# Case Study

## Kundenstory:

LLB 1861

x

PEM

*Vom Onboarding bis zum Upgrade:*
**Wie LLB Automic-Know-how mit PEM nachhaltig aufbaut**

Seit vielen Jahren begleitet PEM das Automic-Team von LLB in der Aus- und Weiterbildung. Dabei ist PEM für LLB mehr als eine Trainingsplattform: Es unterstützt den kontinuierlichen Kompetenzaufbau im Team, strukturiertes Onboarding neuer Kollegen und schnellen Zugang zu Expertenhilfe, wenn sie gebraucht wird.



*PEM sehe ich als zentrale Plattform, um Automic-Wissen langfristig aufzubauen und fachlich auf dem neuesten Stand zu bleiben. PEM ist für uns ein verlässlicher Partner, der uns dabei unterstützt, schneller, sicherer und effizienter zu arbeiten.*

**Peter Schrott, Head of IT Application Operations**

Diese Kundenstory zeigt, wie PEM bei LLB geholfen hat, das Onboarding neuer Mitarbeiter zu beschleunigen und das Know-how des Betriebs auf dem neuesten Stand zu halten.

# Ausgangssituation

Bei LLB ist Automic ein zentraler Baustein für den stabilen IT-Betrieb und die Automatisierung geschäftskritischer Abläufe rund um die Bankenplattform, wie zum Beispiel Tages- und Tagesendverarbeitung. Entsprechend hoch sind die Anforderungen an Verlässlichkeit, Nachvollziehbarkeit und saubere Betriebsprozesse. Gleichzeitig bleibt im Tagesgeschäft oft wenig Raum, Weiterbildung „nebenbei“ konsequent und strukturiert umzusetzen. Rückblickend war das einer der wichtigsten Hebel.

Peter Schrott, Teamleiter bei LLB, sagt dazu: „*Kritisches Automic-Know-how war auf einzelne, erfahrene Kollegen verteilt. Mit PEM haben wir eine Plattform gefunden, um das Know-how in der notwendigen Breite zu verteilen, Onboarding zu beschleunigen und gezielt im Alltag dazuzulernen*“

Vor der Zusammenarbeit mit PEM war Know-how im Team naturgemäß stark an einzelne erfahrene Kollegen gebunden. Neue Teammitglieder konnten zwar eingearbeitet werden, aber der Weg zur echten Selbstständigkeit war aufwändig: Es brauchte Zeit, interne Ressourcen und viele Ad-hoc-Erklärungen im laufenden Betrieb. Für erfahrene Admins und Designer wiederum fehlte häufig ein klarer Rahmen, um gezielt neue Themen nachzuschlagen, Best Practices zu verifizieren oder neue Automic-Features praxisnah zu testen – ohne lange Recherche und ohne unnötige Risiken an LLB-internen Automic-Systemen. Hinzu kam: Weiterbildung und Onboarding mussten parallel laufen – ohne dass die erfahrenen Kollegen dabei zum Flaschenhals werden. Genau dafür brauchte es einen Ansatz, der im Tagesgeschäft funktioniert und nicht von einzelnen Personen abhängt.

# Zielbild & Ansatz

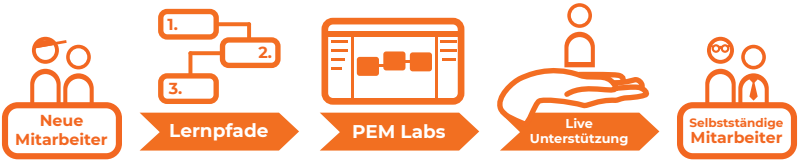
LLB wollte Weiterbildung und Onboarding so aufstellen, dass es auch im anspruchsvollen Bankbetrieb zuverlässig funktioniert: Neue Teammitglieder sollten strukturiert und praxisnah eingearbeitet werden, mit deutlich weniger Aufwand für die vorhandene Mannschaft. Erfahrene Admins und Designer aus dem Team sollten effizient an Advanced-Themen arbeiten und neue Automic-Features sicher evaluieren können. Der gewählte Ansatz war deshalb bewusst modular und alltagstauglich: PEM wurde als zentrale Lern- und Enablement-Plattform genutzt, kombiniert mit praxisnahen Labs, regelmäßigen Live-Formaten und einem unkomplizierten Zugang zu Consulting-Unterstützung.

