

02 Slovakia: Aplikace 02 Univerzita

Aplikace 02 Univerzita
jako nástroj řízení vzdělávání zaměstnanců



Vzdělávání je pro naši firmu jedním ze základních pilířů, bez kterého bychom nemohli poskytovat kvalitní služby. Aplikace, které toto vzdělávání dosud podporovaly, již byly technologicky zastaralé. Potřebovali jsme je posunout na novou úroveň. Těší nás, že ve spolupráci se společností Millennium jsme našli řešení, které naplnilo naše očekávání.



Juraj Masaryk

O2 Slovakia, s.r.o.
Senior project specialist



Koncový zákazník

O2 Slovakia

Řešení

Vzdělávací systém O2 Univerzita je postaven na platformě SharePoint 2013.

Vzhledem k obrovskému potenciálu cloudu a pozitivní zkušenost z projektu O2 Svět, O2 Slovakia si pro zastřešení celého projektu zvolilo Microsoft Azure.

Profil zákazníka

O2 Slovakia je mobilní operátor, který na Slovensku působí již od roku 2007. Nabízí služby mobilních sítí a internetu jak pro firmy, tak pro jednotlivce.

Má více než 1,7 milionu zákazníků a patří k nejrychleji rostoucím mobilním operátorem na Slovensku. Od ledna 2014 patří do investiční skupiny PPF. V roce 2014 se společnost stala již pošesté operátorem roku v nezávislé anketě zákazníků.

O2 Slovakia je naším klientem od roku 2013, kdy jsme realizovali projekt s názvem O2 Svět (Knowledge Management).

Výchozí situace

Vzdělávání je nezbytnou součástí života každé rostoucí firmy. Aby mohli prodejci poskytovat kvalitní služby, je třeba je pravidelně školit a testovat.

O2 Slovakia má síť interních trenérů, kteří toto vzdělávání pro jednotlivé pobočky zajišťují, jehož součástí je i testování zaměstnanců.

Pro efektivnější přípravu a správu testů využívala společnost různé aplikace, které však již byly zastaralé a technologicky přestávali odpovídat současným potřebám.

Stejně hledala společnost O2 Slovakia řešení pro samotné školení. Cílem bylo získat nástroj, který by v sobě integroval možnost naplánování školení v závislosti na možnosti kariérního růstu.

Vzhledem na rychlý růst společnosti bylo tuto komplexní aplikaci třeba dodat v co nejkratším čase. Proto O2 Slovakia začalo hledat spolehlivého partnera, který by jejich požadavky přetavil do konkrétního řešení.



Cíle projektu

Vývoj a implementace modulu na školení a testování, který by:

- byl komplexní - zahrnoval by role administrátorů (trenérů), jakož i koncových uživatelů;
- dokázal kombinovat různé otázky, vytvářet různé typy testů a vyhodnocovat odpovědi;
- byl uživatelsky jednoduchý a intuitivní;
- dokázal vytvářet reporty a zpracovávat výsledky testů jednotlivých poboček;
- byl dodán v ambiciózním časovém plánu;
- byl technologicky aktuální a flexibilní pro případný další rozvoj;
- zvýšil komfort používání pro konečné uživatele.



Technologie

Společnost O2 Slovakia již od projektu O2 Svět využívala Microsoft SharePoint 2013, a proto jsme se rozhodli naše řešení pro školení a testování postavit právě na této platformě.

Jak databázové řešení jsme využili Microsoft SQL Server 2012. Vzhledem k obrovskému potenciálu cloudu a pozitivní zkušenost z projektu O2 Svět, O2 Slovakia si pro zastřešení celého projektu zvolilo Microsoft Azure.

Základní výměna informací o uživatelích probíhá prostřednictvím Active Directory, do kterého jsme O2 Univerzitu integrovali.



Řešení

Na základě požadavků klienta jsme vytvořili dva moduly - modul testování a modul školení.

Modul testování se skládá ze dvou částí, a to administrativní a prezentační.

