



“ *Společnost Raiffeisenbank a.s. potřebovala sjednotit a zjednodušit správu všech forem vzdělávání v jednom systému, s cílem zpřístupnit zaměstnancům komplexní informace a usnadnit jejich rozvoj. Kontis nám dodal řešení, které splnilo naše požadavky a díky rychlým zákaznickým úpravám bylo plně přizpůsobeno našim potřebám.* ”

Ing. Andrea Syrovátková, Raiffeisenbank a.s

Charakteristika zákazníka

Raiffeisenbank a.s. je jednou z největších a nejvýznamnějších bank na českém trhu a součástí silné rakouské skupiny Raiffeisen Bank International. S více než 1,9 milionu klientů, rozsáhlou sítí více než 119 poboček a téměř 3 600 zaměstnanci patří mezi pět systémově nejdůležitějších bank v České republice. Banka poskytuje komplexní finanční služby privátním i firemním klientům a dlouhodobě klade důraz na inovace, digitální řešení a individuální přístup. Raiffeisenbank se aktivně věnuje rozvoji svých zaměstnanců a modernizaci vzdělávání.

Potřeby pro vzdělávání

RB poskytuje vynikající finanční služby se zaměřením na nejvyšší profesionální standardy. Potřebuje proto spolehlivé a schopné zaměstnance, kteří budou mít vynikající přehled o poskytovaných flexibilních službách. K tomu je nutné pracovníky neustále vzdělávat a rychle proškolovat o nových produktech. Toto vzdělávání rostoucího počtu zaměstnanců si klade stále větší požadavky nejen finanční, ale i na organizaci celého vzdělávacího procesu, na jeho řízení a vyhodnocování. Bylo proto nutné najít řešení, které co nejvíce zautomatizuje vzdělávací proces, a s nízkými finančními nároky dokáže intenzivně a rychle vzdělávat velké počty zaměstnanců.

E-learning

Jako produkt splňující všechny výše popsané požadavky byl vybrán řídicí systém iTutor od společnosti Kontis s.r.o. Vzdělávací tým RB se rozhodl pro moduly Administrator, Student, Lector, Tester, Reporter, Catalog a Messenger. Současně byl zakoupen i modul CDS/Publisher pro 3 vývojáře, který slouží pro týmovou tvorbu vlastních kurzů. Řídicí systém iTutor byl v RB naimplementován nejen pro řízení elektronické výuky, ale k celému řízení a organizování vzdělávacího procesu včetně učebnové výuky. S řízením učebnové výuky také odstartoval celý projekt, kdy pomocí modulu Catalog si zaměstnanci sami objednávají jednotlivá školení z katalogu a každá objednávka prochází několika úrovnovým schvalovacím procesem včetně řízení zdrojů jako jsou učebny, finance apod.

Pro měření úspěšnosti vzdělávání zaměstnanců je nutné mít zpětnou vazbu. RB se rozhodla tuto záležitost řešit aplikací tzv. hodnotících dotazníků, které se dají jednoduše připravit v modulu Tester. iTutor v RB umožňuje definovat i rozvojový plán pro jednotlivé pracovníky.

Pro automatický přenos dat do systému Kontis vybudoval elektronický můstek, který automaticky přenáší data z HR systému KS, který RB v současnosti využívá. Jsou přenášeny organizační jednotky, typové pozice, uživatelé včetně zařazení, rozvojové

plány. Součástí implementace iTutor bylo i přepracování vzhledu systému do corporate designu RB a řada zákaznických úprav.

Shrnuto závěrem

Zde je souhrn klíčových benefitů, které implementace LMS iTutor přinesla Raiffeisenbank:

- **Automatizace a efektivita:** Plná automatizace vzdělávacího procesu umožnila efektivně školit velké množství zaměstnanců s minimální administrativní zátěží a s přijatelnými náklady.
- **Centralizace vzdělávání:** Všechny formy vzdělávání – od e-learningu po učebnovou výuku – jsou řízeny a sledovány v jednom systému, což zjednodušuje organizaci i monitoring rozvoje zaměstnanců.
- **Flexibilita a rychlost:** Systém umožňuje rychlé zavádění nových kurzů a školení, včetně školení o nových produktech, a tím podporuje rychlou adaptaci zaměstnanců na změny.
- **Jednoduchý přístup a uživatelská přívětivost:** Zaměstnanci mají snadný a pohodlný přístup ke všem vzdělávacím možnostem a informacím, což zvyšuje jejich motivaci k dalšímu rozvoji.
- **Měření a zpětná vazba:** iTutor umožňuje snadné vyhodnocování výsledků vzdělávání a sběr zpětné vazby pomocí hodnotících dotazníků a testů, což podporuje cílený rozvoj jednotlivců.
- **Integrace s HR:** Automatizovaný přenos dat z HR systému zajišťuje aktuálnost údajů o zaměstnancích, jejich pozicích a rozvojových plánech bez nutnosti ručního zadávání.
- **Přizpůsobení na míru:** Systém byl upraven podle potřeb banky, včetně grafické identity a specifických funkcionalit, což zajistilo jeho plnou kompatibilitu s interními procesy.

Tyto benefity vedly k efektivnějšímu, přehlednějšímu a modernějšímu vzdělávání zaměstnanců napříč celou Raiffeisenbank.