



“ *Víziou personálneho oddelenia Oskara je robiť veci lepšie, rýchlejšie a efektívnejšie. Pomocou e-learningu dodaného firmou Kontis môžeme našim zamestnancom lepšie poskytnúť vzdelanie, ktoré potrebujú k svojej práci aj ďalšiemu rozvoju; rýchlejšie zistiť, spracovať a reagovať na ich potreby a spätnú väzbu a efektívnejšie poskytovať školenia tak, že s rovnakými zdrojmi môžeme ponúknuť širšie spektrum kurzov väčšiemu počtu zamestnancov.* ”

Lucie Macháľková, ČESKÝ MOBIL a.s.



Charakteristika zákazníka

Vodafone Czech Republic (predtým Oskar) je popredný mobilný operátor na českom trhu, ktorý nadväzuje na úspešnú históriu značky Oskar – inovatívneho a rýchlo rastúceho operátora, ktorý vstúpil na trh v roku 2000 a počas niekoľkých rokov si získal milióny zákazníkov vďaka progresívnemu prístupu, orientácii na zákazníka a atraktívnym tarifám. V roku 2005 sa Oskar stal súčasťou globálnej skupiny Vodafone, následne prešiel rebrandingom a dnes pod značkou Vodafone poskytuje komplexné mobilné a dátové služby pre individuálnych aj firemných zákazníkov po celej Českej republike. Spoločnosť je známa dôrazom na inovácie, digitálnu transformáciu a kvalitnú starostlivosť o zamestnancov aj zákazníkov.

O tejto prípadovej štúdii

Táto prípadová štúdia popisuje implementáciu e-learningu a LMS iTutor v spoločnosti Oskar (dnes Vodafone Czech Republic). Riešenie bolo úspešne nasadené v období pôsobenia značky Oskar a jeho rozvoj a využívanie pokračovalo aj po akvizícii a rebrandingu pod značkou Vodafone.

Potreby vo vzdelávaní

Pre presadenie sa vo vysoko konkurenčnom prostredí mobilných operátorov je potrebné získavať tých najschopnejších zamestnancov a neustále prehľbovať ich znalosti a rozširovať ich schopnosti prostredníctvom ponuky školiacich programov. O tom, že Oskar berie túto úlohu vážne, svedčí aj to, že sa zaradil medzi 100 celosvetovo najlepších zamestnávateľov odborníkov v oblasti informačných technológií podľa rebríčka amerického časopisu Computer World. Už pred zavedením e-learningu ponúkal Oskar svojim viac ako 1 500 zamestnancom komplexný program vzdelávania, technických školení, školení práce s počítačom či jazykových kurzov. Neustále rastúce potreby vo vzdelávaní však pri zachovaní klasických metód generovali stále väčšie požiadavky na rozpočet. Oskar, ktorý je považovaný za jednu z najpokrokovejších firiem a progresívneho inovátora, sa preto rozhodol zaviesť do svojho vzdelávacieho modelu e-learning.

Pilotný projekt

Ku koncu roka 2002 stál Oskar pred každoročnou úlohou komunikovať všetkým svojim zamestnancom stratégiu na nasledujúci rok. Ide o veľmi náročnú úlohu, pretože princípy novej stratégie podliehajú až do zverejnenia prísnemu utajeniu, a po zverejnení je potrebné s nimi veľmi rýchlo a detailne oboznámiť všetkých zamestnancov. Stratégia sa navyše individuálne upravuje pre rôzne pracovné



