



“ *LMS iTutor poskytuje prehľad nielen o štandardnom vzdelávaní, ale aj o osobitnom finančnom vzdelávaní všetkých našich predajcov.*

Ján Matejovič, riaditeľ Odboru vzdelávania

”

Profil spoločnosti

Generali Poist'ovňa, a. s. je súčasťou Skupiny Generali, ktorá patrí vo svete k lídrom v poisťovníctve. Začiatky Skupiny Generali siahajú až do roku 1831, kedy bola v talianskom Terste založená spoločnosť Assicurazioni Generali. Vďaka svojim viac ako 180-ročným skúsenostiam v oblasti poisťovníctva je dnes jednou z najvýznamnejších spoločností na globálnom poistnom a finančnom trhu.

Generali na Slovensku pôsobí od roku 1996 a patrí medzi tri najsilnejšie poisťovne na slovenskom trhu. Je univerzálnym poisťovateľom poskytujúcim produkty životného aj neživotného poistenia, a to fyzickým i právnickým osobám. Je súčasťou Generali CEE Holdingu. Začiatkom roku 2015 úspešne prebehla integrácia poisťovní Genertel a Európska cestovná poisťovňa pod krídla Generali, čím bolo posilnené postavenie poisťovne na trhu. Na Slovensku má Generali takmer 650 zamestnancov a viac ako 600 obchodníkov vo vlastnej obchodnej sieti, ktorá má vyše 100 pobočiek. Svoje služby poskytuje viac ako 600 000 klientom.

V roku 2020 bola Generali odbornou porotou v rámci súťaže Zlatá minca 2020 vyhodnotená ako Najinovatívnejšia poisťovňa roka.

Úvod

Aby mohla byť Generali Poist'ovňa, a.s. svojim zákazníkom stále nablízku a k dispozícii v akejkoľvek situácii, disponuje rozsiahlou sieťou pobočiek po celom Slovensku, čo prináša mnoho komplikácií pri distribúcii vzdelávacieho obsahu všetkým predajcom. Podľa slovenskej legislatívy navyše musí každý predajca absolvovať špecializované kurzy OFV (Osobitné finančné vzdelávanie), aby bol oprávnený ponúkať a predávať určité finančné produkty. Evidencia týchto kurzov nie je triviálna, sú definované tzv. Sektory OFV, ktoré sú ďalej členené na jednotlivé Stupne. Každý Stupeň Sektoru zodpovedá množine finančných produktov, ktoré môže predajca predávať, pokiaľ tento Stupeň Sektoru úspešne absolvoval a má ho platný. Informácie o platnosti Stupňov Sektorov OFV pre jednotlivých predajcov musia byť zasielané tiež do interného systému spoločnosti Generali.

Spoločnosť Generali preto hľadala vzdelávaciu platformu poskytujúcu všetky potrebné funkcionality. Od tých bežných, ako je efektívne plánovanie termínov prezenčných školení a vybudovanie prehľadnej jednotnej platformy pre e-learning, až po veľmi špecifické požiadavky v podobe skutočne efektívnej evidencie plnenia kurzov OFV, a to vrátane odosielania platností jednotlivých Stupňov Sektorov všetkých predajcov do interného systému Sirael.

Požiadavky zákazníka

Spoločnosť Generali kládla na nový LMS systém niekoľko základných požiadaviek, ktoré umožnia:

1

Nadefinovať ľubovoľné užívateľské štruktúry

Prvou zo základných požiadaviek kladených na nový LMS systém bolo umožnenie jednoduchej evidencie zamestnancov aj predajcov v prehľadnej stromovej štruktúre na základe najrôznejších pravidiel. Či už sa jedná o zaradenie zamestnancov podľa ich pracovnej pozície, predajcu do obchodnej siete alebo akékoľvek iné pravidlo. Zároveň by mal nový systém umožňovať veľmi jednoduché a rýchle pridelovanie vzdelávacích kurzov vrátane možnosti zaradenia pridelených kurzov do komplexných tréningových plánov.

2

Prehľadne evidovať platnosť OFV kurzov vrátane napojenia na interný systém

Kľúčovou požiadavkou bola možnosť napojiť nový LMS na interný systém. Aby totiž mohol predajca v Generali predávať určitý finančný produkt, musí mať pre tento produkt splnené od Generali predpísané produktové vzdelávanie, a musí o tom byť zaznamenaná informácia.

