



“Pre Virtuálnu univerzitu v O2 používame platformu iTutor spoločnosti Kontis. Toto riešenie nám umožňuje úzku integráciu so SAP, evidenciu organizačnej štruktúry vrátane oddelení, profesií, manažérov a pod. iTutor má perfektne vyriešenú správu nielen e-learningových kurzov, ale aj prezenčného školenia s možnosťou vypisovania termínov a sledovania kapacít, prihlášok na termíny vrátane schvaľovacích procesov, riešenia náhradníkov, automatického zasielania pozvánok do kalendára, reportingu atď. Celé riešenie ponúka mnoho možností customizácie a keď si s niečím sami nevieme rady, vždy sa môžeme obrátiť na výborne pracujúci tím dodávateľa, ktorý nám vo všetkom ochotne vyjde v ústrety.

Jan Dolný, Senior špecialista HRIS

„Pre Virtuálnu univerzitu v O2 používame platformu iTutor spoločnosti Kontis. Toto riešenie nám umožňuje úzku integráciu so SAP, evidenciu organizačnej štruktúry vrátane oddelení, profesií, manažérov a pod. iTutor má perfektne vyriešenú správu nielen e-learningových kurzov, ale aj prezenčného školenia s možnosťou vypisovania termínov a sledovania kapacít, prihlášok na termíny vrátane schvaľovacích procesov, riešenia náhradníkov, automatického zasielania pozvánok do kalendára, reportingu atď. Celé riešenie ponúka mnoho možností customizácie a keď si s niečím sami nevieme rady, vždy sa môžeme obrátiť na výborne pracujúci tím dodávateľa, ktorý nám vo všetkom ochotne vyjde v ústrety.“

Jan Dolný, Senior špecialista HRIS

Charakteristika zákazníka

O2 Czech Republic (predtým Český Telecom) je popredná telekomunikačná spoločnosť pôsobiaca v Českej republike, ktorá nadväzuje na tradíciu a skúsenosti Českého Telecomu, najväčšieho poskytovateľa telekomunikačných služieb v strednej Európe. Spoločnosť zamestnáva tisíce ľudí a dlhodobo investuje do rozvoja svojich zamestnancov aj modernizácie vzdelávacích procesov. Po akvizícii a rebrandingu v roku 2006 pokračuje O2 Czech Republic v rozvoji digitálneho vzdelávania a naďalej využíva a rozširuje platformu LMS iTutor na efektívne riadenie firemného vzdelávania.

O tejto prípadovej štúdii

Táto prípadová štúdia popisuje implementáciu e-learningu a systému LMS iTutor do spoločnosti Český Telecom, ktorá bola v tom čase najväčším poskytovateľom telekomunikačných služieb v ČR. Po zlúčení s Eurotelom a zmene značky v roku 2006 pokračovala v rozvoji digitálneho vzdelávania už pod novým názvom O2 Czech Republic. Riešenie LMS iTutor sa tak stalo kľúčovým nástrojom pre vzdelávanie zamestnancov ako v čase Českého Telecomu, tak aj v nasledujúcich rokoch pod značkou O2.

Fázy zavádzania e-learningu v ČESKOM TELECOM

Zadání projektu (2000)

ČESKÝ TELECOM sa rozhodol pre implementáciu e-learningu v rámci projektu e-RLZ, ktorého účelom bola optimalizácia a automatizácia vzdelávacích aktivít s cieľom zamerať potenciál špecialistov RLZ na aktivity s vysokou pridanou hodnotou a znížiť finančnú aj časovú náročnosť služieb poskytovaných týmto útvarom.

Medzi hlavné kritériá výberu vhodného LMS patrila: možnosť maximálnej automatizácie procesu tvorby a realizácie vzdelávania, LMS vyhovujúci IT štandardom spoločnosti, prepojitelnosť na SAP R/3, cena v reláciách schváleného rozpočtu a garancia odbornej podpory v ČR.

Na základe posúdenia týchto kritérií a pilotnej prevádzky bolo ako výsledné riešenie zvolené LMS Ingenium spoločnosti Click2learn, zastúpenej v Českej republike firmou Kontis, s.r.o.

Implementácia LMS (2001)

Počas fázy implementácie bola v spolupráci s firmou Kontis vykonaná jazyková lokalizácia LMS Ingenium, jeho integrácia do Portálu 2000 (súčasť intranetu slúžiaceho zamestnancom ako vstupná brána do aplikácií s priamou väzbou na SAP R/3) a jeho prepojenie na príslušné moduly SAP R/3 a ďalšie aplikácie, slúžiace na podporu aktivít v RLZ.

Zároveň bol pre výrobu kurzov zakúpený program Toolbook II Instructor, pre tvorbu reportov softvér Crystal Report a pre tvorbu sekvencií na simuláciu softvérových aplikácií program X.Help.

Celková doba implementačnej fázy bola 6 mesiacov. Novoinštalovaný systém bol pre interné potreby ČESKÉHO TELECOMU pomenovaný Virtuálna Univerzita.

