



“ Vize Oskarova personálního oddělení je dělat věci lépe, rychleji a efektivněji. Pomocí e-learningu dodaného firmou Kontis můžeme našim zaměstnancům lépe poskytnout vzdělání, které potřebují ke své práci i dalšímu rozvoji; rychleji zjistit, zpracovat a reagovat na jejich potřeby a zpětnou vazbu a efektivněji poskytovat školení tak, že se stejnými zdroji můžeme nabídnout širší spektrum kurzů většímu počtu zaměstnanců. ”

Lucie Machálková, ČESKÝ MOBIL a.s.



Charakteristika zákazníka

Vodafone Czech Republic (dříve Oskar) je přední mobilní operátor na českém trhu, který navazuje na úspěšnou historii značky Oskar – inovativního a rychle rostoucího operátora, jenž vstoupil na trh v roce 2000 a během několika let si získal miliony zákazníků díky progresivnímu přístupu, zákaznické orientaci a atraktivním tarifům. V roce 2005 se Oskar stal součástí globální skupiny Vodafone, následně prošel rebrandingem a dnes pod značkou Vodafone poskytuje komplexní mobilní a datové služby pro individuální i firemní zákazníky po celé České republice. Společnost je známá důrazem na inovace, digitální transformaci a kvalitní péči o zaměstnance i zákazníky.

O této případové studii

Tato případová studie popisuje implementaci e-learningu a LMS iTutor ve společnosti Oskar (dnes Vodafone Czech Republic). Řešení bylo úspěšně nasazeno v období působení značky Oskar a jeho rozvoj a využívání pokračovalo i po akvizici a rebrandingu pod značkou Vodafone.

Potřeby ve vzdělávání

Pro prosazení se ve vysoce konkurenčním prostředí mobilních operátorů je potřeba získávat ty nejschopnější zaměstnance a neustále prohlubovat jejich znalosti a rozšiřovat jejich schopnosti prostřednictvím nabídky programů školení. O tom, že Oskar bere tento úkol vážně, svědčí i to, že se zařadil mezi 100 celosvětově nejlepších zaměstnavatelů odborníků v oblasti informačních technologií na seznamu zveřejňovaném americkým časopisem Computer World. Již před zavedením e-learningu nabízel Oskar svým více jak 1 500 zaměstnancům komplexní program vzdělávání, technických školení, školení práce s počítačem či jazykových kurzů. Neustále se zvyšující potřeby ve vzdělávání však při zachování klasických metod generovaly stále větší požadavky na rozpočet. Oskar, který je považován za jednu z nejpokrokovějších firem a progresivního inovátora, se proto rozhodl zavést do svého vzdělávacího modelu e-learning.

Pilotní projekt

Ke konci roku 2002 stál Oskar před každoročním úkolem komunikovat všem svým zaměstnancům strategii na příští rok. Jedná se o velmi náročný úkol, protože principy nové strategie podléhají vždy až do zveřejnění přísnému utajení, a po zveřejnění je potřeba s nimi velmi rychle a detailně seznámit všechny zaměstnance. Strategie se navíc individuálně upravuje pro různé pracovní skupiny tak, aby každý pochopil své místo v kontextu celku a byl přesně seznámen se svými úkoly a cíli. Celou



problematiku je třeba komunikovat zajímavě a poutavě, aby všichni zaměstnanci vzali zásady a cíle nové strategie za své. Oskar se rozhodl splnit tento úkol prostřednictvím e-learningu a tak si zároveň důkladně ověřit funkčnost této metody vzdělávání ve svém prostředí. Ve vypsáném výběrovém řízení na dodavatele e-learningu zvítězila společnost Kontis, která dostala za úkol splnit i tento první vzdělávací cíl. Pro seznámení se strategií byl vytvořen e-learningový program, který kombinoval natočené záznamy nejvyššího vedení společnosti, multimediální prezentaci obsahu a interaktivní cvičení. Pro udržení osobního kontaktu poté jednotliví manažeři seznámili ve skupinách s využitím tohoto programu své podřízené se strategií. Pomocí prováděných interaktivních cvičení zároveň získali zajímavou zpětnou vazbu skupin i jednotlivců, která byla po ukončení analyzována v LMS.

E-learning

Kontis implementoval v Oskaru pro řízení a vyhodnocování výuky řídicí systém Tutor2000. Součástí implementace bylo napojení řídicího systému na stávající personální systémy používané u Oskara, které slouží k přenosu dat o organizaci a zaměstnancích. Tutor2000 byl plně „Oskarizován“, což znamená přepracování vzhledu všech rozhraní dle jednotných grafických principů používaných u Oskara a plnou integraci rozhraní systému do stránek Oskarova Intranetu. Kontis současně realizoval pro Oskara řadu zákaznických úprav systému. Oskar, který je dobře znám svým vynikajícím marketingovým zaměřením na zákazníky, nezanedbal ani marketing zavedení e-learningu směrem k svým zaměstnancům. Všichni zaměstnanci byli pečlivě seznámeni s touto novou metodou učení. Formou vysvětlujících materiálů, výukových kurzů, či např. pomocí reklamních předmětů vyrobených k tomuto účelu, měl každý zaměstnanec možnost pochopit jak přínos nové metody, tak i způsob, jak se tato metoda dotkne právě jeho vzdělávání. Pro tvorbu výukových kurzů Oskar zvolil vývojové nástroje ToolBook II Instructor, ke kterým Kontis dodal předpřipravená prostředí pro snadnou tvorbu kurzů vlastními silami. Protože LMS Tutor2000 i dodané vývojové nástroje splňují standardy a normy e-learningu, Oskar si nyní jak ve spolupráci s Kontisem, tak sám či s třetími stranami vyrábí řadu kurzů. Oskar je zároveň schopen odebírat hotové kurzy libovolného dodavatele, splňujícího normu AICC či SCORM.

Přínosy řešení

Za hlavní přínos zavedení e-learningu v Oskaru je považován fakt, že při zachování stejného rozpočtu na vzdělávání se podařilo zasáhnout širší skupinu zaměstnanců a tyto zaměstnance školit intenzivněji. E-learningové vzdělávání u Oskara přináší zaměstnancům zajímavý a interaktivní způsob sebevzdělávání a budování si dlouhodobé profesní kariéry. V neposlední řadě Oskar opět prokázal, že patří k



progresivním inovátorům a předním zaměstnavatelům nabízejícím svým zaměstnancům to nejlepší.

Shrnuto závěrem

Oskarovi, který je obchodní značkou Českého Mobilu a.s., se zavedením e-learningu podařilo při zachování stejného rozpočtu vzdělávat vyšší počet zaměstnanců a tyto zaměstnance současně školit intenzivněji. Zaměstnanci Oskara tak mají k dispozici zajímavý a interaktivní způsob sebevzdělávání a Oskar opět prokázal, že patří k progresivním inovátorům a předním zaměstnavatelům nabízejícím svým zaměstnancům vždy to nejlepší.... V několika týdnech se tak podařilo splnit tento náročný úkol, metoda byla zaměstnanci přijata, a vedení narozdíl od předcházejících let získalo zajímavé a vyhodnotitelné údaje o názorech zaměstnanců.