



“ *LMS iTutor poskytuje přehled nejen o standardním vzdělávání, ale také o zvláštním finančním vzdělávání všech našich prodejců.*

Ján Matejovič, ředitel Odboru vzdělávání

”

## Profil společnosti

Generali Poist'ovňa, a. s. je součástí Skupiny Generali, která patří ve světě k lídrům v pojišťovnictví. Začátky Skupiny Generali sahají až do roku 1831, kdy byla v italském Terstu založena společnost Assicurazioni Generali. Díky svým více než 180letým zkušenostem v oblasti pojišťovnictví je dnes jednou z nejvýznamnějších společností na globálním pojistném a finančním trhu.

Generali na Slovensku působí od roku 1996 a patří mezi tři nejsilnější pojišťovny na slovenském trhu. Je univerzálním pojišťovatelem poskytujícím produkty jak životního, tak neživotního pojištění, a to fyzickým i právnickým osobám. Je součástí Generali CEE Holdingu. Začátkem roku 2015 úspěšně proběhla integrace pojišťoven Genertel a Evropská cestovní pojišťovna pod křídla Generali, čímž bylo posíleno postavení pojišťovny na trhu. Na Slovensku má Generali téměř 650 zaměstnanců a více než 600 obchodníků ve vlastní obchodní síti, která má přes 100 poboček. Své služby poskytuje více než 600 000 klientům.

V roce 2020 byla Generali odbornou porotou v rámci soutěže Zlatá minca 2020 vyhodnocena jako Nejinnovativnější pojišťovna roku.

## Úvod

Aby mohla být Generali Poist'ovňa, a.s. svým zákazníkům stále na blízku a k dispozici v jakékoliv situaci, disponuje rozsáhlou sítí poboček po celém Slovensku, což přináší mnoho komplikací při distribuci vzdělávacího obsahu všem prodejčům. Podle slovenské legislativy navíc musí každý prodejce absolvovat specializované kurzy OFV (Osobitné finančné vzdelávanie), aby byl oprávněn nabízet a prodávat určité finanční produkty. Evidence těchto kurzů není triviální, jsou definovány tzv. Sektory OFV, které jsou dále členěny na jednotlivé Stupně. Každý Stupeň Sektoru odpovídá množině finančních produktů, které může prodejce prodávat, pokud tento Stupeň Sektoru úspěšně absolvoval a má jej platný. Informace o platnostech Stupňů Sektorů OFV pro jednotlivé prodejce musí být zasílány také do interního systému společnosti Generali.

Společnost Generali proto hledala vzdělávací platformu poskytující všechny potřebné funkcionality. Od těch běžných, jako je efektivní plánování termínů prezenčních školení a vybudování přehledné jednotné platformy pro e-learning, až po velmi specifické požadavky v podobě skutečně efektivní evidence plnění kurzů OFV, a to včetně odesílání platností jednotlivých Stupňů Sektorů všech prodejčů do interního systému Siraal.

## Požadavky zákazníka

Společnost Generali kladla na nový LMS systém několik základních požadavků, které umožní:

- 1 Nadefinovat libovolné uživatelské struktury**

Prvním ze základních požadavků kladených na nový LMS systém bylo umožnění jednoduché evidence zaměstnanců i prodejců v přehledné stromové struktuře na základě nejrůznějších pravidel. Ať už se jedná o zařazení zaměstnanců podle jejich pracovní pozice, prodejce do obchodní sítě nebo jakékoli jiné pravidlo. Zároveň by měl nový systém umožňovat velmi snadné a rychlé přidělování vzdělávacích kurzů včetně možnosti zařazení přidělených kurzů do komplexních tréninkových plánů.
- 2 Přehledně evidovat platnost OFV kurzů včetně napojení na interní systém**

Klíčovým požadavkem byla možnost napojit nový LMS na interní systém. Aby totiž mohl prodejce v Generali prodávat určitý finanční produkt, musí mít pro tento produkt splněné od Generali předepsané produktové vzdělávání, a musí o tom být zaznamenána informace.

Samostatnou kapitolou jsou kurzy OFV (Osobitné finančné vzdelávanie), které musí podle slovenské legislativy absolvovat každý prodejce, který chce prodávat vybrané finanční produkty. Evidence platností těchto kurzů u prodejců je stěžejní, a proto by pro vybraný LMS neměl být problém evidovat platnosti jejich jednotlivých Stupňů OFV.

