



orange™

PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

“ *Vďaka iTutor LMS sa nám podarilo zaviesť efektívny e-learning, ktorý je skvelou podporou osobných tréningov.* ”

Svetozár Styk, Product & Services Training Manager

Profil spoločnosti

Orange je optimistická, ľudská značka, ktorá verí, že budúcnosť môže byť lepšia už dnes. Značka Orange vznikla v roku 1994, kedy vstúpila na trh vo Veľkej Británii ako posledná spoločnosť zo štyroch operátorov. Aj vďaka neustálym technologickým inováciám a zrozumiteľnej komunikácii smerom k zákazníkom si spoločnosť Orange vybudovala úspešnú pozíciu na trhu vo Veľkej Británii ako najrýchlejšie rastúcu telefónnu spoločnosť a mohla začať svoju medzinárodnú expanziu.

V súčasnosti má skupina Orange viac ako 269 miliónov zákazníkov v 29 krajinách a je popredným svetovým telekomunikačným operátorom.

Orange Slovensko je najväčším mobilným operátorom na Slovensku s takmer 3 miliónmi zákazníkov a 40% podielom na trhu, kde pôsobí už viac ako 20 rokov a vybudoval si tak stabilnú pozíciu lídra. Poskytuje mobilnú aj pevnú sieť, optické pripojenie k internetu, digitálnu aj satelitnú televíziu.

Úvod

Orange Slovensko disponuje vlastným Úsekom služieb zákazníkom a samozrejme taktiež rozsiahlou sieťou značkových predajní naprieč celým Slovenskom.

Tréneri z Orange Development centra mali v minulosti ťažkú úlohu, ktorá vyplývala z toho, že všetky školenia boli koncipované ako osobné (prezenčné) a bolo nutné ich plánovať veľkému počtu zamestnancov po území celého Slovenska, čo so sebou prinášalo obrovskú časovú aj finančnú záťaž. Nebolo možné oprieť sa o skutočne efektívneho pomocníka v podobe kvalitného vzdelávacieho portálu a preniesť tak časť školenia na e-learning. Aj keď nejaké vzdelávacie materiály existovali, ich koncepcia ani úložisko neboli jednotné – nachádzali sa v mnohých ťažkopádnych knowledge-base systémoch: Wiki, iKibic a na Webe pre predajcu. Preto už len dohľadanie relevantných študijných materiálov bolo náročnou úlohou. Evidencia naplánovaných a absolvovaných školení potom bola vedená v jednoduchých Excel a Access tabuľkách.

Aby mohli predajcovia a operátori Zákazníckej linky poskytovať špičkové poradenstvo, musia byť nie len náležite preškolení, ale je taktiež potrebné pravidelne ich vedomosti testovať. Žiaľ aj oblasť testovania bola komplikovaná, nevyhovujúca. Existovali dve samostatné intranetové aplikácie EXAM (pre operátorov Zákazníckych služieb) a Testy pre predajcov v predajnej sieti. Obidve aplikácie poskytovali iba základné funkcionality a nastavenie testov, bez možnosti zobrazíť nesprávnu odpoveď študenta.

Spoločnosť Orange Slovensko preto v nultých rokoch hľadala robustné riešenie, poskytujúce všetky potrebné funkcionality v jednom portáli – od efektívneho plánovania a organizovania prezenčných školení, prehľadné vybudovanie jednotnej platformy pre e-learning,

Požiadavky zákazníka

Základné požiadavky Orange Slovensko na nový LMS systém môžu byť zhrnuté do dvoch oblastí:

1

Prehľadná evidencia používateľov

Prvou zo základných požiadaviek kladených na nový LMS systém bolo umožnenie automatickej evidencie a zaradenie zamestnancov Orange Slovensko (a zamestnancov zmluvných partnerov predajnej siete) do prehľadnej stromovej štruktúry na základe predpísaných pravidiel.

2

Nové možnosti cieleného vzdelávania

Druhým zásadným cieľom bolo samozrejme zavedenie jednotného vzdelávacieho systému, ktorý zlúči doterajšie roztrieštené procesy v školení, testovaní či reportovaní výsledkov v Orange Slovensko a umožní:

- zaviesť vzdelávanie formou e-learningu pre zefektívnenie a zintenzívnenie osobných školení
- vytvoriť jednotné prehľadne štruktúrované centrálné úložisko online vzdelávacích materiálov, ku ktorému je možné pristupovať odkiaľkoľvek a kedykoľvek
- vytvárať a prideľovať špecifické e-learningové školenia pre rôzne oddelenia a ich zamestnancov (operátori Úseku služieb zákazníkom, predajcovia) presne podľa ich zamerania a potrieb
- vytvárať komplexné testy presne na mieru rôznym skupinám zamestnancov
- jednoducho pristupovať k podrobným prehľadom študijných výsledkov, a to vrátane komplexných štatistík výsledkov v testoch
- výraznú úsporu finančných prostriedkov vynakladaných na vzdelávanie zamestnancov

iTutor LMS ponúkol všetko potrebné

iTutor LMS od spoločnosti Kontis, s.r.o. je modulárny systém a jeho konfiguráciu je tak možné zvoliť podľa požiadaviek zákazníka. S prípadnými rastúcimi nárokmi na funkcionality systému je možné túto konfiguráciu kedykoľvek jednoducho rozšíriť.

