

# Reference Case

## Reality Training für Implementation Manager

### Business Challenge

Die »Banco Dos Povos«, eine der größten Banken Portugals, hatte in den vergangenen Jahren einen intensiven Expansionskurs gefahren. Überall in Europa wurden Banken übernommen, Niederlassungen gegründet und das Geschäft ausgeweitet. Der Preis dafür: die IT-Landschaft war dadurch sehr heterogen, schwierig zu managen und hatte einen hohen Integrationsbedarf. Verschiedene Handlungsoptionen wurden deshalb entwickelt und geprüft. Am Ende stand fest: aus Kostengründen sollte die komplette IT an einen Dienstleister ausgelagert werden. Ein kompetenter Anbieter begann mit der Abwicklung des Deals.

Die Situation klingt real, wurde jedoch nur simuliert und war Teil eines Reality Trainings, das die CPC AG für über 100 Implementation Manager der EDS Corp. konzipiert und durchgeführt hatte.

Die EDS Corp., einer der größten globalen IT-Dienstleister mit über 90.000 Mitarbeitern in mehr als 140 Ländern welt-

weit, wollte ein Training mit gleichzeitigem Assessment für ihre Top-Implementation Manager durchführen. Diese spielen eine zentrale Rolle in den Projekten, da sie den kompletten Outsourcing-Prozess des Kunden – von der Due Diligence bis zur erfolgreichen Implementierung und Transition Abschluss – begleiten. Für diese Aufgabe benötigen die Implementation Manager – insbesondere wenn es sich um komplexe, internationale Projekte handelt – spezielle Fähigkeiten. Mit Hilfe eines Reality Trainings sollten diese Fähigkeiten sowohl überprüft, als auch vertieft werden.

### Change. Delivered.

Die CPC AG entwickelte und simulierte dabei die »Banco Dos Povos« und den bereits genannten Outsourcing-Deal für die Trainingsteilnehmer. Gemeinsam mit der EDS Corp. wurden folgende Aspekte als Schwerpunkte identifiziert und in das Reality Training integriert:

- Einüben von Standardprozessen bei Outsourcing Deals
- Agieren über Bereichsgrenzen hinweg



- Kundenkonfliktmanagement im Change Prozess
- Aufbau internationaler Teams
- Change Management
- Assessment für Top-Implementation Manager, mit dem Fokus auf Milliarden-Deals

Die Teilnehmer mussten im Rahmen des Trainings sämtliche Stationen eines Outsourcing Prozesses – wie in der Realität – durchlaufen. Dabei wurden sie mit unterschiedlichen kritischen Phasen konfrontiert, in denen sie ihre Vorgehensweisen und Handlungskompetenzen unter Realbedingungen testen und eintrainieren konnten.

Nach einem 2-tägigen Workshop, in dem die Teilnehmer auf verschiedene Situationen vorbereitet und sensibilisiert wurden, die in der Realität eintreten können, durchliefen über 100 Implementation Manager der EDS Corp. das Reality Training in englischer Sprache. Durch die realitätsgereue Arbeitsumgebung, den hohen Abdeckungsgrad an praxisrelevanten Herausforderungen und die authentischen

Feedbacks durch die Aktoren – den fiktiven Mitarbeitern der Banco Dos Povos – wurde ein innovatives Lernumfeld ermöglicht, indem jeder Teilnehmer seine Handlungskompetenzen überprüfen und verbessern konnte.

Denn, wer im Reality Training besteht, der besteht auch in der Praxis!