## iTutor LMS nabídl vše potřebné

*iTutor LMS* od společnosti Kontis, s.r.o. je modulární systém a jeho konfiguraci tak lze zvolit podle požadavků zákazníka. S případnými rostoucími nároky na funkcionalitu systému lze tuto konfiguraci kdykoliv jednoduše rozšířit.

Pro splnění požadavků společnosti Generali byla základní konfigurace *iTutor LMS* rozšířena o modul *iTutor Catalog*, postupem času byl doplněn modul *iTutor Qualification*.

## iTutor LMS nabídl přehlednou evidenci zaměstnanců i okamžité nastavení jejich základních tréninkových/adaptačních plánů

Všichni uživatelé jsou evidováni v přehledné stromové struktuře, kde mohou být zařazeni do libovolného počtu samostatných větví, které odpovídají různým kritériím. Koordinátoři vzdělávání si tak bez problémů mohou namodelovat organizační struktury uživatelů přesně tak, jak potřebují. Jednoduše si tak zaměstnance rozdělili do skupin podle příslušných rezortů, prodejce pak do skupin odpovídajícím patřičným částem obchodní sítě.

LMS iTutor umožňuje nad každou skupinou uživatelů definovat tréninkový (adaptační) plán, který všechny členy dané skupiny příjemnou formou provede jejich základními studijními povinnostmi. LMS iTutor má na starosti také to, aby nikomu neutekla žádná důležitá událost. Prostřednictvím personifikovaných automaticky rozesílaných e-mailů informuje zaměstnance i prodejce, manažery a administrátory o všem podstatném, co se ve vzdělávacím portálu děje a bude dít. Uživatelé jsou tak upozorňováni např. na blížící se konec doby ke studiu kurzu v tréninkovém plánu.

Pro manažery a koordinátory jsou připraveny přehledné reporty, pomocí nichž mohou okamžitě zkontrolovat, jak jednotliví zaměstnanci či prodejci plní předepsaný adaptační plán v průběhu času. Reporty lze vyvolat jak pro konkrétní skupinu uživatelů, tak souhrnně pro všechny, a protože lze reporty exportovat do Excelovských tabulek, lze další podrobné filtrování provádět právě v MS Excelu.

## iTutor LMS poskytuje dokonalý přehled o plnění vzdělávání OFV všech prodejců

Zcela klíčovou oblastí vzdělávání je ve společnosti Generali OFV (Osobitné finančné vzdelávanie). Tyto kurzy musí podle slovenské legislativy úspěšně absolvovat každý prodejce, který chce prodávat finanční produkty. Vzdělávání OFV je rozděleno do Sektorů (Kapitálový trh, Pojištění a zajištění, Poskytování úvěrů), které jsou dále děleny na jednotlivé Stupně (základní, střední a vyšší).

LMS iTutor nabízí možnost nadefinovat strukturu vzdělávacího obsahu přesně tak, jak je potřeba. Pro administrátory proto nebyl problém nadefinovat kurzy reprezentující jednotlivé Stupně Sektorů, a to včetně vzájemné návaznosti jednotlivých Stupňů. Prodejcům je vždy přidělen ten Stupeň vybraného Sektoru, který je od nich společností Generali vyžadován – ten je přidělen jako povinný. Vyšší Stupně jsou automaticky přiděleny jako nepovinné. Zároveň je každému prodejci, který má absolvovat alespoň jeden ze Stupňů Sektorů OFV, přidělen odborný mentor, který jej studiem provádí. Mentora je možné kdykoliv odebrat či změnit, kompletní evidence mentorů jednotlivých prodejců je však archivována. A to i v případě, že je účet mentora či prodejce smazán.