So konnte das Team je nach Situation zwischen „Lernen & Üben“, „gezielt nachschlagen“ und „kurz Expertenhilfe holen“ wechseln – ohne lange Vorlaufzeiten und ohne unnötige Risiken auf Kundensystemen.

Ein zusätzlicher Erfolgsfaktor war die langfristige Begleitung: Inhalte bleiben durch regelmäßige Updates zu neuen Automic-Versionen aktuell, und bei konkreten Fragestellungen steht neben der PEM-Expertise auch ein Partnernetzwerk zur Verfügung. Damit wurde PEM für LLB nicht nur ein Trainingskanal, sondern ein nachhaltiges System für Kompetenzaufbau und Unterstützung im laufenden Betrieb.

*Uns war klar: Weiterbildung muss genauso zuverlässig sein wie unser Bankbetrieb. Mit PEM ist sie für uns skalierbar – strukturiert für neue Kolleginnen und Kollegen und mit gezielter Vertiefung in Spezialthemen für unsere Experten.*

**Peter Schrott, Head of IT Application Operations**



# Weiterbildung
## für erfahrene Admins & Designer

Für die bestehende Mannschaft aus erfahrenen Admins und Designern stand weniger „Grundlagenlernen“ im Vordergrund, sondern ein effizienter Weg, Wissen aktuell zu halten und neue Themen schnell in die Praxis zu bringen. Im Bankbetrieb ist Zeit knapp – und gleichzeitig müssen Änderungen und neue Features sauber verstanden und kontrolliert eingesetzt werden.

PEM wird dafür bei LLB als kombinierte Lern- und Nachschlagebasis genutzt: Strukturierte Trainingsinhalte geben Orientierung, während viele kompakte Tutorials helfen, einzelne Fragestellungen gezielt zu klären – genau dann, wenn sie im Alltag auftauchen. Besonders wertvoll ist dabei, dass PEM nicht bei Einstiegsinhalten stehen bleibt, sondern auch Advanced-Themen abdeckt, die für erfahrene Teams relevant sind. Bertram Terzer aus dem Team beschreibt den Nutzen so:

*Für uns ist PEM vor allem ein verlässlicher Partner für kontinuierliche Weiterbildung. Gerade im Automic-Umfeld gibt uns PEM die Sicherheit, neues Wissen strukturiert und aktuell aufzunehmen – und es direkt ins Team einzubringen.*

**Bertram Terzer, Automic Admin**

Darüber hinaus bleiben die Experten auch zu Neuerungen und aktuellen Entwicklungen im Automic-Umfeld laufend am Ball – etwa über regelmäßige Live-Webinare sowie kompakte Zusammenfassungen der Broadcom-Webinare (Office Hours). Ein zentraler Baustein sind die Labs: Erfahrene Anwender können neue Automic-Versionen, Funktionen und Vorgehensweisen in einer sicheren Umgebung ausprobieren, ohne Experimente auf eigenen Systemen. Das erleichtert es, Ideen zu validieren, Risiken früh zu erkennen und Wissen intern sauber zu verankern.

*Mit den PEM Labs können wir Probleme schnell und unkompliziert nachstellen und direkt in verschiedenen AE-Versionen überprüfen.*

**Klaus Aberer, Automic Admin**

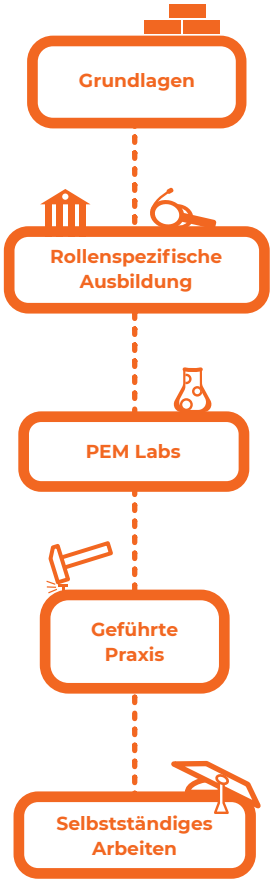
Wenn es schnell gehen muss, nutzt LLB zusätzlich die Consulting-Optionen: Statt lange zu recherchieren oder Themen „liegen zu lassen“, kann das Team gezielt Expertenhilfe einholen und offene Fragen in kurzer Zeit klären. „Wenn es nötig ist, bekommen wir bei Bedarf rasch persönliche Unterstützung – ohne Umwege und ohne Verzögerung.“ Dabei hilft auch das starke Partnernetzwerk und die Nähe zu Broadcom: Über PEM steht nicht nur die Expertise des PEM-Teams bereit, sondern bei Bedarf auch die von spezialisierten Partnern – bis hin zu direktem Input aus dem Broadcom-Umfeld.

