, Leiter Service Development, einer der Vorteile des Blended Learning Konzeptes. Ein weiterer Nutzen dieses Konzeptes der Glenfis ist die hohe Flexibilität. Andreas Meister zu den weiteren Vorzügen: „Der Mitarbeiter kann das eLearning dann absolvieren, wann es ihm passt und er kann sich die Zeit dafür selbst einteilen. Im Präsenzteil werden dann die ganzen Zusammenhänge nochmals von einem Profi aufgezeigt und die Mitarbeiter haben die Möglichkeit, sich auszutauschen und Fragen an den Trainer zu stellen. Das ist sicher ein wichtiger Punkt. Für viele ist dieser Präsenzkurstag auch so eine Art Vorprüfung, um sich selbst einzuschätzen und zu realisieren, wo noch Nachholbedarf besteht, bevor dann die Prüfung statt findet. Das ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor.“



„Das ITIL® Blended Learning Konzept der Glenfis eignet sich für uns besonders gut, da wir Mitarbeiter mit verschiedenen Voraussetzungen haben. Durch diese Aufsplittung in eLearning- und Präsenzteil haben wir die Flexibilität, jeden Mitarbeiter passend nach seinen Vorkenntnissen und Fähigkeiten zu schulen und letztlich alle auf einen einheitlichen Wissensstand zu bringen.“

Andreas Dietz, Leiter Infrastructure & Operations, Swiss  
Life Schweiz



**Für welchen Weg Sie sich auch entscheiden: Unsere flexible Vorsorge passt sich an.** Das Leben kann viele verschiedene Wendungen nehmen. Unsere Vorsorgelösungen mit wählbaren Garantien unterstützen Sie in allen Lebenslagen, denn sie passen sich jeder wichtigen Entscheidung an. Unsere Experten beraten Sie gerne. [www.swisslife.ch](http://www.swisslife.ch)



## UNTERNEHMEN

Swiss Life ist in der Schweiz eine führende Anbieterin von Vorsorgelösungen und Lebensversicherungen für Privatpersonen und Unternehmen.

## BRANCHE

Versicherung

## FACTS & FIGURES

Hauptsitz Schweiz: Zürich  
Mitarbeiter Schweiz: circa 2'500  
Prämienvolumen Versicherungsgeschäft Schweiz:  
CHF 7'518 Mio.  
Mitarbeiter Infrastructure & Operations: 135

## HERAUSFORDERUNG

Schulung in ITIL® V3 von über 200 Mitarbeitern mit unterschiedlichem Wissensstand.

## LÖSUNG

ITIL® Blended Learning Konzept der Glenfis mit Einkauf des eLearning Moduls.

## NUTZEN

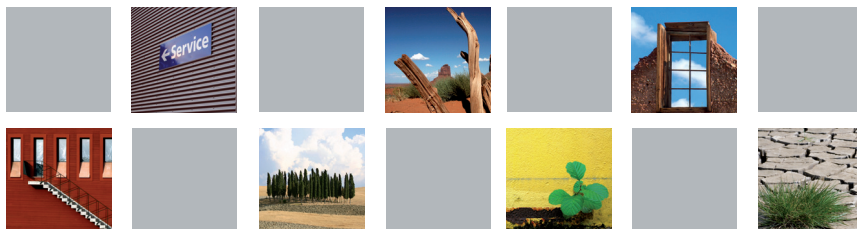
Hohe Flexibilität und Kosteneffizienz in der Schulung sowie eLearning Modul als Nachschlagewerk im täglichen Bedarf.

## WETTBEWERBSVORTEIL

Schaffung eines gleichen Wissensstandes aller relevanten Mitarbeiter sowie Wissensvermittlung an Schnittstellenverantwortliche.

## VORAUSSETZUNG FÜR BLENDED LEARNING KURSE

Das Blended Learning Konzept beinhaltet natürlich auch einige Voraussetzungen, damit es zum gewünschten Erfolg führt; seitens Mitarbeiter und Arbeitgeber. Wie Swiss Life diese Herausforderung gelöst hat, schildert Andreas Dietz: „Wir haben einerseits natürlich alle betroffenen Mitarbeiter informiert und andererseits die Manager mit in die Pflicht genommen und in deren Zielvereinbarung aufgenommen, dass alle relevanten Mitarbeiter die ITIL® Schulung V3 bis zu einem gewissen Zeitpunkt absolviert haben müssen. Damit sind sie auch daran interessiert, dass die Mitarbeiter die Schulung machen und räumen ihnen entsprechend Zeit ein, insbesondere für den eLearning Teil, der ja flexibel gehalten ist.“ Regelmässig wird im System nachgeprüft, wer das eLearning bereits absolviert hat und eine Information an die Linienverantwortlichen herausgegeben. „Neben einer Flexibilität des Arbeitgebers ist darüber hinaus die Disziplin und Eigenverantwortung des Mitarbeiters gefordert. Er muss in Eigenregie den eLearning Teil absolvieren, damit er letztlich auch die Prüfung mit Zertifizierung besteht“, erklärt Lukas Theiler weiter. Die von Swiss Life eingebauten Kontrollmechanismen spiegeln sich entsprechend positiv in den Resultaten wider.



Glenfis AG

Badenerstrasse 623

CH-8048 Zürich

Tel. +41 (0) 848 889 089

Fax. +41 (0) 848 889 289

[www.glenfis.ch](http://www.glenfis.ch)