

Případová studie

Charakteristika zákazníka

90,2 milióny zákazníků v rámci celosvětové komunikační sítě T-Mobile využívají výhod silné mezinárodní skupiny pro své individuální potřeby. Na českém trhu se na T-Mobile spoléhá více než 4,7 miliónů zákazníků a špičková mobilní síť dosahuje pokrytí přes 99% české populace. Cílem společnosti je poskytovat snadno a jednoduše použitelné služby, které poskytují zákazníkovi vynikající hodnotu doma, na cestách i v zahraničí.



Potřeby ve vzdělávání

Oblast mobilních komunikací se rychle vyvíjí. Pro poskytování spolehlivých a kvalitních služeb, potřebuje T-Mobile spolehlivé, schopné a tvořivé zaměstnance. Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců je proto pro společnost vysokou prioritou. Díky přístupu ke vzdělávání zaměstnanců a zaměstnaneckým výhodám získala společnost v prestižní soutěži Zaměstnavatel roku hlavní cenu v kategorii Nejžádanější zaměstnavatel roku 2005 v České republice. Aby T-Mobile

zajistil zaměstnancům co nejširší paletu školení rozvíjejících jejich osobní rozvoj i odborné znalosti a současně umožnil zaměstnancům individuálně organizovat svůj čas určený pro vzdělávání, rozhodl se zavést e-learning. Cílem zavedení e-learning bylo uspokojit neustále se zvyšující potřeby ve vzdělávání s přijatelnými požadavky na rozpočet.

e-Learningové řešení

Pro 3500 zaměstnanců bylo nutné zvolit nejen vhodné vzdělávací kurzy, ale také spolehlivý systém pro řízení a vyhodnocování výuky. Ve výběrovém řízení zvítězil produkt iTutor od společnosti Kontis s.r.o. Řídicí systém iTutor včetně nastavbových modulů pro analýzy, automatizaci a tvorbu obsahu byl v T-Mobile implementován se SAP, takže organizační struktura, účty jednotlivých uživatelů i jejich organizační začlenění v LMS iTutor jsou vytvářeny automaticky pomocí přenosu z HR modulu systému SAP. Kontis provedl pro T-Mobile řadu úprav systému včetně přepracování vzhledu všech rozhraní dle požadavků společnosti, single-sign loginu a plné integrace do stránek intranetu. Pro zajištění maximálního výkonu byl iTutor instalován na 2 nezávislé servery s automatickým přesměrováním dle vytížení. V T-Mobile potřebovali vyřešit, aby někteří uživatelé mohli studovat, aniž mají stálé připojení k systému. Řešením bylo pořízení modulu iStudent Off-line patřícího do rodiny nástrojů iTutor Access, které umožňuje provádět řadu činností studentů i administrátorů



