



“*Spoločnosť Raiffeisenbank a.s. potrebovala zjednotiť a zjednodušiť správu všetkých foriem vzdelávania v jednom systéme, s cieľom sprístupniť zamestnancom komplexné informácie a uľahčiť ich rozvoj. Kontis nám dodal riešenie, ktoré splnilo naše požiadavky a vďaka rýchlym zákazníckym úpravám bolo plne prispôsobené našim potrebám.*”

Ing. Andrea Syrovátková, Raiffeisenbank a.s

Charakteristika zákazníka

Raiffeisenbank a.s. je jednou z najväčších a najvýznamnejších bánk na českom trhu a súčasťou silnej rakúskej skupiny Raiffeisen Bank International. S viac ako 1,9 milióna klientov, rozsiahlym počtom viac ako 119 pobočiek a takmer 3 600 zamestnancami patrí medzi päť systémovo najdôležitejších bánk v Českej republike. Banka poskytuje komplexné finančné služby privátnym aj firemným klientom a dlhodobo kladie dôraz na inovácie, digitálne riešenia a individuálny prístup. Raiffeisenbank sa aktívne venuje rozvoju svojich zamestnancov a modernizácii vzdelávania.

Vzdelávacie potreby

RB poskytuje vynikajúce finančné služby so zameraním na najvyššie profesionálne štandardy. Potrebuje preto spoľahlivých a schopných zamestnancov, ktorí budú mať výborný prehľad o poskytovaných flexibilných službách. Na to je potrebné pracovníkov neustále vzdelávať a rýchlo školiť o nových produktoch. Toto vzdelávanie rastúceho počtu zamestnancov kladie čoraz väčšie nároky nielen finančné, ale aj na organizáciu celého vzdelávacieho procesu, jeho riadenie a vyhodnocovanie. Bolo preto nutné nájsť riešenie, ktoré čo najviac zautomatizuje vzdelávací proces a s nízkymi finančnými nákladmi dokáže intenzívne a rýchlo vzdelávať veľké počty zamestnancov.

E-learning

Ako produkt spĺňajúci všetky vyššie popísané požiadavky bol vybraný riadiaci systém iTutor od spoločnosti Kontis s.r.o. Vzdelávací tím RB sa rozhodol pre moduly Administrator, Student, Lector, Tester, Reporter, Catalog a Messenger. Súčasne bol zakúpený aj modul CDS/Publisher pre troch vývojárov, ktorý slúži na tímovú tvorbu vlastných kurzov. Riadiaci systém iTutor bol v RB implementovaný nielen na riadenie elektronickej výučby, ale aj na celkové riadenie a organizovanie vzdelávacieho procesu vrátane učebňovej výučby. S riadením učebňovej výučby tiež odštartoval celý projekt, keď si pomocou modulu Catalog zamestnanci sami objednávajú jednotlivé školenia z katalógu a každá objednávka prechádza viacerými úrovňami schvaľovacieho procesu vrátane riadenia zdrojov ako sú učebne, financie a pod.

Na meranie úspešnosti vzdelávania zamestnancov je potrebné mať spätnú väzbu. RB sa rozhodla túto otázku riešiť aplikáciou tzv. hodnotiacich dotazníkov, ktoré sa dajú jednoducho pripraviť v module Tester. iTutor v RB umožňuje definovať aj rozvojový plán pre jednotlivých pracovníkov.

Na automatický prenos dát do systému Kontis vybudoval elektronický mostík, ktorý automaticky prenáša dáta z HR systému KS, ktorý RB v súčasnosti využíva. Prenášajú sa organizačné jednotky, typové pozície, používatelia vrátane zaradenia, rozvojové

plány. Súčasťou implementácie iTutor bolo aj prepracovanie vzhľadu systému do corporate designu RB a množstvo zákazníckych úprav.

Shrnuto závärem

Tu je prehľad kľúčových benefitov, ktoré implementácia LMS iTutor priniesla Raiffeisenbank:

- **Automatizácia a efektivita:** Plná automatizácia vzdelávacieho procesu umožnila efektívne školiť veľké množstvo zamestnancov s minimálnou administratívnou záťažou a s prijateľnými nákladmi.
- **Centralizácia vzdelávania:** Všetky formy vzdelávania – od e-learningu po učebňovú výučbu – sú riadené a sledované v jednom systéme, čo zjednodušuje organizáciu aj monitoring rozvoja zamestnancov.
- **Flexibilita a rýchlosť:** Systém umožňuje rýchle zavádzanie nových kurzov a školení, vrátane školení o nových produktoch, a tým podporuje rýchlu adaptáciu zamestnancov na zmeny.
- **Jednoduchý prístup a užívateľská prívetivosť:** Zamestnanci majú jednoduchý a pohodlný prístup ku všetkým vzdelávacím možnostiam a informáciám, čo zvyšuje ich motiváciu k ďalšiemu rozvoju.
- **Meranie a spätná väzba:** iTutor umožňuje jednoduché vyhodnocovanie výsledkov vzdelávania a zber spätnej väzby pomocou hodnotiacich dotazníkov a testov, čo podporuje cielený rozvoj jednotlivcov.
- **Integrácia s HR:** Automatizovaný prenos dát z HR systému zabezpečuje aktuálnosť údajov o zamestnancoch, ich pozíciách a rozvojových plánoch bez nutnosti ručného zadávania.
- **Prispôsobenie na mieru:** Systém bol upravený podľa potrieb banky, vrátane grafickej identity a špecifických funkcionalít, čo zaistilo jeho plnú kompatibilitu s internými procesmi.

Tieto benefity viedli k efektívnejšiemu, prehľadnejšiemu a modernejšiemu vzdelávaniu zamestnancov naprieč celou Raiffeisenbank