skupiny tak, aby každý pochopil svoje miesto v kontexte celku a bol presne oboznámený so svojimi úlohami a cieľmi. Celú problematiku je potrebné komunikovať zaujímavo a pútavo, aby všetci zamestnanci prijali zásady a ciele novej stratégie za svoje. Oskar sa rozhodol splniť túto úlohu prostredníctvom e-learningu a zároveň si dôkladne overiť funkčnosť tejto metódy vzdelávania vo svojom prostredí. Vo vyhlásenom výberovom konaní na dodávateľa e-learningu zvíťazila spoločnosť Kontis, ktorá dostala za úlohu splniť aj tento prvý vzdelávací cieľ. Na oboznámenie sa so stratégiou bol vytvorený e-learningový program, ktorý kombinoval nahrávky najvyššieho vedenia spoločnosti, multimediálnu prezentáciu obsahu a interaktívne cvičenia. Pre udržanie osobného kontaktu potom jednotliví manažéri oboznámili v skupinách s využitím tohto programu svojich podriadených so stratégiou. Pomocou realizovaných interaktívnych cvičení zároveň získali zaujímavú spätnú väzbu skupín aj jednotlivcov, ktorá bola po ukončení analyzovaná v LMS.

E-learning

Kontis implementoval v Oskare na riadenie a vyhodnocovanie výučby riadiaci systém Tutor2000. Súčasťou implementácie bolo napojenie riadiaceho systému na existujúce personálne systémy používané u Oskara, ktoré slúžia na prenos dát o organizácii a zamestnancoch. Tutor2000 bol plne „Oskarizovaný“, čo znamená prepracovanie vzhľadu všetkých rozhraní podľa jednotných grafických princípov používaných u Oskara a plnú integráciu rozhrania systému do stránok Oskarovho intranetu. Kontis zároveň realizoval pre Oskara rad zákazníckych úprav systému. Oskar, ktorý je známy svojím vynikajúcim marketingovým zameraním na zákazníka, nezanedbal ani marketing zavedenia e-learningu smerom k svojim zamestnancom. Všetci zamestnanci boli starostlivo oboznámení s touto novou metódou učenia. Formou vysvetľujúcich materiálov, výučbových kurzov či napríklad pomocou reklamných predmetov vyrobených na tento účel mal každý zamestnanec možnosť pochopiť prínos novej metódy aj spôsob, ako sa táto metóda dotkne práve jeho vzdelávania. Na tvorbu výučbových kurzov Oskar zvolil vývojové nástroje ToolBook II Instructor, ku ktorým Kontis dodal predpripravené prostredia na jednoduchú tvorbu kurzov vlastnými silami. Pretože LMS Tutor2000 aj dodané vývojové nástroje spĺňajú štandardy a normy e-learningu, Oskar si teraz ako v spolupráci s Kontisom, tak sám či s tretími stranami vyrába rad kurzov. Oskar je zároveň schopný odoberať hotové kurzy akéhokoľvek dodávateľa, ktorý spĺňa normu AICC či SCORM.

Prínosy riešenia

Za hlavný prínos zavedenia e-learningu v Oskare sa považuje fakt, že pri zachovaní rovnakého rozpočtu na vzdelávanie sa podarilo zasiahnuť širšiu skupinu zamestnancov a týchto zamestnancov školiť intenzívnejšie. E-learningové vzdelávanie u Oskara prináša zamestnancom zaujímavý a interaktívny spôsob



sebavzdelávania a budovania si dlhodobej profesijnej kariéry. V neposlednom rade Oskar opäť dokázal, že patrí k progresívnym inovátorom a popredným zamestnávateľom ponúkajúcim svojim zamestnancom to najlepšie.

Zhrnutie na záver

Oskarovi, ktorý je obchodnou značkou Českého Mobilu a.s., sa zavedením e-learningu podarilo pri zachovaní rovnakého rozpočtu vzdelávať väčší počet zamestnancov a týchto zamestnancov zároveň školiť intenzívnejšie. Zamestnanci Oskara tak majú k dispozícii zaujímavý a interaktívny spôsob sebavzdelávania a Oskar opäť dokázal, že patrí k progresívnym inovátorom a popredným zamestnávateľom ponúkajúcim svojim zamestnancom vždy to najlepšie. V priebehu niekoľkých týždňov sa tak podarilo splniť túto náročnú úlohu, metóda bola zamestnancami prijatá a vedenie, na rozdiel od predchádzajúcich rokov, získalo zaujímavé a vyhodnotiteľné údaje o názoroch zamestnancov.