Manažérska akadémia (2001-2003)

Prvými vzdelávacími programami realizovanými v rámci Virtuálnej Univerzity boli kurzy Manažérskej akadémie (celkovo 6 online kurzov dodaných externými dodávateľmi na témy strategické riadenie, marketing, rola manažéra a ďalšie).

Dôvodom pre túto voľbu bola okrem aktuálnej potreby najmä jasne definovaná, stredne veľká (350 manažérov) skupina zamestnancov, pre ktorých bolo atraktívne podieľať sa na testovaní tejto modernej metódy vzdelávania a zároveň tak bola získaná ich podpora umožňujúca ďalšie masívne nasadenie e-learningu vo firme.

Oba tieto ciele (otestovanie a získanie podpory) boli splnené. Z realizácie online kurzov Manažérskej akadémie získal ČESKÝ TELECOM dôležité skúsenosti, ktoré mohol pri ďalšom rozvoji e-learningu využiť.

Vytvorenie metodiky tvorby online kurzov (2002)

V polovici roku 2002 stál e-learning v ČESKOM TELECOM pred úlohou plne sa začleniť do vzdelávacích procesov v tejto firme a vytvoriť metodiku tvorby online kurzov, ktorá by umožnila ich efektívny vývoj internými silami a zároveň skvalitnila riadenie ich tvorby u externých dodávateľov.

Na splnenie týchto úloh bolo potrebné významne obmeniť tím zaoberajúci sa realizáciou e-learningu tak, aby došlo k posunu z dôrazu na technické otázky k otázkam pedagogickým. Ďalej bolo získané rozsiahle know-how k e-learningu najmä z amerických zdrojov a bola rozvinutá spolupráca s partnermi na českom trhu.

Celý proces bol zavŕšený vytvorením uceleného didaktického materiálu o tvorbe online kurzov a spracovaním didaktických, grafických a technických štandardov pre tvorbu a dodanie týchto kurzov. Tieto dokumenty sú živými materiálmi podstupujúcimi pravidelnú a často aj zásadnú aktualizáciu vychádzajúcu zo skúseností s ich aplikáciou aj zo sledovania svetových novínok a trendov v oblasti e-learningu.

E-learning ako štandardná súčasť vzdelávania zamestnancov (2002-2003)

Súčasne s tvorbou metodiky bol vytvorený edičný plán Virtuálnej Univerzity, ktorý položil dôraz na tvorbu a realizáciu online kurzov s dosahom na veľké skupiny zamestnancov (často 1 000 a viac) a zameraných najmä na odovzdávanie nových znalostí (faktov) a ich následné overovanie.

Ide najmä o kurzy z oblasti tzv. normatívnych kvalifikácií (napr. vodiči referenti, BOZP, ochrana životného prostredia), adaptačný kurz, kurzy o nových produktoch a službách ČESKÉHO TELECOMU (napr. prenositeľnosť čísla a voľba operátora, ADSL), kurzy zoznamujúce s niektorými internými softvérovými aplikáciami a kurzy z oblasti riadenia kvality.

Od polovice roku 2002 do konca roku 2003 realizoval ČESKÝ TELECOM prostredníctvom Virtuálnej Univerzity vzdelávanie zodpovedajúce viac ako 22 000 človekodňom učebňovej výučby. Priemerná úspora nákladov na realizáciu online výučby v porovnaní s klasickou formou na učebniach bola minimálne 30%.

Rozvoj LMS a rozširovanie portfólia kurzov (2003-2004)

Medzi kľúčové aktivity začaté v roku 2003 patrí postupné zdokonaľovanie LMS Ingenium o nové funkcionality zvyšujúce flexibilitu dodania online kurzov a umožňujúce rozsiahlejšiu interaktivitu medzi študentom a systémom, študentmi navzájom a študentmi a lektormi.

Edičný plán Virtuálnej Univerzity sa okrem rozširovania portfólia kurzov v už spomínaných oblastiach ďalej rozrastá o kurzy PC gramotnosti, online podporu, výučbu angličtiny a aktualizovanú a rozšírenú verziu Manažérskej akadémie.

V mnohých prípadoch ide o realizáciu "blended" prístupu kombinujúceho online a učebňovú výučbu s cieľom dosiahnuť maximálne vzdelávacie efekty pri zachovaní nákladovej efektivity.

Virtuálna Univerzita tiež podporí prebiehajúcu transformáciu ČESKÉHO TELECOMU ako nástroj šírenia "Best practices".

Zhrnutie na záver

...od polovice roku 2002 do konca roku 2003 realizoval ČESKÝ TELECOM prostredníctvom Virtuálnej Univerzity vzdelávanie zodpovedajúce viac ako 22 000 človekodňom učebňovej výučby; priemerná úspora nákladov na realizáciu online výučby v porovnaní s klasickou formou na učebniach bola minimálne 30%...