# Grundausbildung
## für Neueinsteiger & Quereinsteiger

Wie in vielen IT-Teams steht auch LLB vor einem Generationswechsel: Mehrere sehr erfahrene Kolleginnen und Kollegen aus der Boomer-Generation sind in den letzten Jahren in Pension gegangen oder stehen kurz davor. Dadurch entsteht ganz konkret der Bedarf, Automic-Wissen rechtzeitig an neue Teammitglieder zu übergeben und den laufenden Betrieb langfristig abzusichern.
In der Zusammenarbeit von PEM und LLB seit 2020 wurde dieser Bedarf bereits mehrfach greifbar: In diesem Zeitraum konnten insgesamt drei neue Teammitglieder – sowohl junge Neueinsteiger als auch erfahrene IT-Kollegen, die neu in Automic eingestiegen sind – strukturiert in Automic eingeschult werden. Dafür nutzt LLB die einsteigerfreundlichen PEM-Lernpfade, die Schritt für Schritt durch die wichtigsten Rollen und Themen führen. Ilja Sauer, der neu ins Automic-Team eingestiegen ist, beschreibt das so:

*Die Lernpfade sind strukturiert aufgebaut. Sie bauen aufeinander auf und sorgen für verständliche Zusammenhänge. Als besonders hilfreich empfinde ich außerdem, dass die Lernpfade sauber in die drei verschiedenen Rollen aufgeteilt wurden.*

**Ilja Sauer,**
**Automic Admin**



Ein entscheidender Faktor war die Praxisnähe der Ausbildung:
Die Neueinsteiger arbeiteten in den PEM Labs in vorbereiteten Übungsszenarien, die pro Rolle und Thema bereits mit passenden Berechtigungen, Objekten und Aufgaben ausgestattet sind. Für LLB war das besonders hilfreich, weil die neuen Teammitglieder dadurch sehr früh „hands-on“ arbeiten konnten – ohne Risiko für Kundensysteme und ohne zusätzlichen Setup-Aufwand im Senior-Team. Ilja Sauer fasst den Mehrwert der Labs so zusammen:

*Die PEM Labs bieten mir eine eigene Automic-Umgebung, in der ich Themen selbstständig ausprobieren und praktisch nachvollziehen kann.*

**Ilja Sauer,**
**Automic Admin**

Ergänzend helfen Quizzes und Zertifikate dabei, Lernstände sichtbar zu machen und Fortschritt nachvollziehbar zu dokumentieren. Zusätzlich hat sich LLB für eine persönliche Begleitung durch das PEM-Team entschieden: In regelmäßigen, kurzen Check-ins wurde der Lernfortschritt besprochen, offene Fragen wurden geklärt und konkrete Aufgaben gemeinsam reflektiert. Gerade dieser Austausch war für die neuen Teammitglieder besonders wertvoll.

*Ergänzend zu den Lernpfaden und Labs war für mich der wöchentliche Austausch mit Philipp und Joel besonders wertvoll.*

**Ilja Sauer,**
**Automic Admin**

In diesen Terminen konnten „Fragen geklärt werden“ und „Aufgaben besprochen werden“ – genau das half dabei, das Gelernte in den Arbeitsalltag zu übertragen und Schritt für Schritt sicherer zu werden. Am Rande entstand daraus sogar eine zusätzliche Story: Einer der neuen Teammitglieder wählte für seine Diplomarbeit ein Thema mit Automic-Bezug – und konnte dabei punktuell auch von PEM-Inhalten und Sparring profitieren.

