



Případová studie: Oskar

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.

Charakteristika zákazníka

Oskar je nejmladší mobilní operátor v České republice. Jeden z nejrychleji se rozvíjejících operátorů v Evropě dosáhl skutečně pozoruhodného úspěchu, když za necelý rok vybudoval síť srovnatelnou se sítěmi konkurenčních operátorů a nabídl služby srovnatelné s konkurencí, poskytované však za nižší cenu. Nyní Oskar svou síť pokrývá 98,4% obyvatelstva, většinu z více než 1 438 000 zákazníků tvoří individuální spotřebitelé, Oskar se však plně zaměřuje i na firemní klientelu. Mezi hlavní mise patří nabízet nejlevnější mobilní služby na českém trhu, které jsou šité na míru každému uživateli. Vedle jednoznačného komerčního úspěchu získal Oskar řadu prestižních ocenění jako jsou opakované nominace na Nejlepšího mobilního operátora (WCA), či zvolení jednou z nejobdivovanějších firem v České republice (CZECH TOP 100).

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 genero-

valy 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 vypsání 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.



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.

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 Oskarovy 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.



Vyjádření ...

„Vize Oskarovy 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.