



Prípadová štúdia: Oskar

Oskarovi, ktorý je obchodnou značkou Českého Mobilu a.s., sa zavedením e-learningu podarilo pri zachovaní rovnakého rozpočtu vzdelávať vyšší počet zamestnancov a týchto zamestnancov súčasne školiť intenzívnejšie. Zamestnanci Oskara tak majú k dispozícii zaujímavý a interaktívny spôsob sebavzdelávania a Oskar opäť preukázal, že patrí k progresívnym inovátorom a predným zamestnávateľom ponúkajúci svojim zamestnancom vždy to najlepšie.

Charakteristika zákazníka

Oskar je najmladší mobilný operátor v Českej republike. Jeden z najrýchlejšie sa rozvíjajúcich operátorov v Európe dosiahol skutočne pozoruhodného úspechu, keď za necelý rok vybudoval sieť zrovnateľnú so sieťami konkurenčných operátorov a ponúkol služby zrovnateľné s konkurenciou, poskytované však za nižšiu cenu. V súčasnosti Oskar svojou sieťou pokrýva 98,4% obyvateľstva, väčšinu z viac ako 1 438 000 zákazníkov tvoria individuálni spotrebiteľia, Oskar sa však plne zameriava i na firemnú klientelu. Medzi hlavné úlohy patrí ponúkať najlacnejšie mobilné služby na českom trhu, ktoré sú šité na mieru každému používateľovi. Vedľa jednoznačného komerčného úspechu získal Oskar množstvo prestížnych ocenení ako sú opakované nominácie na Najlepšieho mobilného operátora (WCA), či zvolenie jednej z najobdivovanejších firiem v Českej republike (CZECH TOP 100).

Potreby vo vzdelávaní

Pre presadenie sa vo vysoko konkurenčnom prostredí mobilných operátorov je potrebné získavať tých najschopnejších zamestnancov a neustále prehlbovať ich znalosti a rozširovať ich schopnosti prostredníctvom ponuky programov školenia. O tom, že Oskar berie túto úlohu vážne svedčí aj to, že sa zaradil medzi 100 celosvetovo najlepších zamestnávateľov odborníkov v oblasti informačných technológií na zozname zverejňovanom americkým časopisom Computer World. Už pred zavedením e-learningu ponúkal Oskar svojim viac ako 1 500 zamestnancom komplexný program vzdelávania, technických školení, školení práce s počítačom či jazykových kurzov. Neustále sa zvyšujúce potreby vo

vzdelávaní však pri zachovaní klasických metód generovali stále väčšie požiadavky na rozpočet. Oskar, ktorý je považovaný za jednu z najpokrokovejších firiem a progresívneho inovátora, sa preto rozhodol zaviesť do svojho vzdelávacieho modelu e-learning.

Pilotný projekt

Ku koncu roku 2002 stál Oskar pred každoročnou úlohou komunikovať všetkým svojim zamestnancom stratégiu na ďalší rok. Jedná sa o veľmi náročnú úlohu, pretože princípy novej stratégie podliehajú vždy až do zverejnenia prísnemu utajeniu, a po zverejnení je potrebné s nimi veľmi rýchlo a detailne zoznámiť všetkých zamestnancov. Stratégia sa navyše individuálne upravuje pre rôzne pracovné skupiny tak, aby každý pochopil svoje miesto v kontexte celku a bol presne zoznámený so svojimi úlohami a cieľmi. Celú problematiku je treba komunikovať zaujímavým a pútavým spôsobom, aby všetci zamestnanci vzali zásady a ciele novej stratégie za svoje. Oskar sa rozhodol splniť túto úlohu prostredníctvom e-learningu a tak si zároveň dôkladne overiť funkčnosť tejto metódy vzdelávania vo svojom prostredí. Vo vypísanom výberovom konaní na dodávateľa e-learningu zvíťazila spoločnosť Kontis, ktorá dostala za úlohu splniť aj tento prvý vzdelávacie cieľ. Pre zoznámenie so stratégiou bol vytvorený e-learningový program, ktorý kombinoval natočené záznamy najvyššieho vedenia spoločnosti, multimedialnú prezentáciu obsahu a interaktívne cvičenie. Pre udržanie osobného kontaktu potom jednotliví manažéri zoznámili v skupinách s využitím tohto programu svojich podriadených so stratégiou. Pomocou prevádzaných interaktívnych cvičení

zároveň získali zaujímavú spätnú väzbu skupín a jednotlivcov, ktorá bola po ukončení analyzovaná v LMS. V niekoľkých týždňoch sa tak podarilo splniť túto náročnú úlohu, metóda bola zamestnancami prijatá, a vedenie narozdiel od predchádzajúcich rokov získalo zaujímavé a vyhodnotiteľné údaje o názoroch zamestnancov.

