Digitale Grundausbildung – Sparkassengruppe Österreich

Auftraggeber: Sparkassengruppe Österreich
Leistungserbringer: Österreichische Sparkassenakademie GmbH und Dienstleister
Meine Rolle: Gesamtverantwortlicher, Qualitätssicherung, Instructional Architekt
Auszeichnung: Comenius EduMedia Siegel 2019

Ausgangssituation

Die digitale Transformation stellte die österreichische Sparkassengruppe vor eine umfassende strategische und kulturelle Veränderungsaufgabe. Als führende Retail-Bankengruppe mit einer starken Position im digitalen Banking – insbesondere durch die Plattform „George" – musste sie den steigenden Kundenerwartungen an ein nahtloses Omnichannel-Bankingerlebnis gerecht werden.

Die über 15.000 Mitarbeitenden in 47 eigenständigen Sparkassen verfügten jedoch über unterschiedliche digitale Kompetenzen, Einstellungen und Vorstellungen von Digitalisierung. Während manche Mitarbeitende der Transformation skeptisch gegenüberstanden, fehlte anderen die Sicherheit im Umgang mit digitalen Anwendungen. Auch bei Führungskräften bestanden unterschiedliche Auffassungen über ihre Rolle beim digitalen Wandel.

Die zentrale Herausforderung bestand darin, digitale Transformation nicht nur als Technologie- und Qualifizierungsthema, sondern als organisationsweiten Veränderungsprozess zu gestalten. Dafür brauchte es ein gemeinsames Verständnis, eine positive Haltung gegenüber der Digitalisierung sowie die Fähigkeit, digitale Lösungen im Arbeitsalltag einzusetzen.

Zielsetzung

Ziel des Projekts war die Entwicklung und Implementierung einer innovativen, konzernweit einsetzbaren digitalen Grundausbildung, die den strategischen Transformationsprozess der Sparkassengruppe nachhaltig unterstützt.

Im Mittelpunkt standen vier Zielsetzungen:

- Digital Awareness & Mindset: Ein gemeinsames Verständnis von Digitalisierung schaffen, individuelle Einstellungen reflektieren und Veränderungsbereitschaft fördern.
- Customer Centricity: Die Bedeutung der digitalen Transformation für Kunden und deren Omnichannel Customer Journey vermitteln und die eigene Verantwortung für ein positives Kundenerlebnis verdeutlichen.
- Digital Skills & Performance Support: Mitarbeitende im sicheren Umgang mit digitalen Bankanwendungen, insbesondere George und der George App, befähigen und durch unmittelbar verfügbare Lernhilfen unterstützen.
- Digital Leadership: Führungskräfte befähigen, den digitalen Wandel aktiv zu gestalten, Veränderungsprozesse zu begleiten und eine gemeinsame digitale Führungskultur zu entwickeln.

Dabei sollte ein didaktisch innovatives, skalierbares und motivierendes Lernökosystem entstehen, das Wissensvermittlung, emotionale Auseinandersetzung, praktisches Üben und Transfer in den Arbeitsalltag miteinander verbindet.

© 2026 JMCruyff

Leistungen von JMC

Als Geschäftsführer der Österreichischen Sparkassenakademie war ich **Initiator und Gesamtverantwortlicher des Projekts**. Neben der strategischen Positionierung und Steuerung des Vorhabens lag mein Schwerpunkt auf der Entwicklung des methodischen Gesamtkonzepts sowie der Qualitätssicherung sämtlicher Lern- und Entwicklungsmaßnahmen:

Strategische Initiierung und Gesamtverantwortung

- Positionierung der Digitalen Grundausbildung als strategisches Learning- und Change-Management-Programm zur Unterstützung der digitalen Transformation.
- Gesamtverantwortung für Konzeption und Umsetzung des Programms im Zusammenspiel mit dem Strategievorstand als Sponsor der digitalen Transformation.
- Definition der programmatischen Leitlinien sowie Sicherstellung der strategischen und inhaltlichen Kohärenz über unterschiedliche Zielgruppen und Lernformate hinweg.