*PEM ermöglicht es uns, Know-how rechtzeitig und strukturiert an die nächste Generation zu übergeben. Die Kombination aus sicheren Übungsumgebungen, praxisnahen Labs und direktem Expertenzugang ist weit mehr als klassisches Online-Learning – und hat uns gemeinsam mit unseren erfahrenen Kolleginnen und Kollegen dabei geholfen, Neueinsteiger in kurzer Zeit fit für die Produktion zu machen.*

**Peter Schrott, Head of IT**
**Application Operations**

# Consulting-Unterstützung
## Schnell & unkompliziert

Neben Training und Labs nutzt LLB PEM auch als unkomplizierten Weg, bei Fragen, Problemen oder größeren technischen Vorhaben gezielt Unterstützung zu bekommen. Statt Themen lange intern zu *„parken“* oder viel Zeit mit eigener Recherche zu verlieren, kann das Team direkt über PEM eine Consulting-Session als Videokonferenz buchen. In der Regel ist ein Termin innerhalb von 1–3 Tagen verfügbar – ein klarer Vorteil, wenn im laufenden Betrieb rasch eine fundierte Einschätzung oder konkrete Hilfe gefragt ist. Diese Sessions werden bei LLB auf unterschiedliche Weise genutzt: einerseits support-ähnlich für konkrete Fragen, zweite Meinungen oder technische Probleme, andererseits auch als strukturierte Begleitung über einen längeren Zeitraum hinweg. Klaus Aberer aus dem Team beschreibt diesen Aspekt so:

*Es ist für uns eine wertvolle Unterstützung, wenn wir bei Fragen oder Problemen mit jemandem aus dem PEM-Team zusammenarbeiten können. Alle Ansprechpartner sind äußerst kompetent, zuvorkommend und nehmen sich die nötige Zeit.*

**Klaus Aberer, Automic Admin**

Gerade bei komplexeren Änderungen ist diese Form der Unterstützung besonders wertvoll, weil nicht nur Einzelthemen gelöst werden, sondern über mehrere Termine hinweg ein roter Faden entsteht. Ein gutes Beispiel dafür war das Upgrade auf Automic V24.

Während der Vorbereitungsarbeiten nutzte LLB regelmäßige Jour-fixe-Termine mit PEM, um technische Fragestellungen systematisch anzugehen und den Fortschritt von Termin zu Termin sicherzustellen. Dabei wurden offene Punkte gezielt besprochen, die nächsten Ziele festgelegt und bis zum folgenden Termin weiterverfolgt. Sandro Giallella, ein Neuzugang im Admin-Team, beschreibt den Mehrwert dieser Begleitung sehr konkret:

*Wenn wir feststecken, dann können wir schnell und einfach eine Consulting-Session über PEM buchen, um ein spezialisiertes Automic-Thema gezielt anzugehen, was uns enorm Zeit sparte.*

**Sandro Giallella, Automic Admin**

Besonders im Rahmen des Release-Upgrades auf V24 habe sich das bewährt:

*Durch ein Jour fixe während der Vorbereitungsarbeiten konnten wir von Marcins Fachwissen profitieren.*

**Sandro Giallella, Automic Admin**

Im Fokus standen dabei vor allem technische Themen rund um die neuen UTF-8-Anforderungen, Java-Komponenten, Agenten und AWI-Konfigurationen. So eignete sich PEM für LLB nicht nur als schnelle Hilfe bei Einzelthemen, sondern auch als verlässlicher Sparringpartner für weitläufige Konfigurationsänderungen über die gesamte Laufzeit eines solchen Prozesses. Gerade die Kombination aus kurzfristiger Verfügbarkeit, persönlicher Unterstützung und strukturiertem Vorgehen macht den Consulting-Ansatz für LLB besonders wertvoll.

# Partnernetzwerk
## als Multiplikator

Für LLB ist nicht nur der direkte Zugriff auf PEM-Consulting hilfreich, sondern auch die Möglichkeit, bei Bedarf Spezialwissen aus dem Partnernetzwerk einzubinden. So kann das Team je nach Thema gezielt die passende Expertise nutzen – ohne lange Suche nach externen Dienstleistern und ohne jedes Mal einen neuen Beschaffungs- oder Onboarding-Prozess starten zu müssen.

Ein konkretes Beispiel aus der Zusammenarbeit: LLB hat über PEM einen Automic Health Check mit Unterstützung des PEM-Partners best-blu durchführen lassen. Ziel war es, den aktuellen Zustand des Systems strukturiert zu bewerten und konkrete Verbesserungsfelder zu identifizieren. Bei der anschließenden Umsetzung der Findings konnte das Team dann wieder auf die laufende Betreuung durch PEM zurückgreifen.

