

# VOLKSWAGEN FINANCIAL SERVICES

ÚVĚR. LEASING. POJIŠTĚNÍ. MOBILITA.

## PŘÍPADOVÁ STUDIE

“*Díky LMS iTutor máme detailní přehled o plnění předepsaného tréninkového plánu všech prodejců v celé koncernové dealerské síti.*”

Petra Padolsky, vedoucí úseku Podpory retailového obchodu a korporátního financování

## Profil společnosti

Volkswagen Financial Services (dále VWFS) je jednou z předních finančních společností na českém trhu a nejvýznamnější společností v oblasti financování automobilů. Každý třetí prodaný vůz z koncernu Volkswagen odjíždí s financováním VWFS. Společnost byla založena již v roce 1992, tehdy pod názvem ŠkoFIN. Od svého založení společnost VWFS kontinuálně roste a v současné době zaujímá prvenství ve financování osobních a užitkových vozů.

Cílem VWFS je rychle a snadno pomáhat jednotlivcům i firmám k mobilitě. Poskytuje úvěry nové generace, operativní leasing, finanční leasing a také značkové pojištění a servisní balíčky. VWFS je součástí nadnárodního koncernu Volkswagen, proto si zákazníci mohou vybírat ze široké nabídky nových i ojetých aut značek Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA, Porsche či z továrních motocyklů značky Ducati.

## Úvod

S VWFS spolupracuje více než 150 koncernovými dealerství, což představuje více než 1500 prodejců osobních i užitkových vozidel napříč celou Českou republikou. Každý z těchto prodejců musí být povinně proškolen v různých oblastech, mimo jiné musí prokazatelně absolvovat certifikace pro značky, které prodávají.

Plánování a evidence rostoucího počtu e-learningových i prezenčních školení již nebylo možné zvládnout systémem jednoduchých tabulek v Excelu. Velice problematické a komplikované bylo i manuální zasílání pozvánek a dalších informací o vzdělávacích akcích prodejcům. Neúnosnou se postupem času stala i naprosto elementární a zásadní evidence aktuální organizační struktury všech smluvních prodejců, jejich zařazení podle oblastí, dealerství, prodáváných značek apod.

Zejména z těchto důvodů VWFS hledal prověřený LMS systém, který umožní mnohem více než jen kompletně převzít a zajistit administrativu týkající se evidence smluvních prodejců, plánování, přidělování a vyhodnocování jejich vzdělávání. LMS iTutor umožnil zcela nový pohled na vzdělávací proces díky tréninkovým plánům, které lze sestavit jednotlivým prodejcům na míru. Zároveň školitelé VW FS získali unikátní nástroje pro vytváření sofistikovaných testů či interaktivních kurzů.

## Požadavky zákazníka

Základní požadavky VWFS na nový LMS systém mohou být shrnuty do dvou oblastí:

1

### Evidencí uživatelů

Jedním ze základních požadavků kladených na nový LMS systém bylo umožnění přehledné evidence a zařazení prodejců a ostatních uživatelů aplikace do přehledné stromové struktury podle dealerství, prodávaných značek či pracovních pozic podobně, jako je tomu i v primární evidenci prodejců a dalších osob v dealerské síti VWFS. Samozřejmostí musí být také bezpečné uchovávání jejich dosažených výsledků v absolvovaných kurzech.

2

### Vzdělávání

Druhým zásadním cílem bylo samozřejmě zavedení systému, který pozvedne vzdělávací proces ve VWFS na vyšší úroveň a umožní:

- nastavit jasná pravidla pro plánování a evidenci vzdělávání,
- definovat tréninkové plány na míru jednotlivým skupinám prodejců,
- jednoduše vytvářet kvalitní vzdělávací obsah včetně sofistikovaných testů, interaktivních e-learningových lekcí či výuky v učebnách,
- vybudování on-line katalogu vzdělávacích akcí, kde se prodejci mohou samostatně zapisovat na vybrané kurzy (včetně výběru termínu a místa konání),
- automatické generování pozvánek jak na e-learningové, tak na prezenční kurzy,
- automatické notifikování prodejců o událostech (např. nesplnění kurzu v tréninkovém plánu, blížící se konec doby ke studiu kurzu).

## iTutor LMS nabídl vše potřebné

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

Pro splnění požadavků VWFS byla základní konfigurace iTutor LMS rozšířena o moduly iTutor Tester, iTutor Catalog a iTutor Publisher.

## S iTutor LMS lze uživatele evidovat dle zvyklostí VWFS

iTutor LMS umožňuje všechny uživatele evidovat v přehledné stromové struktuře, kde mohou být zařazení do libovolného počtu samostatných větví, které odpovídají

různým kritériím. Pracovníci VWFS si tak uživatele rozdělili např. podle pracovní pozice, dealerství, prodávané značky (u prodejců a vedoucích prodeje) tak, jak je tomu v jejich primární evidenci prodejců a dalších osob v dealerské síti.

Pracovníci VWFS s výhodou využívají i tzv. dynamických skupin k automatickému rozdělení uživatelů – do těchto skupin se podle definovaných pravidel každý den automaticky synchronizují prodejci a vedoucí prodeje podle prodávaných značek.

