



orange™

PŘÍPADOVÁ STUDIE

“ *Díky iTutor LMS se nám podařilo zavést efektivní e-learning, který je skvělou podporou osobních tréninků.*

Svetozár Styk, Product & Services Training Manager

”

Profil společnosti

Orange je optimistická, lidská značka, která věří, že budoucnost může být lepší již dnes. Značka Orange vznikla v roce 1994, kdy vstoupila na trh ve Velké Británii jako poslední společnost ze čtyř operátorů. I díky neustálým technologickým inovacím a srozumitelné komunikaci směrem k zákazníkům si společnost Orange vybuodovala úspěšnou pozici na trhu ve Velké Británii jako nejrychleji rostoucí mobilní společnost a mohla začít svou mezinárodní expanzi.

V současnosti má skupina Orange více než 269 miliónů zákazníků ve 29 zemích a je předním světovým telekomunikačním operátorem.

Orange Slovensko je největším mobilním operátorem na Slovensku s téměř 3 miliony zákazníků a 40% podílem na trhu, kde působí již více než 20 let a vybuodoval si tak stabilní pozici lídra. Poskytuje mobilní i pevnou síť, optické připojení k internetu, digitální i satelitní televizi.

Úvod

Orange Slovensko disponuje vlastním Úsekem služeb zákazníkům a samozřejmě také rozsáhlou sítí vlastních i značkových prodejen napříč celým Slovenskem.

Trenéři z Orange Development centra měli v minulosti těžkou úlohu, která vyplývala z toho, že všechna školení byla koncipována jako osobní (prezenční) a bylo nutné je plánovat velkému počtu zaměstnanců po území celého Slovenska, což s sebou nese obrovskou časovou i finanční zátěž. Nebylo možné opřít se o skutečně efektivního pomocníka v podobě kvalitního vzdělávacího portálu a přenést tak část školení na e-learning. I když nějaké vzdělávací materiály existovaly, jejich koncepce ani úložiště nebyly jednotné – nacházely se v mnoha těžkopádných knowledge-base systémech: Wiki, iKibic i na Webu pro prodejce. Proto už jen dohledání relevantních studijních materiálů bylo náročným úkolem.

Evidence naplánovaných a absolvovaných školení pak byla vedena v jednoduchých Excel a Access tabulkách.

Aby mohli prodejci i operátoři Zákaznické linky poskytovat špičkové poradenství, musí být nejen náležitě proškoleni, ale je také potřeba pravidelně jejich znalosti testovat. Bohužel i oblast testování byla komplikovaná, nevyhovující. Existovaly dvě samostatné intranetové aplikace EXAM (pro operátory Zákaznických služeb) a Testy pro prodejce v prodejní síti. Obě aplikace poskytovaly pouze základní funkcionality a nastavení testů, bez možnosti zobrazit nesprávnou odpověď studenta.

Společnost Orange Slovensko proto v nultých letech hledala robustní řešení poskytující všechny potřebné funkcionality v jednom portále – od efektivního plánování a organizování prezenčních školení, vybudování přehledné jednotné platformy pro e-learning.

Požadavky zákazníka

Základní požadavky Orange Slovensko na nový LMS systém mohou být shrnuty do dvou oblastí:

1

Přehledná evidence uživatelů

Prvním ze základních požadavků kladených na nový LMS systém bylo umožnění automatické evidence a zařazení zaměstnanců Orange Slovensko (a zaměstnanců smluvních partnerů prodejní sítě) do přehledné stromové struktury na základě předepsaných pravidel.

2

Nové možnosti cíleného vzdělávání

Druhým zásadním cílem bylo samozřejmě zavedení jednotného vzdělávacího systému, který sloučí dosavadní roztržitěné procesy ve školení, testování či reportování výsledků v Orange Slovensko a umožní:

- zavést vzdělávání formou e-learningu pro zefektivnění a zintenzivnění osobních školení
- vytvořit jednotné přehledně strukturované centrální úložiště online vzdělávacích materiálů, ke kterému lze přistupovat odkudkoliv a kdykoliv
- vytvářet a přidělovat specifická e-learningová školení pro různé oddělení a jejich zaměstnance (operátory Úseku služeb zákazníkům, prodeji) přesně podle jejich zaměření a potřeb
- vytvářet komplexní testy přesně na míru různým skupinám zaměstnanců
- jednoduše přistupovat k podrobným přehledům studijních výsledků, a to včetně komplexních statistik výsledků v testech
- výraznou úsporu finančních prostředků vynakládaných na vzdělávání zaměstnanců

iTutor LMS nabídl vše potřebné

iTutor LMS od společnosti Kontis, s.r.o. je modulární systém a jeho konfiguraci tak lze zvolit podle požadavků zákazníka. S případnými rostoucími nároky na funkcionalitu systému lze tuto konfiguraci kdykoliv jednoduše rozšířit.