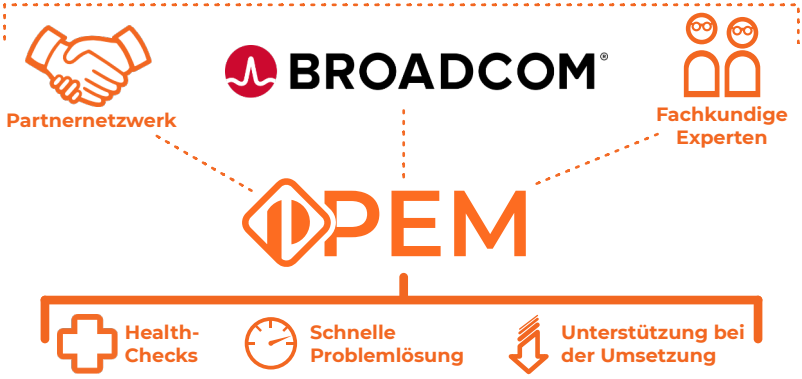
*Beim Vor-Ort-Termin konnten wir die Maßnahmen aus dem Health Check dank der Expertise des PEM-Teams direkt sauber umsetzen – ohne Umwege.*

**Klaus Aberer, Automic Admin**

Für LLB hat sich diese Kombination bewährt: Spezialthemen werden mit gezielter Expertise effizient angestoßen, und die Maßnahmen lassen sich anschließend sauber in den Alltag überführen – mit einem Ansprechpartner und einem gemeinsamen Verständnis der Umgebung und Ziele.

*PEM und das Partnernetzwerk sprechen unsere Sprache und kennen unsere Umgebung – dadurch ist die Zusammenarbeit für uns effizient und besonders wertvoll.*

**Peter Schrott, Head of IT Application Operations**



# Fazit & Ausblick

Über die Jahre hat sich bei LLB ein Ansatz etabliert, der im Bank-Alltag zuverlässig funktioniert: kontinuierliche Weiterbildung für erfahrene Admins und Designer, strukturiertes Onboarding für neue Teammitglieder und schnelle, persönliche Unterstützung bei konkreten Herausforderungen greifen ineinander.

## Was LLB dadurch gewinnt:

- Neue Teammitglieder werden schneller handlungsfähig – mit einem wiederholbaren, planbaren Onboarding-Pfad.
- Erfahrene Kollegen bleiben fachlich am Ball und können neue Themen sicher evaluieren (ohne Risiken für die eigenen Systeme).
- Fragen und Blocker lassen sich bei Bedarf rasch mit persönlicher Unterstützung klären – wodurch weniger Zeit verloren geht.

*Mit PEM sind neue Kolleginnen und Kollegen schneller fit für die Produktion – und unsere langjährigen Mitarbeiter werden spürbar entlastet.*

**Peter Schrott, Head of IT Application Operations**

## Warum es in der Praxis funktioniert:

- Kleine, alltagstaugliche Lerneinheiten (Tutorials, gezieltes Nachschlagen) ergänzen strukturierte Trainings.
- Praxisnahe Labs sorgen dafür, dass Wissen im Tun entsteht und schneller sitzt.
- Regelmäßige Check-ins halten das Onboarding auf Kurs – auch wenn der Betrieb fordernd ist.
- Das Partnernetzwerk ermöglicht punktuell Spezialexpertise, ohne den Gesamtansatz zu zerreißen.

Auch künftig wird es bei LLB darum gehen, Automic-Know-how kontinuierlich auszubauen – im Team, entlang neuer Anforderungen und neuer Automic-Versionen. Die bisherigen Erfahrungen zeigen, dass der modulare Ansatz aus Lernen, Labs und persönlicher Unterstützung gut skaliert und den laufenden Betrieb nachhaltig entlastet.



*Mit dem Wachstum der LLB steigen unsere Anforderungen. PEM gibt uns das Vertrauen, neue Herausforderungen souverän und sicher zu bewältigen.*

**Peter Schrott, Head of IT Application Operations**

llb 1861 llb.li

PEM philippelmer.com