## iTutor LMS přinesl dříve nedosažitelnou kontrolu plnění tréninkových plánů

Moduly iTutor Student, iTutor Manager a iTutor Administrator nabízejí moderní a uživatelsky přívětivé uživatelské prostředí všem uživatelům, ať už do vzdělávacího portálu přistupují v jakékoliv roli.

Studenti (téměř 1500 prodejců) mají k dispozici veškeré informace potřebné k úspěšnému profesnímu rozvoji. V intuitivních přehledech okamžitě získají informace o plnění jejich tréninkového plánu a získaných certifikacích.

Stejně tak jejich manažeři (více než 300 ředitelů dealerství a vedoucích prodeje), mají k dispozici právě ta data a funkce, které potřebují k efektivnímu řízení svých podřízených, u nichž mohou sledovat postup jejich předepsaným tréninkovým plánem a plnění dalších studijních povinností.

Administrátoři a interní lektoři, tedy osoby zodpovědné za definici a analýzu vzdělávání v rámci celé sítě smluvních partnerů VW FS, získali v iTutor LMS spolehlivého partnera.

Modul iTutor Messenger se stará o to, aby nikomu neutekla žádná důležitá událost – prostřednictvím personifikovaných automaticky rozesílaných e-mailů informuje prodejce, manažery i administrátory o všem podstatném, co se ve vzdělávacím portálu děje a bude dít. Uživatelé jsou tak upozorňováni např. na blížící se ukončení doby ke studiu kurzu v tréninkovém plánu.

## Díky modulu iTutor Catalog se mohou prodejci sami přihlašovat na nejvhodnější termíny povinných kurzů

Prostřednictvím modulu iTutor Catalog bylo umožněno lektorům VW FS vybudovat on-line katalog povinných učebnových kurzů, vypisovat k nim naplánované termíny a sledovat naplňování kapacity jednotlivých termínů.

Prodejci tak mají možnost jednoduše si vybrat z přehledné nabídky termín, jehož čas a místo konání jim nejvíce vyhovuje.

Zcela tak odpadá dříve běžná zdlouhavá a nepřehledná mailová komunikace mezi lektory VW FS a jednotlivými dealerstvími při organizaci povinných školení.



Navíc je díky modulu iTutor Messenger manažerům i prodejcům odeslána pozvánka na objednané školení do kalendáře MS Outlook.

## Efektivní vytváření vzdělávacího obsahu díky modulům iTutor Tester a iTutor Publisher

Díky iTutor Tester je nyní ve VWFS návrh sofistikovaných testů či dotazníků otázkou okamžiku. Samozřejmostí je jejich zpřístupnění účastníkům na jakémkoliv zařízení včetně mobilů či tabletů.

Modul iTutor Publisher umožňuje lektorům VW FS intuitivní a rychlé vytváření poutavých interaktivních e-learningových kurzů.



*Díky iTutor Tester je vytvoření sofistikovaných testů a jejich zpřístupnění prodejcům na libovolném zařízení otázkou okamžiku.*

## Zakázkové úpravy iTutor LMS nejsou žádný problém

Všech dealerství se přímo dotkla nová regulace trhu poskytování spotřebitelských úvěrů nebankovními subjekty, kdy nově každý takový poskytovatel musí absolvovat zkoušky podle zákona č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru (ZoSU) a získat tak potřebnou certifikaci České národní banky.

VW FS si pro certifikaci svých smluvních prodejců vybral Českou bankovní asociaci vlastní potřebnou akreditaci ČNB a provozující vlastní e-learningový portál Educa, kde si prodejci mohou procházet studijní obsah spojený s certifikací ZoSU.

Protože je společnost Kontis s.r.o. přímým výrobcem platformy iTutor, nebyl problém rychle a flexibilně řešení upravit tak, aby byl iTutor stále primárním vzdělávacím portálem. Kontis přidal do studentského modulu iTutor odkaz do portálu Educa, který tomuto portálu předává potřebné ověřovací údaje a informace o přistupujícím uživateli. Znamená to tedy, že iTutor zůstal jediným portálem, do kterého je nutné se přihlásit a v případě nutnosti studovat obsah spojený se ZoSU, stačí pouze kliknout na odkaz a iTutor provede ověření v portálu Educa za uživatele.

## Shrnutí závěrem

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

- 1 je intuitivní, komfortní, rychlý a přístupný v celé síti smluvních dealerství (přístup z Windows i Linux stanic),
- 2 umožnil evidovat pracovníky všech smluvních dealerství a další osoby vstupující do vzdělávání ve VWFS tak, jak je tomu i v primární evidenci používané ve VWFS
- 3 přináší on-line multimediální katalog s výrazným usnadněním objednávání vzdělávacích aktivit samotnými prodejci, a to včetně volby místa a času konání,
- 4 všem prodejcům přehledně zobrazuje postup jejich tréninkovým plánem,
- 5 informuje všechny uživatele pomocí personifikovaných automatických e-mailových notifikací,
- 6 významně šetří čas a finanční prostředky vynakládané na proškolení ze zákona povinných oblastí,
- 7 umožňuje prodejcům jednoduchý a rychlý přístup do portálu Educa České bankovní asociace, kde absolvují zkoušky podle zákona č. 257/2016 Sb. o spotřebitelském úvěru.