Pro splnění požadavků společnosti Orange Slovensko byla základní konfigurace *iTutor LMS* rozšířena o moduly *iTutor Tester*.

iTutor LMS si vzal na starost evidenci zaměstnanců

Mezi základní vlastnosti iTutor LMS patří jeho kompatibilita s různými zdroji dat. V Orange tedy mohli nechat starost o aktualizaci uživatelské struktury na iTutor LMS, ten ji totiž automaticky synchronizuje s Active Directory. Samozřejmostí je poté podpora SSO (single sign-on) v rámci Orange Windows domény.

Všichni uživatelé jsou evidováni v přehledné stromové struktuře, kde mohou být zařazeni do libovolného počtu samostatných větví, které odpovídají různým kritériím. Automatický můstek tak v první řadě rozděluje uživatele podle pracovního oddělení, to znamená na operátory Úseku služeb zákazníkům a na prodejce retailové sítě. Ti jsou pak dále členěni podle regionu, prodejny atd. Každý region také obsahuje podskupinu, kde jsou zařazeni všichni shop manažeři daného regionu. Toto rozdělení uživatelů umožňuje pohodlné přidělení školení právě podle potřeb jednotlivých skupin pracovníků.

Efektivnější, intenzivnější a levnější školení díky e-learningu s LMS iTutor

Cílem zavedení iTutor LMS bylo přinést nový pohled na vzdělávání jako celek. Osobní tréninky s interními lektory Tréninkového centra nadále zůstaly důležitou formou vzdělávání, nicméně zavedením kvalitního e-learningu bylo možné významnou část školení nahradit právě touto moderní formou.

E-learning se uplatňuje především v blended learningu – vzdělávání zaměstnanců Úseku zákaznických služeb a také prodejní sítě při školení nových služeb, produktů či aplikací a opakování těch existujících. Síla e-learningu se naplno prokazuje v situacích, kdy je potřeba proškolit velké množství zaměstnanců za relativně krátký čas a v situacích, kdy nasazení lidských zdrojů, tedy interních lektorů, není efektivní.

Díky zavedení e-learningu se interní lektoři mohou naplno věnovat tématům, při kterých je naopak neocenitelný jejich osobní přístup a vedení. Vzdělávání je tak v Orange Slovensko mnohem intenzivnější, efektivnější a paradoxně s nižšími náklady než kdy dříve.

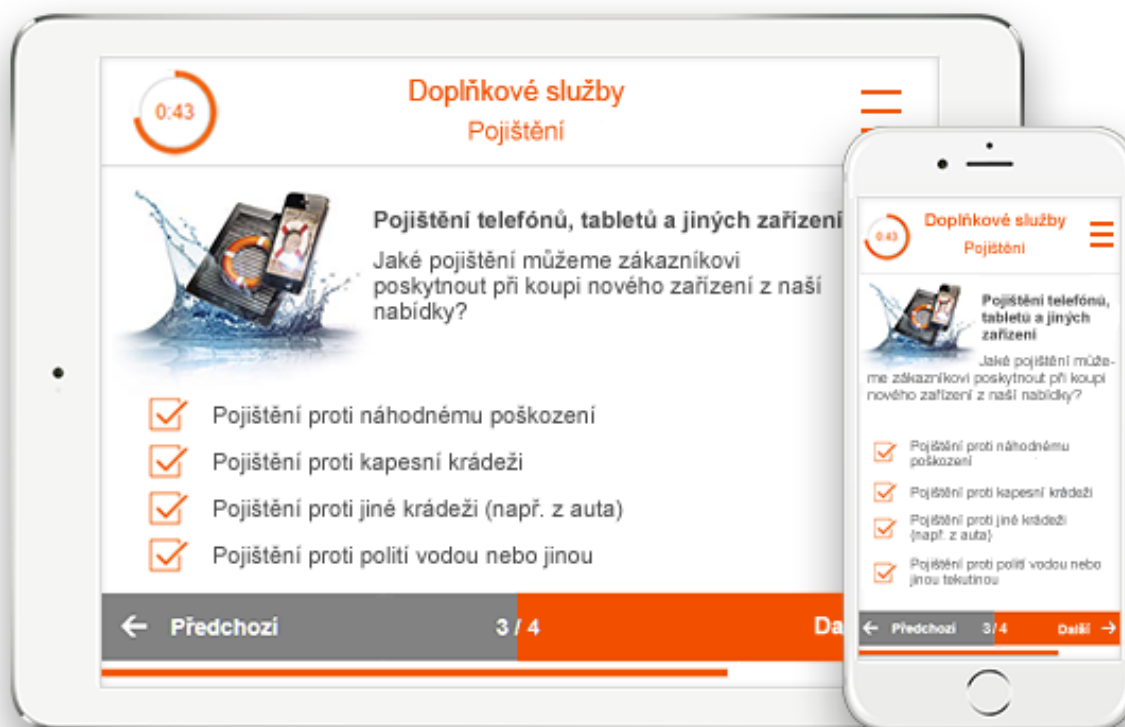
iTutor LMS přinesl dříve nedosažitelné možnosti testování