Samostatnou kapitolou sú kurzy OFV (Osobitné finančné vzdelávanie), ktoré musí podľa slovenskej legislatívy absolvovať každý predajca, ktorý chce predávať vybrané finančné produkty. Evidencia platnosti týchto kurzov u predajcov je kľúčová, a preto by pre vybraný LMS nemal byť problém evidovať platnosť ich jednotlivých Stupňov OFV.

iTutor LMS ponúkol všetko potrebné

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

Pre splnenie požiadaviek spoločnosti Generali bola základná konfigurácia *iTutor LMS* rozšírená o modul *iTutor Catalog*, postupom času bol doplnený modul *iTutor Qualification*.

iTutor LMS ponúkol prehľadnú evidenciu zamestnancov aj okamžité nastavenie ich základných tréningových/adaptačných plánov

Všetci používatelia sú evidovaní v prehľadnej stromovej štruktúre, kde môžu byť zaradení do ľubovoľného počtu samostatných vetiev, ktoré zodpovedajú rôznym kritériám. Koordinátori vzdelávania si tak bez problémov môžu namodelovať organizačné štruktúry užívateľov presne tak, ako potrebujú. Jednoducho si tak zamestnancov rozdelili do skupín podľa príslušných rezortov, predajcov potom do skupín zodpovedajúcim patričným častiam obchodnej siete.

LMS iTutor umožňuje nad každou skupinou užívateľov definovať tréningový (adaptačný) plán, ktorý všetkých členov danej skupiny príjemnou formou prevedie ich základnými študijnými povinnosťami. *LMS iTutor* má na starosti aj to, aby nikomu neutekla žiadna dôležitá udalosť. Prostredníctvom personifikovaných automaticky rozosielaných e-mailov informuje zamestnancov aj predajcov, manažérov a administrátorov o všetkom podstatnom, čo sa vo vzdelávacom portáli deje a bude diať. Užívatelia sú tak upozorňovaní napr. na blížiaci sa koniec doby na štúdium kurzu v tréningovom pláne.

Pre manažérov a koordinátorov sú pripravené prehľadné reporty, pomocou ktorých môžu okamžite skontrolovať, ako jednotliví zamestnanci či predajcovia plnia predpísaný adaptačný plán v priebehu času. Reporty je možné vyvolať ako pre konkrétnu skupinu užívateľov, tak súhrnne pre všetkých, a pretože je možné reporty exportovať do Excelovských tabuliek, je možné ďalšie podrobné filtrovanie vykonávať práve v MS Exceli.

iTutor LMS poskytuje dokonalý prehľad o plnení vzdelávania OFV všetkých predajcov

Úplne kľúčovou oblasťou vzdelávania je v spoločnosti Generali OFV (Osobitné finančné vzdelávanie). Tieto kurzy musí podľa slovenskej legislatívy úspešne absolvovať každý predajca, ktorý chce predávať finančné produkty. Vzdelávanie OFV je rozdelené do Sektorov (Kapitálový trh, Poistenie a zabezpečenie, Poskytovanie úverov), ktoré sú ďalej delené na jednotlivé Stupne (základné, stredné a vyššie).