Do administrativní části mají na základě specifických rolí přístup trenéři, aby mohli vytvářet testy. Mohou si definovat kategorie, okruhy otázek, působnost testů, skupiny, pro které je test určen, jakož i jeho platnost.

Administrátoři také vytvářejí databázi otázek i se správnými odpověďmi, přičemž může jít o různé typy dotazů - od uzavřených přes otevřené až po tzv. drag & drop otázky.

Při tvorbě samotného testu si definují počet otázek, typy otázek a také to, zda jde o novinky nebo standardní otázky.

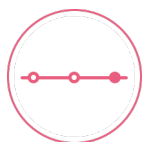
Testy se později automaticky distribuují na základě zvolených kritérií konečným uživatelům, kterým přijde informace o přidělení a termínu, ve kterém mají test realizovat.

Administrátoři mají možnost prohlédnout si statistiky, které mohou filtrovat podle různých parametrů, exportovat do CSV formátů a následně analyzovat.

Modul školení úzce souvisí s prvním modulem, přičemž je také velmi flexibilní a otevřený.

Kromě zmíněných rolí existují v rámci řešení i tzv. kariérní typy rolí. Jde o čtyři různé typy kariérních postupů. Pro každý takový typ je nastavena postupnost kroků pro jeho dosažení - jaké školení musí uchazeč absolvovat a jaké testy má udělat. Když tyto kroky splní, automaticky se dostává na vyšší úroveň.

Po definování kariérních rolí a potřebných školení přijde pozvánka konkrétnímu zaměstnanci, aby dané školení absolvoval. Organizátoři školení zaznamenávají výsledky a detaily školení, a ty jsou centrálně evidovány a promítány později do původního systému O2 Svět - do profilu daného zaměstnance.



Průběh projektu

Jednou z největších výzev projektu bylo časové rozplánování a rychlost implementace - v průběhu čtyř měsíců připravit návrh a realizovat implementaci řešení obou modulů.

V listopadu 2014 probíhaly analytické setkání s klientem a připravovali jsme funkční specifikaci.

Následně jsme v lednu 2015 začali vyvíjet řešení a v únoru jsme se s modulem testování dostali do fáze akceptačních testů. U modulu školení se akceptační testy realizovaly spolu s klientem v březnu a dubnu 2015.

Rollout do produkčního systému klienta jsme provedli v dubnu 2015.

Po finalizaci projektu budeme poskytovat služby klientovi v rámci servisní smlouvy.



Dosáhli jsme významné benefity

1. Dosáhli jsme podstatně větší flexibilitu pro trenéry při vytváření otázek i testů, zároveň jsme rozšířili obsah působnosti testů, neboť trenéři dokážou využít řadu otázek na různé typy testů s různou platností.
2. Jednoduchá dostupnost bez využívání aplikace třetích stran, kdy mohou běžní uživatelé i trenéři automaticky vstupovat do aplikace.
3. Trenéři mají k dispozici okamžité reporty a feedback, které mohou filtrovat a analyticky vyhodnocovat.
4. Intuitivní navigace aplikací bez nutnosti detailních školení koncových uživatelů.
5. Efektivnější a kvalitnější služby, protože zaměstnanci jsou prostřednictvím testů neustále nuceni vzdělávat se.



Naše ocenění

12x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Winner

🇸🇰 Slovak Republic

3x

Microsoft
Industry Awards

🏆 Finalist

🇸🇰 Slovak Republic

4x

Deloitte.

Technology Fast 500™

Microsoft Partner

2014 Partner of the Year **Winner**
Slovakia

Microsoft Partner

Gold Customer Relationship Management
Gold Collaboration and Content
Gold Application Development
Silver Devices and Deployment
Silver Cloud Platform
Silver Data Analytics

Millennium Services spol. s r. o.

Na strži 1702/65
Praha 4 – Nusle
140 00 Praha 4
Česká republika

www.millennium.cz

+420 222 191 675

mail@millennium.cz