Celý proces testování zaměstnanců byl výrazně komplikován tím, že různá oddělení Orange používala k testování svých nebo spolupracujících zaměstnanců různé aplikace, které již navíc nesplňovaly náročné požadavky na tvorbu a přidělování testů.

Zavedení iTutor LMS, konkrétně modulu iTutor Tester, umožnilo přechod ke zcela novým možnostem jednotného testování znalostí všech zaměstnanců. Pomocí iTutor Tester je možné vytvářet bohaté sady otázek různých typů od základních voleb

z možností až po pokročilé drag&drop. Otázky jsou organizovány v hierarchické struktuře podle témat.

Díky komplexním sadám pravidel pro způsob výběru otázek do testu, nastavení chování testu, určení zpětné vazby a způsobu vyhodnocení výsledku je poté vytvoření sofistikovaného testu zacíleného na konkrétní pracovní pozici otázkou okamžiku.



Testy vytvořené v iTutor Tester jsou zaměstnancům okamžitě k dispozici a mohou si je spustit v přehledném přehrávači testů.

iTutor LMS poskytuje dokonalý přehled o plnění studijních povinností

Moduly iTutor Student, iTutor Manager a iTutor Administrator (součást základní konfigurace iTutor LMS) nabízejí moderní a uživatelsky přívětivé uživatelské prostředí všem uživatelům, ať už do vzdělávacího portálu přistupují v jakékoliv roli.

Studenti mají díky intuitivnímu uživatelskému rozhraní okamžitý přehled o všech studijních povinnostech, které jim byly trenéry přiděleny. Aplikace *Moje kurzy* jim přednostně zobrazuje kurzy, které je ještě potřeba vystudovat, u těch dokončených ihned vidí, kdy byly dokončeny a pokud dokončením kurzu získali certifikát, mají možnost se jej vytisknout. Studenti tak mají k dispozici veškeré informace potřebné k úspěšnému profesnímu rozvoji.

Stejně tak jejich manažeři a trenéři mají k dispozici právě ta data a funkce, které potřebují k efektivnímu řízení svých podřízených, u nichž mohou sledovat postup jejich předepsanými studijními povinnostmi. V přehledech nad skupinami uživatelů či nad kurzy pohodlně zkontrolují, kteří zaměstnanci kurzy již dokončili, a kterým ještě nějaké studijní povinnosti chybí, a to vždy v takové míře detailů, která je zrovna potřeba. Není problém podívat se jak na rychlý celkový přehled plnění kurzů zaměstnanci, tak na nejpodrobnější úroveň odpovědí v testech u jednotlivých zaměstnanců.

Shrnutí závěrem

Instalací iTutor LMS od Kontis, s.r.o. získala společnost Orange Slovensko vzdělávací portál, který:

- 1 je intuitivní, komfortní, rychlý a přístupný v celé síti vlastních i smluvních prodejen,
- 2 umožnil automaticky evidovat všechny operátory Úseku zákaznických služeb i agenty prodejní sítě a synchronizovat je s Orange Active Directory,
- 3 umožnil vytvářet a přidělovat specifická e-learningová školení pro různé oddělení a jejich zaměstnance,
- 4 zavedl přehledně strukturované jednotné úložiště online vzdělávacích materiálů,
- 5 zefektivnil a zintenzivnil vzdělávací proces zavedením školení formou e-learningu,
- 6 vytvářet komplexní testy přesně na míru různým skupinám zaměstnanců
- 7 nabízí podrobné přehledy studijních výsledků, a to včetně komplexních statistik odpovědí v testech,
- 8 výraznou úsporu finančních prostředků vynakládaných na vzdělávání zaměstnanců