

Implementáciou e-learningu poskytla eBanka svojim pracovníkom efektívne vzdelávanie, ktoré denne využívajú k svojej práci a pre svoj ďalší rozvoj. eBanka si postupne vybudovala vzdelávací tím a zodpovedajúce technológie, ktoré jej umožňujú pružne reagovať na akúkoľvek novú vzdelávaciu potrebu a rýchlo vyškoliť veľkú cieľovú skupinu zamestnancov, vrátane získania potrebnej spätnej väzby.

## CHARAKTERISTIKA ZÁKAZNÍKA

eBanka a.s. je člen silnej bankovej skupiny Raiffeisen International Bank-Holding AG. Ponúka široké spektrum bankových služieb pre fyzické osoby a firmy. eBanka pôsobí na českom trhu už od roku 1998. Počas svojej existencie získala množstvo prestížnych ocenení, ktoré podtrhujú kvalitu jej poskytovaných služieb. Ako prvá banka v Českej republike ponúkla svojim klientom možnosť využívania služieb priameho bankovníctva.

## POTREBY PRE VZDELÁVANIE

Neustále zdokonaľovanie súčasných služieb a rýchly vývoj nových produktov, spolu s vytváraním osobných vzťahov s klientmi, umožňuje eBance a jej zákazníkom byť vždy o niekoľko krokov pred ostatnými. O dynamický rast banky v posledných rokoch sa zaslúžil tím mladých profesionálov, nezaťažených návykmi z byrokratických peňažných inštitúcií minulosti. Aby zamestnanci eBanky mohli byť rýchli, pružní, ochotní načúvať želaniam zákazníkov a podľa toho prispôsobovať bankové produkty, potrebovali mimo iného výkonný vzdelávací systém, umožňujúci vzdelávať rýchlo a efektívne. Tento systém musí poskytovať zamestnancom dokonalé informácie o rýchlo

sa meniacich produktoch a službách a dávať managementu presnú spätnú väzbu o znalostiach jednotlivých zamestnancov. eBanka si preto vybrala riadiaci systém iTutor od spoločnosti Kontis s.r.o.



## E-LEARNING

Na začiatku sa eBanka rozhodla využívať e-learning pre vzdelávanie povinné zo zákona, ako sú kurzy z oblasti bezpečnosti práce alebo školení vodičov referentov. Pre toto vzdelávanie bolo ako najvýhodnejšie vyhodnotené použitie hostovanej formy riadiaceho systému iTutor. Hostované riešenie umožnilo zaviesť e-learning „okamžite“, bez akýchkoľvek nárokov na IT oddelenie eBanky. Zamestnanci sa k systému pripojovali cez Internet a vedenie

malo k dispozícii podrobné reporty o výsledkoch jednotlivých zamestnancov. Kontis dodal svoje vlastné kurzy, ktoré vyrábajú experti pre jednotlivé oblasti povinného školenia a ich súčasťou sú aj automatické aktualizácie v prípade zmeny legislatívy. Keď vyvstala potreba použitia e-learningu aj pre produktové školenia, rozhodla sa eBanka prejsť na in-house variantu implementácie. Na prostriedky eBanky bol nainštalovaný LMS iTutor vrátane modulov pre tvorbu testov (Tester), automatizáciu workflow (Messenger) a vývoj e-learningového obsahu (CDS/Publisher). Celý systém bol implementovaný so vstavaným HR systémom v eBance, z ktorého sa automaticky prenášajú informácie o zamestnancoch a organizačnej štruktúre, a do ktorého sú prenášané výsledky dosiahnutého štúdia jednotlivých zamestnancov. Prechod z hosťovaného riešenia na in-house formu prešiel bez akéhokoľvek prerušenia systému. Teraz v systéme eBanka vzdeláva celkovo 1000 zamestnancov. Na tvorbe a spracovávaní produktových kurzov sa podieľal celý vzdelávací tím banky, tímové vývojové prostredie iTutor CDS/Publisher ukladá celkový vyvinutý obsah vo forme výučbových objektov do zdieľaných repozitárov, ktoré riadia uzamykanie a verziovanie obsahu, jeho distribúciu študentom. eBanka si tak vytvorila už viac ako 22 kurzov z oblastí ako sú Opatrenie proti legalizácii výnosov z trestnej činnosti, Akceptácia platobných kariet v eBance, Bezhotovostný platobný styk, Cenová politika eBanky a mnohé ďalšie kurzy z množstva produktov a služieb, ktoré eBanka ponúka. Produktové kurzy sú väčšinou doplnené záverečnými testami, ktoré sú na niekoľkých znalostných úrovniach. Testy sú

prípravené v module iTutor Tester, čo umožňuje ich priamu integráciu so vzdelávacím obsahom. eBanka si tak svojimi prostriedkami vytvára množstvo kurzov, ktoré spĺňajú pokročilé štandardy e-learningu, sú pútavé a poskytujú zaujímavú spätnú väzbu.



### Vyjadrenie eBanky:

eBanka ako spoločnosť poskytujúca svoje produkty a služby pre klientov na vysokej profesionálnej úrovni sa už pri výbere dodávateľa elearningu zamerala na vysokú kvalitu a i preto vybrala spoločnosť Kontis. S odstupom času sme sa presvedčili o tom, že to bola správna voľba. Nielen samotný produkt, ktorý využíva každý pracovník eBanky, ale aj profesionálny a bezchybný servis pracovníkov spoločnosti Kontis pomohol pri implementácii a samotnej prevádzke tohto systému.

Pavel Makovský, námestek divize HR