

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚR. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.

## PRÍPADOVÁ ŠTÚDIA

“ *Vďaka LMS iTutor máme detailný prehľad o plnení predpísaného tréningového plánu všetkých predajcov v celej koncernovej dealerskej sieti.* ”

Petra Padolsky, vedúci úseku Podpory retailového obchodu a korporátneho financovania.

## Profil spoločnosti

Volkswagen Financial Services (ďalej VWFS) je jednou z popredných finančných spoločností na českom trhu a najvýznamnejšou spoločnosťou v oblasti financovania automobilov. Každé tretie predané vozidlo z koncernu Volkswagen odchádza s financovaním VWFS. Spoločnosť bola založená už v roku 1992, vtedy pod názvom ŠkoFIN. Od svojho založenia spoločnosť VWFS kontinuálne rastie a v súčasnosti má prvenstvo vo financovaní osobných a úžitkových vozidiel.

Cieľom VWFS je rýchlo a ľahko pomáhať jednotlivcom a firmám k mobilite. Poskytuje úvery novej generácii, operatívny leasing, finančný leasing a taktiež značkové poistenie a servisné balíčky. VWFS je súčasťou nadnárodného koncernu Volkswagen, preto si zákazníci môžu vyberať zo širokej ponuky nových aj ojazdených áut značiek Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche či z továrenských motocyklov značky Ducati.

## Úvod

VWFS spolupracuje s viac ako 150 koncernovými dealerstvami, čo predstavuje viac ako 1500 predajcov osobných a úžitkových vozidiel naprieč celou Českou republikou. Každý z týchto predajcov musí byť povinne preškolený v rôznych oblastiach, okrem toho musí preukázateľne absolvovať certifikáciu pre značky, ktoré predávajú.

Plánovanie a evidovanie rastúceho počtu e-learningových a prezentačných školení už nebolo možné zvládnuť systémom jednoduchých tabuliek v Exceli. Veľmi problematické a komplikované bolo aj manuálne posielanie pozvánok a ďalších informácií o vzdelávacích akciách predajcom. Neúnosnou sa postupom času stala aj úplne elementárna a zásadná evidencia aktuálnej organizačnej štruktúry všetkých zmluvných predajcov, ich zaradení podľa oblastí, dealerstva, predávaných značiek a pod.

Hlavne z týchto dôvodov VWFS hľadal preverený LMS systém, ktorý umožňuje oveľa viac ako len kompletne prevziať a zaistiť administratívu týkajúcu sa evidencie zmluvných predajcov, plánovania, pridelovania a vyhodnocovania ich vzdelávania. LMS iTutor umožnil úplne nový pohľad na vzdelávajúci proces vďaka tréningovým plánom, ktoré sa dajú zostaviť jednotlivým predajcom na mieru. Zároveň školitelia VWFS získali unikátne nástroje pre vytváranie sofistikovaných testov či interaktívnych kurzov.

## Požiadavky zákazníka

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

1

### Evidencia užívateľov

Jednou zo základných požiadaviek kladených na nový LMS systém bolo umožnenie prehľadnej evidencie a zaradenie predajcov a ostatných užívateľov aplikácie do prehľadnej stromovej štruktúry podľa dealerstva, predávaných značiek či pracovných pozícií podobne, ako je tomu i v primárnej evidencii predajcov a ďalších osôb v dealerskej sieti VWFS. Samozrejmosťou musí byť taktiež bezpečné uchovávanie ich dosiahnutých výsledkov v absolvovaných kurzoch.

2

### Vzdelávanie

Druhým zásadným cieľom bolo samozrejme zavedenie systému, ktorý pozdvihne vzdelávací proces vo VWFS na vyššiu úroveň a umožní:

- nastaviť jasné pravidlá pre plánovanie a evidenciu vzdelávania,
- definovať tréningové plány na mieru jednotlivým skupinám predajcov,
- jednoducho vytvárať kvalitný vzdelávací obsah vrátane sofistikovaných testov, interaktívnych e-learningových lekcí či výuky v učebniciach,
- vybudovanie on-line katalógu vzdelávacích akcií, kde sa predajcovia môžu samostatne zapisovať na vybrané kurzy (vrátane výberu termínu a miesta konania),
- automatické generovanie pozvánok ako na e-learningové, tak na prezenčné kurzy,
- automatické notifikovanie predajcov o udalostiach (napr. nesplnenie kurzu v tréningovom pláne, blížiaci sa koniec doby k štúdiu kurzu).

## iTutor LMS ponúkol všetko potrebné

iTutor LMS od spoločnosti Kontis, s.r.o. je modulárny systém a jeho konfigurácia sa dá zvoliť presne podľa požiadaviek zákazníka. S prípadnými rastúcimi nárokmi na funkcionality systému sa dá táto konfigurácia kedykoľvek jednoducho rozšíriť.

