



# KB

Prípadová štúdia  
**Komerční banka, a.s.**

## Charakteristika zákazníka

Komerční banka, a.s. je materská spoločnosť Skupiny KB, ktorá je tvorená ôsmimi spoločnosťami. Komerční banka je od októbra 2001 dôležitou súčasťou medzinárodného retailového bankovníctva skupiny Sociétés Générale, ktorá je jednou z najväčších finančných skupín v eurozóne.

Komerční banka patrí medzi popredné bankové inštitúcie v Českej republike a v regióne strednej a východnej Európy, jej služby využívalo 1,59 milióna zákazníkov prostredníctvom 395 pobočiek a 677 bankomatov po celej Českej republike. Je univerzálnou bankou so širokou ponukou služieb v oblasti retailového, podnikového a investičného bankovníctva.

## Potreby

Komerční banka ponúka svojim klientom vysoko profesionálne produkty a služby z oblasti finančníctva. Pre zachovanie takto vysokého štandardu je nutné neustále zlepšovať a testovať vedomosti nielen pracovníkov, ktorí prichádzajú do styku s klientmi, ale aj zamestnancov, ktorí sa podieľajú na chode celej spoločnosti. Zároveň bolo potrebné nastaviť efektívny systém pre oblasť školenia povinných zo zákona. Elektronické testovanie prináša jednoduchým a rýchlym spôsobom spätnú väzbu o aktuálnom stave vedomostí zamestnancov a umožňuje optimálne nastaviť ďalšie kroky vo vzdelávaní pre zvýšenie efektivity práce. Zároveň dochádza k zníženiu nákladov na prevádzku a vyhodnocovanie testov.

Preto bolo nutné nájsť také riešenie, ktoré na jednej strane umožní jednoduchým spôsobom pripravovať elektronické testy na overenie znalostí pracovníkov a na druhej strane čo najmenej zaťaží existujúcu infraštruktúru celej banky.

Jednou zo základných požiadaviek pri plánovaní celého projektu bola otvorenosť celého riešenia, ktoré do budúcnosti umožní rozšírenie systému pre využitie nielen elektronických testov, ale aj multimediálnych výučbových kurzov. Bolo nutné zabezpečiť aj prepojenie na HR systém Komerční banky.

## Elearning

Ideálnym produktom, ktorý spĺňal požiadavky Komerční banky, bol LMS iTutor spoločnosti Kontis s.r.o. Projektový tím Komerční banky sa rozhodol pre implementáciu modulov Administrátor, Manažér, Študent, Tester a Messenger. Tak získal k dispozícii komplexný systém pre vytváranie vlastných elektronických testov, ich distribúciu smerom k zamestnancom s možnosťou okamžitého získania a kontroly dosiahnutých výsledkov. Najskôr boli nasadené povinné testy pre oblasť PO, BOZP a Pranie špinavých peňazí a postupne boli doplňované o ďalšie výučbové kurzy z oblasti produktov MS Office, certifikácia predajcov bankových produktov a služieb a iné.

Modul Messenger zabezpečuje v celom procese dôležitú úlohu automatickým zasielaním e-mailových notifikácií, ktoré zamestnancov upozorňujú napríklad na nutnosť absolvovania konkrétneho testu, vypršania platnosti certifikátu apod.



# KB

## Prípadová štúdia Komerční banka, a.s.

Pre implementáciu LMS iTutor nebol potrebný žiadny server na strane Komerční banky. Hosting celého systému zabezpečuje spoločnosť Kontis s.r.o. a všetci používatelia systému prístupujú k LMS iTutor cez internet, pomocou zabezpečeného protokolu.

Týmto spôsobom zabezpečuje Komerční banka testovanie pre viac ako 8000 zamestnancov. Dôležitou podmienkou bolo prepojenie s HR systémom, preto bola v rámci projektu implementovaná aplikácia, ktorá automaticky zaisťuje denný prenos informácií o organizačnej štruktúre a zamestnancoch z HR aplikácie Odyssey do LMS iTutor. Späť do HR Odyssey sa ukladajú študijné výsledky zamestnancov, aby boli tieto informácie k dispozícii pre HR pracovníkov priamo v systéme Odyssey, kde je zabezpečovaný kompletný reporting o vzdelávaní.

The screenshot shows the iTutor student interface. At the top, there is a navigation bar with links: Domá | Kurzy | Kalendář | Kolegové | Komunikace | Vyhledávání | Nastavení | O aplikaci | Odhlásit. The user is identified as 'Uživatel: Pepa Obchodník'. The main content area is titled 'Kurzy' and has tabs for 'Základní', 'Volitelné', and 'Časový'. A search box is present with the text 'Hledat:'. Below the search box, there is a dropdown menu for 'Zobrazit:' set to 'Vše'. The main part of the interface is a table titled 'Všechny kurzy' with 11 rows of course data. The table has columns for 'Název kurzu', 'Stav kurzu', and two columns for actions: 'Studovat' and 'Detail'. The status of each course is indicated by an icon and text: 'Nespuštěn' (not started), 'Dokončen úspěšně (100%)' (successfully completed), or 'Nedokončen (50%)' (incomplete). The footer of the interface contains the text: 'Optimalizováno pro rozlišení 1024x768, MS Windows, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera. Copyright © 2000-2012 Kontis'.

	Název kurzu	Stav kurzu	Studovat	Detail
1	E- Bezpeč.povědomí zaměstnanců	Nespuštěn	Studovat	Detail
2	E-BOZP pro vedoucí zaměstnance	Nespuštěn	Studovat	Detail
3	E-BOZP pro zaměstnance	Nespuštěn	Studovat	Detail
4	E-BOZP-modul pro řidiče	Dokončen úspěšně (100%)		Detail
5	E-Compliance-Etický kodex	Nespuštěn	Studovat	Detail
6	Prezentační dovednosti	Nedokončen (50%)		Detail
7	E-Daňové základy Corporate	Nespuštěn	Studovat	Detail
8	E-Hospod. soutěž a veř.zakázky	Nespuštěn	Studovat	Detail
9	Angličtina pokročilí	Nedokončen (33%)	Studovat	Detail
10	Angličtina začátečníci	Nespuštěn	Studovat	Detail
11	Excel 2003	Nedokončen (0%)	Studovat	Detail

## Vyjadrenie zákazníka

"Komerční banka hledala systém, který by umožnil nasazení elektronického testování v oblastech, kde nie je nevyhnutné prezenčné školenie a kde je potrebné v krátkom čase preškoliť maximálny počet zamestnancov. Pri výbere dodávateľa bol kladený dôraz aj na profesionalitu a kvalitu ponúkaných služieb, aby aplikácia bola užívateľsky aj administrátorsky "user-friendly". Tieto požiadavky najlepšie pokryla spoločnosť Kontis s.r.o. s produktom iTutor. Celý proces elektronického testovania, a neskôr aj výučba pomocou elektronických kurzov, splnili naše očakávania v oblasti rozvoja moderných technológií, úspory času a financií. Spolupráca s dodávateľom bola pri implementácii, aj v priebehu ďalšieho rozvoja systému, bezproblémová, Kontis vždy vynaložil maximálne úsilie, aby splnil naše potreby. "

Jaroslava Jelínková, Head of Professional Training, HumanResources