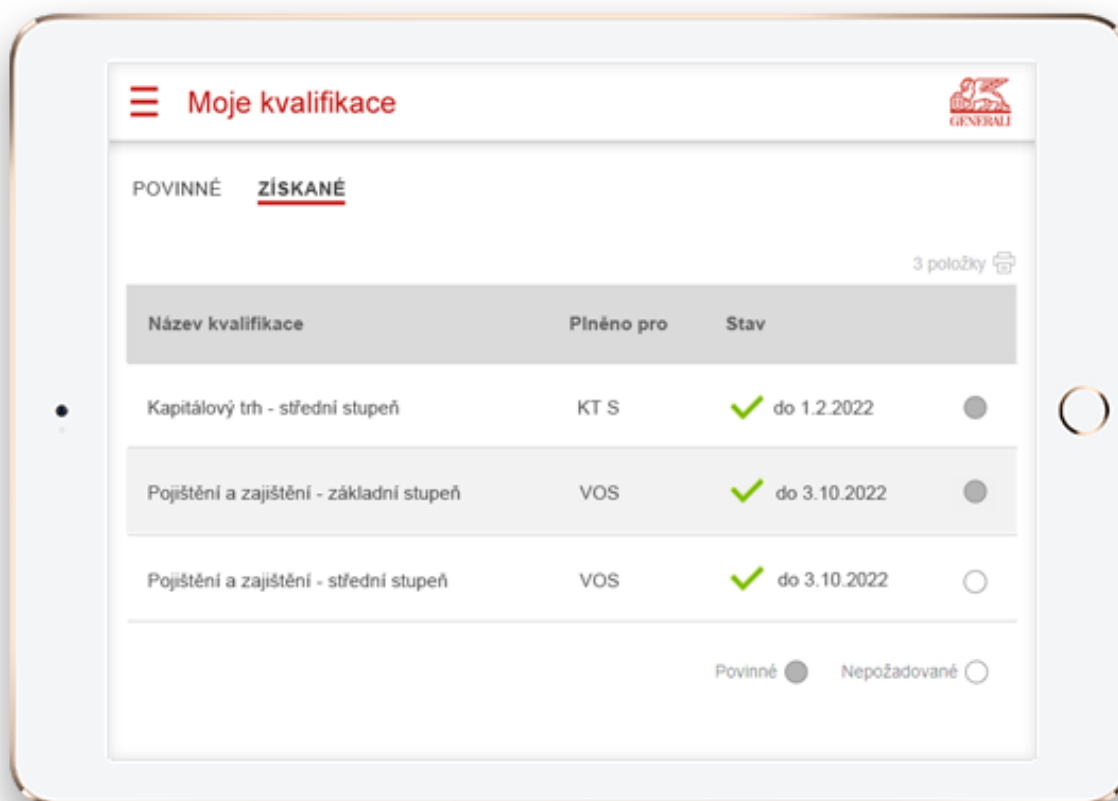
Prodejci v Generali absolvují OFV kurzy potřebné pro získání platnosti konkrétního Stupně Sektoru OFV u externích akreditovaných společností. O úspěšném

absolvování těchto kurzů se u společnosti Generali prokazují získaným potvrzením (osvědčením), případně si odpovědný pracovník Generali ověřuje jejich absolvování a dobu platnosti v registru NBS (Národní banka Slovenska).

Pověření správci systému poté informaci o absolvování OFV kurzu konkrétním prodejcem zaevidují do *LMS iTutor*, kde je evidována informace o tom, kdy prodejce kurz absolvoval, do kdy jej má platný, kdo záznam zaevidoval a kdy jej zaevidoval. Z bezpečnostních důvodů je možné pro každého správce systému nadefinovat, jakým prodejcem/skupinám prodejců mohou absolvování OFV kurzů zadávat.

*LMS iTutor* je zároveň propojen s interním systémem Sirael – aby totiž mohl prodejce v Generali prodávat určitý finanční produkt, musí být záznam o platnosti odpovídajícího Stupně Sektoru OFV právě v systému Sirael.

Samotní prodejci ve svém uživatelském rozhraní ihned vidí, které Stupně Sektorů OFV jsou pro ně povinné. Samozřejmě včetně informace, do jakého data je má platné, pokud u nich má zaevidováno jejich úspěšné absolvování. Každý prodejce je také systémem *iTutor* automaticky notifikován, že se mu blíží konec doby platnosti Stupně Sektoru.



*Díky aplikaci Moje kvalifikace má každý prodejce přehled o plnění OFV*

## Shrnutí závěrem

Instalací *iTutor LMS* od Kontis, s.r.o. získala společnost Generali robustní vzdělávací portál, který:

- 1 je intuitivní, komfortní, rychlý a snadno přístupný všem zaměstnancům i prodejčům,
- 2 umožnil všechny zaměstnance i prodejce evidovat do přehledné organizační struktury podle různých pravidel,
- 3 umožnil pro jednotlivé skupiny uživatelů vytvářet komplexní tréninkové/adaptační plány,
- 4 poskytuje podrobnou a přehlednou evidenci plnění OFV kurzů u všech prodejčů a záznamy o platnostech těchto kurzů odesílá do interního systému Sirael
- 5 příjemnou formou všechny uživatele provází jejich vzdělávání a pomocí personalizovaných automatických e-mailových notifikací je upozorňuje na vše podstatné,