Pre splnenie požiadaviek VWFS bola základná konfigurácia iTutor LMS rozšírená o moduly iTutor Tester, iTutor Catalog a iTutor Publisher.

## S iTutor LMS je možné užívateľov evidovať podľa zvyklostí VWFS

iTutor LMS umožňuje všetkých užívateľov evidovať v prehľadnej stromovej štruktúre, kde môžu byť zaradení do ľubovoľného počtu samostatných vetví, ktoré odpovedajú rôznym kritériám. Pracovníci VWFS si tak užívateľov rozdelili napr. podľa pracovnej pozície, dealerstva, predávnej značky (u predajcov a vedúcich predaja) tak, ako je to v ich primárnej evidencii predajcov a ďalších osôb v dealerskej sieti.

Pracovníci VWFS s výhodou využívajú aj tzv. dynamické skupiny k automatickému rozdeleniu užívateľov – do týchto skupín sa podľa definovaných pravidiel každý deň automaticky synchronizujú predajcovia a vedúci predaja podľa predávaných značiek.

## iTutor LMS priniesol najprv nedosiahnuteľnú kontrolu plnenia tréningových plánov

Moduly iTutor Student, iTutor Manager a iTutor Administrator ponúkajú moderné a užívateľsky prívetivé užívateľské prostredie všetkým užívateľom, nech už do vzdelávacieho portálu prístupujú v akejkolvek role.

Študenti (takmer 1500 predajcov) majú k dispozícii všetky informácie potrebné k úspešnému profesijnému rozvoju. V intuitívnych prehľadoch okamžite získajú informácie o plnení ich tréningového plánu a získaných certifikátoch.

Rovnako tak ich manažéri (viac ako 300 riaditeľov dealerstva a vedúcich predaja), majú k dispozícii práve tie dáta a funkcie, ktoré potrebujú k efektívnemu riadeniu svojich podriadených, u nich potom môžu sledovať postup ich predpísaným tréningovým plánom a plnenie ďalších študijných povinností.

Administrátori a interní lektori, teda osoby zodpovedné za definíciu a analýzu vzdelávania v rámci celej siete zmluvných partnerov VW FS, získali v iTutor LMS spoľahlivého partnera.

Modul iTutor Messenger sa stará o to, aby nikomu neutiekla žiadna dôležitá udalosť – prostredníctvom personifikovaných automaticky rozosielených e-mailov informuje predajcov, manažérov a administrátorov o všetkom podstatnom, čo sa vo vzdelávacom portáli deje a bude diať. Užívateľia sú tak upozorňovaní napr. na blížiacu sa ukončenie doby na štúdium kurzu v tréningovom pláne.

## Vďaka modulu iTutor Catalog sa môžu predajcovia sami prihlasovať na najvhodnejšie termíny povinných kurzov

Prostredníctvom modulu iTutor Catalog bolo umožnené lektorom VW FS vybudovať on-line katalóg povinných učebňových kurzov, vypisovať k nim naplánované termíny a sledovať naplňovanie kapacity jednotlivých termínov.



Predajcovia tak majú možnosť jednoducho si vybrať z prehľadnej ponuky termín, ktorého čas a miesto konania im najviac vyhovuje.

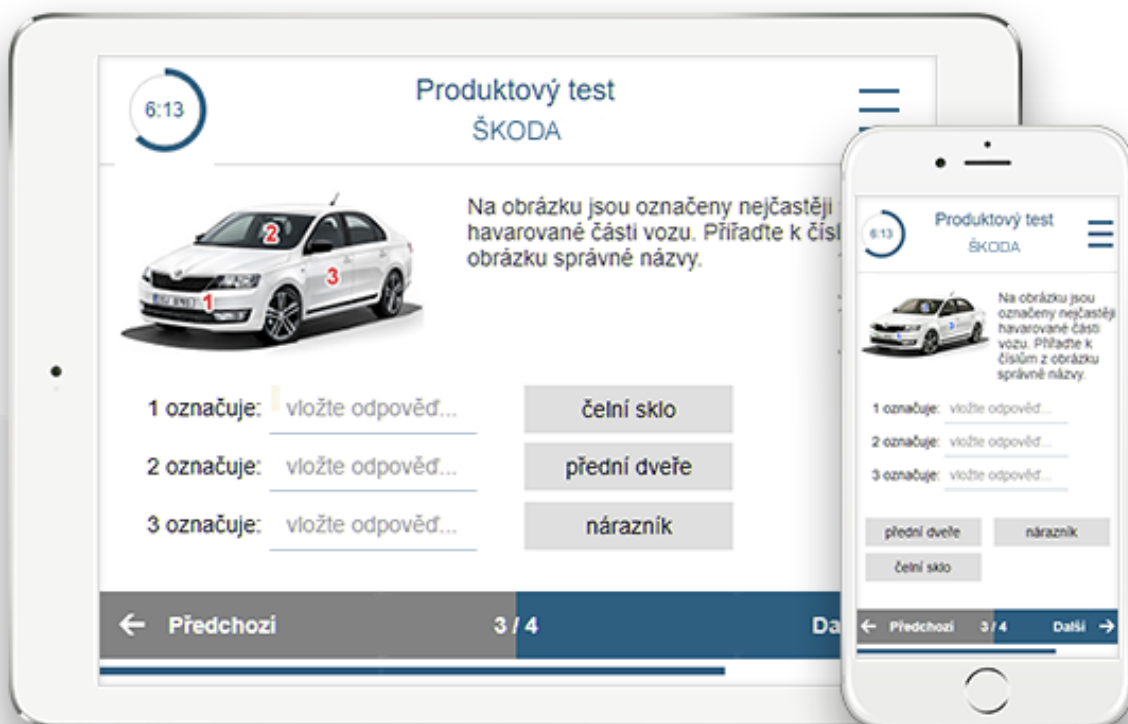
Celkom tak odpadá predtým bežná zdĺhavá a neprehľadná mailová komunikácia medzi lektormi VW FS a jednotlivými dealerstvami pri organizácii povinných školení.