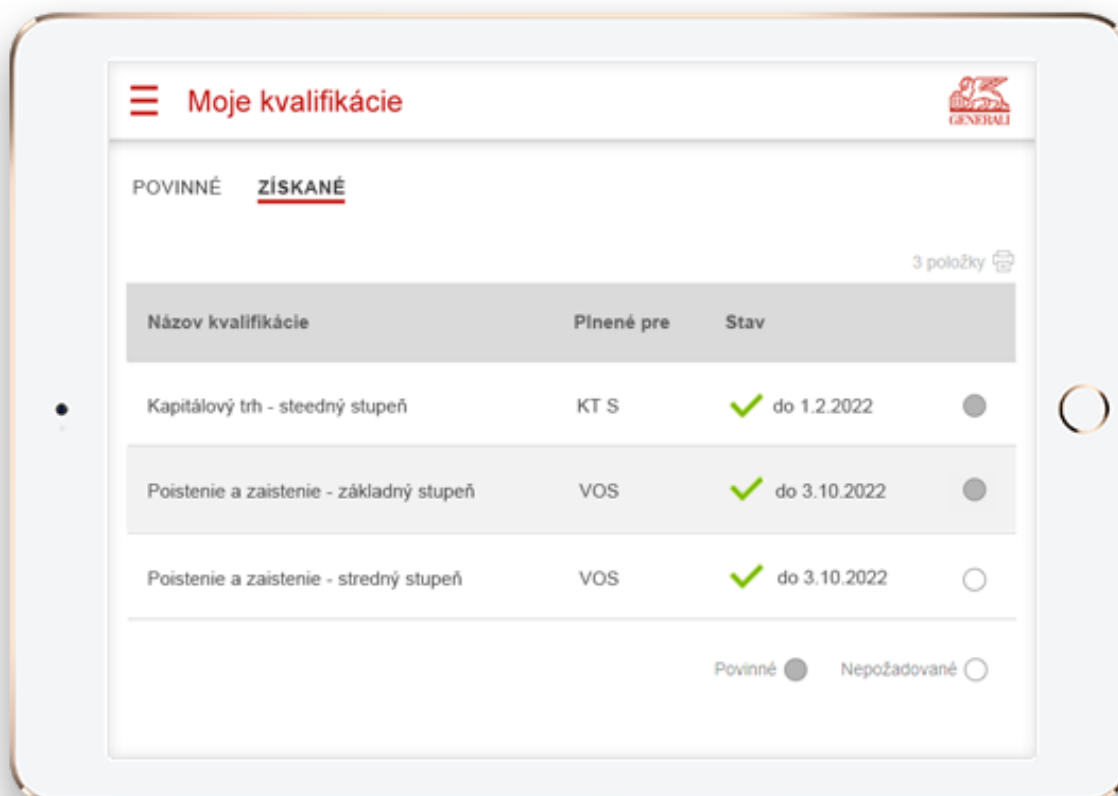
LMS iTutor ponúka možnosť nadefinovať štruktúru vzdelávacieho obsahu presne tak, ako je to potrebné. Pre administrátorov preto nebol problém nadefinovať kurzy reprezentujúce jednotlivé Stupne Sektorov, a to vrátane vzájomnej návaznosti jednotlivých Stupňov. Predajcom je vždy pridelený ten Stupeň vybraného Sektoru, ktorý je od nich spoločnosťou Generali vyžadovaný - ten je pridelený ako povinný. Vyššie Stupne sú automaticky pridelené ako nepovinné. Zároveň je každému predajcovi, ktorý má absolvovať aspoň jeden zo Stupňov Sektorov OFV, pridelený odborný mentor, ktorý ho štúdiom vykonáva. Mentora je možné kedykoľvek odobrať či zmeniť, kompletná evidencia mentorov jednotlivých predajcov je však archivovaná. A to aj v prípade, že je účet mentora či predajcu zmazaný.

Predajcovia v Generali absolvujú OFV kurzy potrebné na získanie platnosti konkrétneho Stupne Sektoru OFV u externých akreditovaných spoločností. O úspešnom absolvovaní týchto kurzov sa u spoločnosti Generali preukazujú získaným potvrdením (osvedčením), prípadne si zodpovedný pracovník Generali overuje ich absolvovanie a dobu platnosti v registri NBS (Národná banka Slovenska).

Poverení správcovia systému potom informáciu o absolvovaní OFV kurzu konkrétnym predajcom zaevidujú do *LMS iTutor*, kde je evidovaná informácia o tom, kedy predajca kurz absolvoval, do kedy ho má platný, kto záznam zaevidoval a kedy ho zaevidoval. Z bezpečnostných dôvodov je možné pre každého správcu systému nadefinovať, akým predajcom/skupinám predajcov môžu absolvovanie OFV kurzov zadávať.

LMS iTutor je zároveň prepojený s interným systémom Sirael – aby totiž mohol predajca v Generali predávať určitý finančný produkt, musí byť záznam o platnosti zodpovedajúceho Stupne Sektoru OFV práve v systéme Sirael.

Samotní predajcovia vo svojom užívateľskom rozhraní ihneď vidia, ktoré Stupne Sektorov OFV sú pre nich povinné. Samozrejme vrátane informácie, do akého dátumu ich má platné, pokiaľ u nich má zaevidované ich úspešné absolvovanie. Každý predajca je tiež systémom *iTutor* automaticky notifikovaný, že sa mu blíži koniec doby platnosti Stupne Sektora.



Vďaka aplikácii Moje kvalifikácie má každý predajca prehľad o plnení OFV

Zhrnutie na záver

Inštaláciou *iTutor LMS* od Kontis, s.r.o. získala spoločnosť Generali robustný vzdelávací portál, ktorý:

- 1 je intuitívny, komfortný, rýchly a ľahko prístupný všetkým zamestnancom aj predajcom,
- 2 umožnil všetkých zamestnancov aj predajcov evidovať do prehľadnej organizačnej štruktúry podľa rôznych pravidiel,
- 3 umožnil pre jednotlivé skupiny užívateľov vytvárať komplexné tréningové/adaptačné plány,
- 4 poskytuje podrobnú a prehľadnú evidenciu plnenia OFV kurzov u všetkých predajcov a záznamy o platnostiach týchto kurzov odosiela do interného systému Sirael
- 5 príjemnou formou všetkých užívateľov sprevádza ich vzdelávanie a pomocou personifikovaných automatických e-mailových notifikácií ich upozorňuje na všetko podstatné,