Pre splnenie požiadaviek spoločnosti Orange Slovensko bola základná konfigurácia *iTutor LMS* rozšírená o moduly *iTutor Tester*.

iTutor LMS si vzal na starosť evidenciu zamestnancov

Medzi základné vlastnosti iTutor LMS patrí jeho kompatibilita s rôznymi zdrojmi dát. V Orange teda mohli nechať starosť o aktualizáciu užívateľskej štruktúry na iTutor LMS, ten ju totiž automaticky synchronizuje s Active Directory. Samozrejmosťou je potom podpora SSO (single sign-on) v rámci Orange Windows domény.

Všetci užívatelia sú evidovaní v prehľadnej stromovej štruktúre, kde môžu byť zaradení do ľubovoľného počtu samostatných vetiev, ktoré odpovedajú rôznym kritériám. Automatický mostík tak v prvom rade rozdeľuje užívateľov podľa pracovného oddelenia, to znamená na operátorov Úseku služieb zákazníkom a na predajcov retailovej siete. Tí sú potom ďalej členení podľa regiónu, predajní atď. Každý región taktiež obsahuje podskupinu, kde sú zaradení všetci shop manažéri daného regiónu. Toto rozdelenie užívateľov umožňuje pohodlné pridelenie školenia práve podľa potrieb jednotlivých skupín pracovníkov.

Efektívnejšie, intenzívnejšie a lacnejšie školenie vďaka e-learningu s LMS iTutor

Cieľom zavedenia *iTutor LMS* bolo priniesť nový pohľad na vzdelávanie ako celok. Osobné tréningy s internými lektormi Tréningového centra naďalej zostali dôležitou formou vzdelávania, avšak zavedením kvalitného e-learningu bolo možné významnú časť školenia nahradiť práve touto modernou formou.

E-learning sa uplatňuje predovšetkým v blended learningu - vzdelávaní zamestnancov Úseku služieb zákazníkom a taktiež predajné siete pri školení nových služieb, produktov či aplikácií a opakovanie tých existujúcich. Sila e-learningu sa naplno preukazuje v situáciách, kedy je potrebné preškoliť veľké množstvo zamestnancov za relatívne krátky čas a v situáciách, kedy nasadenie ľudských zdrojov, teda interných lektorov, nie je efektívne.

Vďaka zavedeniu e-learningu sa interní lektori môžu naplno venovať témam, pri ktorých je naopak neoceniteľný ich osobný prístup a vedenie. Vzdelávanie je tak v Orange Slovensko oveľa viac intenzívnejšie, efektívnejšie a paradoxne s nižšími nákladmi ako kedykoľvek predtým.

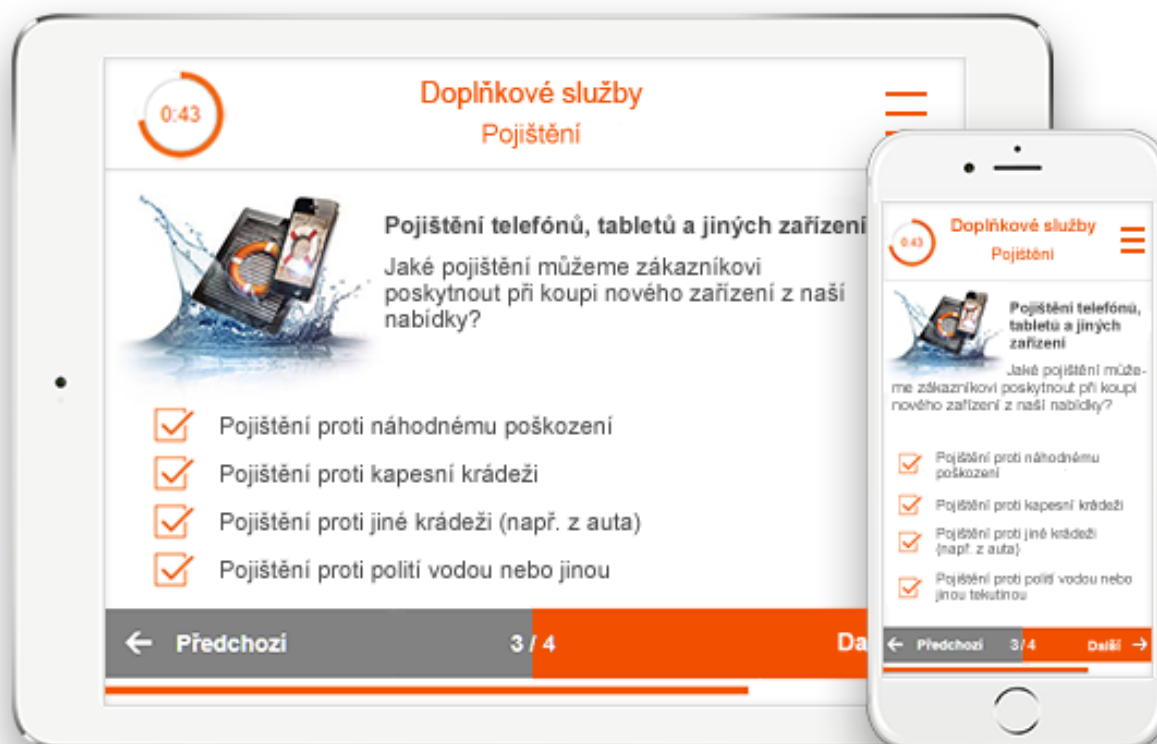
iTutor LMS priniesol skôr nedosiahnuteľné možnosti testovania

