

Digitálne vzdelávanie vo finančnom sektore

ČSOB Finančná skupina je jednou z najväčších a najsilnejších finančných skupín na Slovensku, ktorá poskytuje komplexné poradenstvo a produkty v oblasti financií.



2890
zamestnancov



Finančný
sektor



Slovenská
republika

„e-learnmedia pre nás za celé obdobie spolupráce vypracovala desiatky e-learningových kurzov, z ktorých niektoré prešli aj viacerými aktualizáciami. Pomáha nám hľadať tie najlepšie riešenia aj pri „nepopulárnych“ témach, aby bol kurz pre zamestnanca príjemný. Mať dlhodobého partnera v digitálnom vzdelávaní, ktorý pozná naše potreby, nám umožňuje rýchlu reakciu na požiadavky gestorov, profesionálne poradenstvo a riešenie prípadných problémov.“



Ľubica Garajová

Manažérka Oddelenia
vzdelávania a rozvoja
ČSOB Finančná skupina

„Bolo potrebné nájsť riešenie, ktoré by zjednodušilo, skrátilo aj oživilo tieto školenia.“

Výzva

Okrem množstva poskytovaných produktov a ich variácií je finančný sektor vysoko regulovanou oblasťou podnikania, čo prináša potrebu veľkého množstva vzdelávania pre zamestnancov. Zamestnanci musia po nástupe (a opakovane raz ročne) absolvovať množstvo povinných školení. Retailoví zamestnanci navyše absolvujú školenia na produkty a poradenstvo. Pri počte zamestnancov vo veľkej finančnej spoločnosti sú opakované prezenčné školenia v takomto rozsahu nereálne.

Kritické faktory

- **Snaha zjednodušiť vzdelávanie**
- **Doručiť veľkému množstvu zamestnancov čo najviac požadovaných informácií za čo najkratší čas**
- **Možnosť štúdia vlastným tempom a opakovať kurz ľubovoľný počet krát**
- **Príjemné grafické spracovanie**
- **Možnosť rýchlej aktualizácie obsahu**

Riešenie a implementácia

S ČSOB spolupracujeme už 7 rokov, preto poznáme ich požiadavky a potreby. To nám umožňuje promptne reagovať a navrhnúť optimálne riešenia. Nastavené procesy urýchľujú čas realizácie projektov a zjednodušujú vzájomnú komunikáciu. Pri riešení nových projektov si vždy na začiatku stanovíme cieľ, aby sme dokázali naplniť vzdelávaciu potrebu klienta.

V rámci povinných e-learningov v banke ide častokrát o náročné bezpečnostné a compliance témy, ktoré nie sú vždy pre zamestnancov veľmi atraktívne, no je nutné ich v týchto oblastiach vzdelávať. Preto kurzy spracovávame záživnou a graficky príjemnou, niekedy až zábavnou formou s prvkami gamifikácie. To udržuje pozornosť a motiváciu zamestnancov kurz absolvovať.

V rámci transformácie na nové CRM prostredie sme spoločne s ČSOB hľadali čo najlepšie riešenie, ako rýchlo a efektívne vyškoliť zamestnancov na prácu v novom prostredí. Keďže bolo potrebné zaškoliť všetkých zamestnancov pobočkovej siete veľkým množstvom neustále pribúdajúcich funkcionalít, rozhodli sme sa postupne vytvárať e-learningové videá s prácou v systéme. Aby mohli kurzy absolvovať aj zamestnanci na pobočkách, vložili sme namiesto zvuku aj zrozumiteľné písomné komentáre.

Výsledok

Transformácia povinných školení do e-learningových kurzov umožnila ČSOB efektívnejšie preškolenie zamestnancov, ale aj ľahšiu a príjemnejšiu adaptáciu nových kolegov prvé dni v práci. Povinné školenia môžu absolvovať podľa svojho individuálneho študijného tempa kedykoľvek a kdekoľvek. Ušetrili sa tak kapacity lektorov, ktorí môžu namiesto opakujúcich sa produktových školení venovať viac času praktickým skúsenostiam.

Vytvorenie e-learningových videí k transformácii na nový CRM systém umožnilo ČSOB odovzdávať informácie kolegom zrozumiteľne a postupne bez toho, aby museli za školením opakovane cestovať.

