



KB

Případová studie Komerční banka, a.s.

Charakteristika zákazníka

Komerční banka, a.s. je mateřská společnost Skupiny KB, která je tvořena osmi společnostmi. Komerční banka je od října 2001 důležitou součástí mezinárodního retailového bankovníctví skupiny Sociétés Générale, která je jednou z největších finančních skupin v eurozóně.

Komerční banka patří mezi přední bankovní instituce v České republice a v regionu střední a východní Evropy, její služby využívalo 1,59 milionu zákazníků prostřednictvím 395 poboček a 677 bankomatů po celé České republice. Je univerzální bankou se širokou nabídkou služeb v oblasti retailového, podnikového a investičního bankovníctví.

Potřeby

Komerční banka nabízí svým klientům vysoce profesionální produkty a služby z oblasti finančnictví. Pro zachování takto vysokého standardu je nutné neustále zlepšovat a testovat znalosti nejen pracovníků, kteří přicházejí do styku s klienty, ale i zaměstnanců, kteří se podílejí na chodu celé společnosti. Zároveň bylo třeba nastavit efektivní systém pro oblast školení povinných ze zákona. Elektronické testování přináší jednoduchým a rychlým způsobem zpětnou vazbu o aktuálním stavu znalostí zaměstnanců a umožňuje optimálně nastavit další kurzy ve vzdělávání pro zvýšení efektivity práce. Zároveň dochází ke snížení nákladů na provoz a vyhodnocování testů.

Proto bylo nutné nalézt takové řešení, které na jedné straně umožní jednoduchým způsobem připravovat elektronické testy k ověření znalostí pracovníků a na druhé straně co nejméně zatíží stávající infrastrukturu celé banky.

Jedním ze základních požadavků při plánování celého projektu byla otevřenost celého řešení, které do budoucna umožní rozšíření systému pro využití nejen elektronických testů, ale i multimediálních výukových kurzů. Bylo nutné zajistit také propojení na HR systém Komerční banky.

Elearning

Ideálním produktem, který splňoval požadavky Komerční banky, byl LMS iTutor společnosti Kontis s.r.o. Projektový tým Komerční banky se rozhodl pro implementaci modulů Administrátor, Manažer, Student, Tester a Messenger. Tak získal k dispozici komplexní systém pro vytváření vlastních elektronických testů, jejich distribuci směrem k zaměstnancům s možností okamžitého získání a kontroly dosažených výsledků. Nejdříve byly nasazeny povinné testy pro oblast PO, BOZP a Praní špinavých peněz a postupně byly doplňovány o další výukové kurzy z oblasti produktů MS Office, certifikace prodejců bankovních produktů a služeb aj.

Modul Messenger zajišťuje v celém procesu důležitou roli automatickým zasíláním e-mailových notifikací, které zaměstnance upozorňují např. na nutnost absolvování konkrétního testu, vypršení platnosti certifikátu apod.

Pro implementaci LMS iTutor nebyl třeba žádný server na straně Komerční banky. Hosting celého systému zajišťuje společnost Kontis s.r.o. a všichni uživatelé systému přistupují k LMS iTutor přes internet pomocí zabezpečeného protokolu.



KB

Případová studie Komerční banka, a.s.

Tímto způsobem zajišťuje Komerční banka testování pro více než 8000 zaměstnanců. Důležitou podmínkou bylo propojení s HR systémem, proto byla v rámci projektu implementována aplikace, která automaticky zajišťuje denní přenos informací o organizační struktuře a zaměstnancích z HR aplikace Odyssey do LMS iTutor. Zpět do HR Odyssey se ukládají studijní výsledky zaměstnanců, aby byly tyto informace k dispozici pro HR pracovníky přímo v systému Odyssey, kde je zajišťován kompletní reporting o vzdělávání.

	Název kurzu	Stav kurzu		
1	E-Bezpeč.povědomí zaměstnanců	Nespuštěn	Studovat	Detail
2	E-BOZP pro vedoucí zaměstnance	Nespuštěn	Studovat	Detail
3	E-BOZP pro zaměstnance	Nespuštěn	Studovat	Detail
4	E-BOZP-modul pro řidiče	Dokončen úspěšně (100%)		Detail
5	E-Compliance-Etický kodex	Nespuštěn	Studovat	Detail
6	Prezentační dovednosti	Nedokončen (50%)		Detail
7	E-Daňové základy Corporate	Nespuštěn	Studovat	Detail
8	E-Hospod. soutěž a veř.zakázky	Nespuštěn	Studovat	Detail
9	Angličtina pokročilí	Nedokončen (33%)	Studovat	Detail
10	Angličtina začátečníci	Nespuštěn	Studovat	Detail
11	Excel 2003	Nedokončen (0%)	Studovat	Detail

Vyjádření zákazníka

„Komerční banka hledala systém, který by umožnil nasazení elektronického testování v oblastech, kde není nezbytné prezenční školení a kde je třeba v krátkém čase proškolit maximální počet zaměstnanců. Při výběru dodavatele byl kladen důraz i na profesionalitu a kvalitu nabízených služeb, aby aplikace byla uživatelsky i administrátorsky „user-friendly“. Tyto požadavky nejlépe pokryla společnost Kontis s.r.o. s produktem iTutor. Celý proces elektronického testování, a později i výuka pomocí elektronických kurzů, splnil naše očekávání v oblasti rozvoje moderních technologií, úspory času i financí. Spolupráce s dodavatelem byla při implementaci, i v průběhu dalšího rozvoje systému, bezproblémová, Kontis vždy vynaložil maximální úsilí, aby splnil naše potřeby.“

Jaroslava Jelínková, Head of Professional Training, Human Resources