

Implementací e-learningu poskytla eBanka svým pracovníkům efektivní vzdělávání, které denně využívají ke své práci a pro svůj další rozvoj. eBanka si postupně vybudovala vzdělávací tým a pořídila odpovídající technologie, které jí umožňují pružně reagovat na jakoukoliv novou vzdělávací potřebu a rychle vyškolit velkou cílovou skupinu zaměstnanců včetně získání potřebné zpětné vazby.

CHARAKTERISTIKA ZÁKAZNÍKA

eBanka a.s. je člen silné bankovní skupiny Raiffeisen International Bank-Holding AG. Nabízí široké spektrum bankovních služeb pro fyzické osoby a firmy. eBanka působí na českém trhu již od roku 1998. Během své existence získala řadu prestižních ocenění, které podtrhují kvalitu jejích poskytovaných služeb. Jako první banka v České republice nabídla svým klientům možnost využívání služeb přímého bankovníctví.

POTŘEBY PRO VZDĚLÁVÁNÍ

Neustálé zdokonalování současných služeb a rychlý vývoj nových produktů, spolu s vytvářením osobních vztahů s klienty, umožňuje eBance i jejím zákazníkům být vždy o několik kroků před ostatními. O dynamický růst banky v posledních letech se zasloužil tým mladých profesionálů, nezatížených návyky z byrokratických peněžních institucí minulosti. Aby zaměstnanci eBanky mohli být rychlí, pružní, ochotní naslouchat přáním zákazníků a podle toho přizpůsobovat bankovní produkty, potřebovali mimo jiné výkonný vzdělávací systém, umožňující vzdělávat rychle a efektivně. Tento systém musí poskytovat zaměst-

nancům dokonalé informace o rychle se měnících produktech a službách a dávat managementu přesnou zpětnou vazbu o znalostech jednotlivých zaměstnanců. eBanka si proto vybrala řídicí systém iTutor od společnosti Kontis s.r.o.



E-LEARNING

Na počátku se eBanka rozhodla využívat e-learning pro vzdělávání povinné ze zákona, jako jsou kurzy z oblasti bezpečnosti práce či školení řidičů referentů. Pro toto vzdělávání bylo jako nejvýhodnější vyhodnoceno použití hostované formy řídicího systému iTutor. Hostované řešení umožnilo zavést e-learning „okamžitě“ bez jakýchkoliv nároků na IT oddělení eBanky. Zaměstnanci se k systému

připojovali přes Internet a vedení mělo k dispozici podrobné reporty o výsledcích jednotlivých zaměstnanců. Kontis dodal své vlastní kurzy, které vyrábí experti pro jednotlivé oblasti povinného školení a jejichž součástí jsou i automatické aktualizace v případě změny legislativy. Když vyvstala potřeba použití e-learningu i pro produktová školení, rozhodla se eBanka přejít na in-house variantu implementace. Na prostředky eBanky byl nainstalován LMS iTutor včetně modulů pro tvorbu testů (Tester), automatizaci workflow (Messenger) a vývoj e-learningového obsahu (CDS/Publisher). Celý systém byl implementován se stávajícím HR systémem v eBance, z kterého se automaticky přenášejí informace o zaměstnancích a organizační struktuře a do kterého jsou přenášeny výsledky dosaženého studia jednotlivých zaměstnanců. Přechod z hostovaného řešení na in-house formu proběhl bez jakékoliv odstávky systému. Nyní v systému eBanka vzdělává celkově 1000 zaměstnanců. Na tvorbě a zpracování produktových kurzů se podílí celý vzdělávací tým banky, týmové vývojové prostředí iTutor CDS/Publisher ukládá veškerý vyvinutý obsah ve formě výukových objektů do sdílené repozitory, která řídí zamykání a verzování obsahu, jeho distribuci studentům. eBanka si tak vytvořila již více jak 22 kurzů z oblastí jako je Opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, Akceptace Platebních karet v eBance, Bezhotovostní platební styk, Cenová politika eBanky a mnohé další kurzy z řad produktů a služeb, které eBanka nabízí. Produktové kurzy jsou většinou

doplněné závěrečnými testy, které jsou na několika znalostních úrovních. Testy jsou připravené v modulu iTutor Tester, což umožňuje jejich přímou integraci se vzdělávacím obsahem. eBanka si tak svými prostředky vytváří řadu kurzů, které splňují pokročilé standardy e-learningu, jsou poutavé a poskytují zajímavou zpětnou vazbu.



Vyjádření eBanky:

eBanka jako společnost poskytující své produkty a služby pro klienty na vysoké profesionální úrovni se již při výběru dodavatele e-learningu zaměřila na vysokou kvalitu a i proto vybrala společnost Kontis.

S odstupem času jsme se přesvědčili o tom, že to byla správná volba. Nejen samotný produkt, který využívá každý pracovník eBanky, ale i profesionální a bezchybný servis pracovníků společnosti Kontis pomohl při implementaci a samotném provozu tohoto systému.

Pavel Makovský, náměstek divize HR