Celý proces testovania zamestnancov bol výrazne komplikovaný tým, že rôzne oddelenia Orange používali k testovaniu svojich alebo spolupracujúcich zamestnancov rôzne aplikácie, ktoré už navyše nespĺňali náročné požiadavky na tvorbu a pridelenie testov.

Zavedenie iTutor LMS, konkrétne modulu iTutor Tester, umožnilo prechod k celkom novým možnostiam jednotného testovania znalostí všetkých zamestnancov. Pomocou

iTutor Tester je možné vytvárať bohaté sady otázok rôznych typov od základných volieb z možností až po pokročilé drag&drop. Otázky sú usporiadané v hierarchickej štruktúre podľa tém.

Vďaka komplexným sadám pravidiel pre spôsob výberu otázok do testu, nastavenie správania testu, určenie spätnej väzby a spôsobu vyhodnotenia výsledku je potom vytvorenie sofistikovaného testu cieleného na konkrétnu pracovnú pozíciu otázkou okamihu.



Testy vytvorené v iTutor Tester sú zamestnancom okamžite k dispozícii a môžu si ich spustiť v prehľadnom prehrávači testov.

iTutor LMS poskytuje dokonalý prehľad o plnení študijných povinností

Moduly iTutor Student, iTutor Manager a iTutor Administrator (súčasť základnej konfigurácie iTutor LMS) ponúkajú moderné a užívateľsky prívetivé užívateľské prostredie všetkým používateľom, nech už do vzdelávacieho portálu vstupujú v akejkoľvek roli.

Študenti majú vďaka intuitívnemu užívateľskému rozhraniu okamžitý prehľad o všetkých študijných povinnostiach, ktoré im boli pridelené trénermi. Aplikácia *Moje kurzy* im prednostne zobrazuje kurzy, ktoré je ešte potrebné vyštudovať, u tých

dokončených ihneď vidia, kedy boli dokončené a pokiaľ dokončením kurzu získali certifikát, majú možnosť si ho vytlačiť. Študenti tak majú k dispozícii všetky informácie potrebné k úspešnému profesijnému rozvoju.

Rovnako tak ich manažéri a tréneri majú k dispozícii práve tie dáta a funkcie, ktoré potrebujú k efektívnemu riadeniu svojich podriadených, pri ktorých môžu sledovať postup ich predpísanými študijnými povinnosťami. V prehľadoch nad skupinami užívateľov či nad kurzy pohodlne skontrolujú, ktorí zamestnanci kurzy už dokončili, a ktorým ešte nejaké študijné povinnosti chýbajú, a to vždy v takej miere detailov, ktoré sú práve potrebné. Nie je problém pozrieť sa na rýchly celkový prehľad plnenia kurzov zamestnancov, ako aj na najpodrobnejšiu úroveň odpovedí v testoch pri jednotlivých zamestnancoch.

Zhrnutie na záver

Inštaláciou iTutor LMS od Kontis, s.r.o. získala spoločnosť Orange Slovensko vzdelávací portál, ktorý:

- 1 je intuitívny, komfortný, rýchly a prístupný v celej sieti vlastných aj zmluvných predajní,
- 2 umožnil automaticky evidovať všetkých operátorov Úseku služieb zákazníkom a agentov predajnej siete a synchronizovať ich s Orange Active Directory,
- 3 umožnil vytvárať a pridelať špecifické e-learningové školenia pre rôzne oddelenia a ich zamestnancov,
- 4 zaviedol prehľadne štruktúrované jednotné úložisko online vzdelávacích materiálov,
- 5 zefektívnil a zintenzívnil vzdelávací proces zavedením školenia formou e-learningu,
- 6 vytvára komplexné testy presne na mieru rôznym skupinám zamestnancov
- 7 ponúka podrobné prehľady študijných výsledkov, a to vrátane komplexných štatistík odpovedí v testoch,
- 8 výraznú úsporu finančných prostriedkov vynakladaných na vzdelávanie zamestnancov