E-learning

Kontis implementoval u Oskara pre riadenie a vyhodnocovanie výučby riadiaci systém Tutor2000.

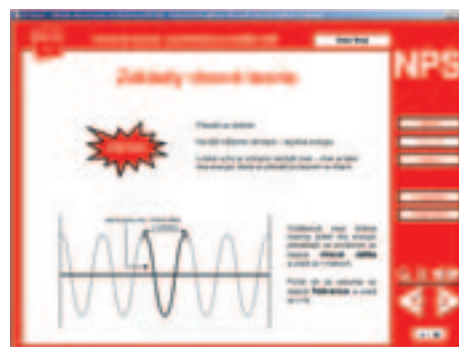


Súčasťou implementácie bolo napojenie riadiaceho systému na personálne systémy používané u Oskara, ktoré slúžia k prenosu dát o organizácii a zamestnancoch. Tutor2000 bol plne „Oskarizovaný“, čo znamená prepracovanie vzhľadu všetkých rozhraní podľa jednotných grafických princípov používaných u Oskara a plnú integráciu rozhrania systému do stránok Oskarovho Intranetu. Kontis súčasne realizoval pre Oskara radu zákazníckych úprav systému. Oskar, ktorý je dobre známy svojim vynikajúcim marketingovým zameraním na zákazníkov, nezanedbal ani marketing zavedenia e-learningu smerom k svojim zamestnancom. Všetci zamestnanci boli detailne zoznámení s touto novou metódou učenia. Formou vysvetľujúcich materiálov, výučbových kurzov, či napr. pomocou reklamných predmetov vyrobených k tomuto účelu, mal každý zamestnanec možnosť pochopiť ako prínos novej metódy, tak aj spôsob, ako sa táto metóda dotkne práve jeho vzdelávania. Pre tvorbu výučbových kurzov Oskar zvolil vývojové nástroje ToolBook II Instructor, ku ktorým Kontis dodal

predpripravené prostredia pre jednoduchú tvorbu kurzov vlastnými silami. Pretože LMS Tutor2000 aj dodané vývojové nástroje spĺňajú štandardy a normy e-learningu, Oskar si teraz v spolupráci s Kontisom, ale i sám, či s tretími stranami vyrába množstvo kurzov. Oskar je zároveň schopný odoberať hotové kurzy ľubovoľného dodávateľa, spĺňajúceho normu AICC či SCORM.

Prínosy riešenia

Za hlavný prínos zavedenia e-learningu u Oskara je považovaný fakt, že pri zachovaní rovnakého rozpočtu na vzdelávanie sa podarilo zasiahnuť širšiu skupinu zamestnancov a týchto zamestnancov školiť intenzívnejšie. E-learningové vzdelávanie u Oskara prináša zamestnancom zaujímavý a interaktívny spôsob seba vzdelávania a budovania si dlhodobej profesnej kariéry. V neposlednom rade Oskar opäť preukázal, že patrí k progresívnym inovátorom a predným zamestnávateľom ponúkajúci svojim zamestnancom to najlepšie.



Vyjadrenie ...

„Vízia Oskarovho personálneho oddelenia je robiť veci lepšie, rýchlejšie a efektívnejšie. Pomocou e-learningu dodaného firmou Kontis môžeme našim zamestnancom lepšie poskytnúť vzdelanie, ktoré potrebujú ku svojej práci a ďalšiemu rozvoju; rýchlejšie zistiť, spracovať a reagovať na ich potreby a spätnú väzbu a efektívnejšie poskytovať školenie tak, že s rovnakými zdrojmi môžeme ponúknuť širšie spektrum kurzov väčšiemu počtu zamestnancov.“

Lucie Macháľková, ČESKÝ MOBIL a.s.