Didaktisch-methodische Gesamtarchitektur

- Vorgabe eines integrierten didaktisch-methodischen Rahmens, der kognitive, emotionale und verhaltensorientierte Lernziele systematisch miteinander verbindet.
- Strukturierung des Programms in vier aufeinander abgestimmte Themenmodule.
- Konzeption eines innovativen Blended-Learning-Ansatzes, der digitale Selbstlernformate, interaktive Simulationen, Microlearning, Gamification, soziale Lernprozesse und Präsenzformate miteinander kombiniert.
- Integration des systemischen CReDiT-Change-Modells zur gezielten Bearbeitung von Einstellungen, Widerständen und Veränderungsdynamiken.
- Verankerung von Transfermechanismen durch praxisorientierte Teamaufgaben, moderierte Reflexionsprozesse und arbeitsplatznahe Lernangebote.

Instructional Design für eine verhaltensfokussierte Simulation

- Konzeption eines Simulations-WBTs zum Gesamtverständnis der Digitalisierung im Vertrieb und den zu erwartenden Mitarbeitenden-Widerständen.
- Integration des CReDIT Digital Transformation Modells.

Zusammenarbeit mit spezialisierten Umsetzungspartnern

Die Realisierung erfolgte in Zusammenarbeit mit einem Netzwerk spezialisierter Partnerunternehmen, darunter:

- **Vervievas:** Entwicklung der animierten Erklärvideos.
- **CREATE:** Produktion interaktiver Simulations- und Storyline-WBTs.
- **LearnChamp:** Umsetzung von MicroChallenges und der digitalen Performance-Support-Lösung.
- **OSB International Systemic Consulting:** Systemische Change-Management-Methodik und Führungskräfteentwicklung auf Basis des CReDiT-Modells.
- **blink.it:** Technologische Plattform für die digitale Führungskräfte-Community.

© 2026 JMCruyff

Ergebnisse und Nutzen

Die Digitale Grundausbildung etablierte einen innovativen, konzernweit verfügbaren Qualifizierungsansatz, der trotz freiwilliger Teilnahme eine hohe Reichweite und ausgezeichnete Bewertungen erzielte.

Hohe Reichweite und intensive Nutzung

- Rund 6.000 Teilnehmende bei den Erklärvideos zur Digitalisierung.
- Rund 4.500 Teilnehmende am interaktiven Simulations-WBT.
- Rund 4.000 Teilnehmende bei den Erklärvideos zu Omnichannel und Customer Journey.
- Rund 2.500 Teilnehmende am interaktiven Customer-Journey-WBT.
- Rund 4.000 Nutzende der George-MicroChallenges mit insgesamt 130.000 absolvierten MicroChallenges.
- Rund 3.500 Teilnehmende am Digi-Quiz.

Hohe Lernwirksamkeit und Akzeptanz

Die begleitende Evaluation mit 759 Rückmeldungen bestätigte den Erfolg des Programms:

- Über 90 % der Befragten bestätigten, dass die Lernziele erreicht wurden.
- Über 80 % empfanden die Teilnahme als motivierend und unterhaltsam.
- Über 60 % gaben an, aufgrund der Ausbildung ihre persönliche Haltung zur Digitalisierung überdacht zu haben.
- Über 80 % wünschten sich MicroChallenges auch für zukünftige George-App-Funktionen.

Strategischer Mehrwert für die Sparkassengruppe

Über die unmittelbaren Lernergebnisse hinaus lieferte das Programm wesentliche Beiträge zur digitalen Transformation:

- **Gemeinsames digitales Grundverständnis:** Schaffung einer einheitlichen Wissens- und Kommunikationsbasis über organisatorische Grenzen hinweg.
- **Unterstützung des kulturellen Wandels:** Förderung der Auseinandersetzung mit Digitalisierung und einer reflektierten, konstruktiven Haltung gegenüber Veränderungen.
- **Stärkung der Kundenorientierung:** Sensibilisierung für die Omnichannel Customer Journey und den individuellen Beitrag zu einem positiven digitalen Kundenerlebnis.
- **Verbesserung der digitalen Handlungskompetenz:** Praxisnahe Unterstützung der Mitarbeitenden im Umgang mit George und der George App.
- **Befähigung der Führungskräfte:** Vermittlung gemeinsamer Change-Management-Ansätze, Führungsinstrumente und Handlungsmöglichkeiten für die digitale Transformation.
- **Skalierbare Lerninfrastruktur:** Aufbau eines modularen, technologiegestützten Lernansatzes, der selbstgesteuertes Lernen, kontinuierliche Aktualisierung und arbeitsplatznahe Unterstützung ermöglicht.

© 2026 JMCruyff