Navyše je vďaka modulu iTutor Messenger manažérom a predajcom odoslaná pozvánka na objednané školenie do kalendára MS Outlook.

## Efektívne vytváranie vzdelávacieho obsahu vďaka modulom iTutor Tester a iTutor Publisher

Vďaka iTutor Tester je teraz vo VWFS návrh sofistikovaných testov či dotazníkov otázkou času. Samozrejmosťou je ich sprístupnenie účastníkom na akomkoľvek zariadení vrátane mobilov či tabletov.

Modul iTutor Publisher umožňuje lektorom VW FS intuitívne a rýchle vytváranie pútavých interaktívnych e-learningových kurzov.



*Vďaka iTutor Tester je vytvorenie sofistikovaných testov a ich sprístupnenie predajcom na ľubovoľnom zariadení otázkou času.*

## Zákazkové úpravy iTutor LMS nie sú žiadny problém

Všetkých dealerstiev sa priamo dotkla nová regulácia trhu poskytovania spotrebiteľských úverov nebankovými subjektami, kedy po novom každý taký poskytovateľ musí absolvovať skúšky podľa zákona č. 257/2016 Sb. o spotrebiteľskom úvere (ZoSU) a získať tak potrebné certifikáty Českej národnej banky.

VW FS si pre certifikáciu svojich zmluvných predajcov vybral Českú bankovú asociáciu vlastniacu potrebnú akreditáciu ČNB a prevádzkujúcu vlastný e-learningový portál Educa, kde si predajcovia môžu prechádzať študijný obsah spojený s certifikáciou ZoSU.

Pretože je spoločnosť Kontis s.r.o. priamym výrobcom platformy iTutor, nebol problém rýchlo a flexibilne riešenie upraviť tak, aby bol iTutor stále primárnym vzdelávacím portálom. Kontis pridal do študentského modulu iTutor odkaz do portálu Educa, ktorý tomuto portálu dáva potrebné overovacie údaje a informácie o prístupujúcich užívateľoch. Znamená to teda, že iTutor zostal jediným portálom, do ktorého je nutné sa prihlásiť a v prípade nutnosti študovať obsah spojený so ZoSU, stačí iba kliknúť na odkaz a iTutor prevedie overenie v portáli Educa za užívateľa.

## Súhrn na záver

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

- 1 je intuitívny, komfortný, rýchly a prístupný v celej sieti zmluvných dealerstiev (prístup z Windows i Linux staníc),
- 2 umožnil evidovať pracovníkov všetkých zmluvných dealerstiev a ďalšie osoby vstupujúce do vzdelávania vo VWFS tak, ako je to aj v primárnej evidencii používanej vo VWFS
- 3 prináša on-line multimedialny katalóg s výrazným uľahčeným objednávaním vzdelávacích aktivít samotnými predajcami, a to vrátane voľby miesta a času konania,
- 4 všetkým predajcom prehľadne zobrazuje postup ich tréningovým plánom,
- 5 informuje všetkých užívateľov pomocou personifikovaných automatických e-mailových notifikácií,
- 6 významne šetrí čas a finančné prostriedky vynakladané na preškoľovanie zo zákona povinných oblastí,

7

umožňuje predajcom jednoduchý a rýchly prístup do portálu Educa Českej bankovej asociácie, kde absolvujú skúšky podľa zákona č. 257/2016 Sb. o spotrebiteľskom úvere.