

Hogyan használja belső képzési céljaira egy KKV az e-Scola Képzési Rendszert, miért választotta ezt a megoldást, hogyan vezette be, és milyen hasznokat nyer ki a képzési programból?!

A cégről röviden

A MagiCom Kft-t, mint a MagiCom Csoport zászlóshajóját, három magyar magánszemély alapította 2001 tavaszán. Az indulás óta változatlan tulajdonosi szerkezettel működő vállalkozás kezdetek óta az informatikai outsourcing tevékenységre fókuszál, és emellett nyújt olyan kiegészítő szolgáltatásokat, mint az információbiztonsági tanácsadás vagy az informatikai projektek professzionális menedzsmentje.

A cég közel 70 munkatársa nagyon változatos munkakörülmények között dolgozik: Mintegy harminc fő egy multinacionális nagyvállalat földrajzilag is egymástól távol eső telephelyein (Budaörs, Buc, Cardiff, Hong Kong, London...) teljesít szolgálatot, a nyári időszakban diákmunkásai dolgoznak Padovában, a kőbányai cégközpontban is többen tevékenykednek, és vannak igazi távmunkásai is, akik otthonról látják el a kritikus IT infrastruktúrák üzemeltetési feladatait vagy tanácsadóként, auditorként látogatják meg ügyfeleiket.

A MagiCom Kft. vezetősége elkötelezte magát egy olyan integrált irányítási rendszer működtetése és folyamatos fejlesztése mellett, amely megfelel az ISO 9001:2000, az ISO 14001:2004, ISO 27001:2005, valamint az ISO 20000-1 szabvány követelményeinek. Az előbbi három standardnak való megfelelést évente külső fél, tanúsító testület ellenőrzi.

A cég humán-erőforrás rendszere a magyarországi informatikai vállalkozások közül elsőként nyerte el az „Investors in People Standard” elismerést.

A képzési igény

A cég irányítási rendszerében évente ismétlődnek a külső auditok, amikor is a tanúsító testület ellenőrzi a szabványoknak való megfelelést (ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, ISO 27001:2005). Ezeket a tanúsítói auditokat időnként vevői felülvizsgálatok is színesítik. Ez komoly kihívást jelent abból a szempontból, hogy hogyan lehet felkészíteni a munkatársakat az auditokra, ha ők fizikailag távol vannak, és igen változatos munkarendben (időeltolódás, nemzeti ünnepek a világ legkülönbözőbb pontjain) dolgoznak.

Ilyen környezetben a klasszikus tantermi képzések sem működnek, ráadásul a kollégák jelentős része nem szólítható meg hagyományos módon, hiszen a korlátlan számítógépes mobilitás időszakában ezek a műszaki szempontból rendkívül magasan kvalifikált személyek egyszerűen nem köthetőek le a régi módon.

Ugyanakkor a szervezet eljárásrendjei dinamikusan változnak az ügyfél igényei alapján, és már az egyszerűnek tűnő feladat, hogy egy eljárás módosulásáról valós időben értesüljenek, az érintettek számos problémát okoztak.

A megoldás: Blended learning - e-Scola Képzési Rendszer

A cégben a számítástechnikai kultúra annyira elterjedt, hogy mindenki használ rutinszerűen számítógépet, ismertek a modern csoportmunka szoftverek, és még egy belső portálon is hozzáférhetőek az éppen aktuális eljárási szabályok és tudnivalók. Ennek ellenére visszatérő probléma volt az ismerethiány, ezért döntött a cég vezetése egy e-learning alapú komplex képzési rendszer bevezetése mellett.

Az e-Scola Képzési Rendszertől azt várták a cégvezetők, hogy egy olyan eszköz kerüljön a kezükbe, mely nem csak színes tananyagokat produkál, hanem tényleges keretét adja a belső képzési tevékenységnek.

Hamar megértették azt is, hogy önmagában egy technikai megoldás nem szül rendet, szükség van az új technológia házon belüli eladására, és a hagyományos emberi szó sem kihagyható a folyamatból.

Ennek megfelelően a cég a vegyes képzés (blended learning) megoldás mellett döntött, azaz az e-learning tananyag elsajátítása csak az egyik láncszeme a képzési folyamatnak, és a számítógépes „élményt” keretbe foglalják a megbeszélések, konzultációk az adott témakör felelősével akár a manapság nagyon divatos azonnali üzenetküldő szolgáltatások igénybevételével.

A pilot projekt

Csökkenendő a projekt kockázatát a cég első lépésként munkavállalóinak egy jól meghatározható csoportjára vezette be az e-Scola Képzési Rendszer által nyújtott blended learning szolgáltatás csomagot.

A nyári hónapokban a MagiCom idénymunka jelleggel vesz fel fiatalokat olaszországi munkavégzésre. Ezek a diákok pár hónapra vállalnak a cég alkalmazottáivá, de ebben az időszakban az integrált irányítási rendszer elemei ugyanúgy vonatkoznak rájuk, mint a normál munkavállalókra, ezért az elvárt ismeretszint is nagyon hasonló.

Emiatt a felvételi beszélgetés végén – a megállapodás előtt – minden jelölt kapott egy rövid tájékoztatást a cégről és az ott működő rendszerekről, szabályokról, majd kézhez vett egy felhasználói nevet és jelszót, amivel hozzáférhetett a külön az olaszországi munkavállalók számára kialakított képzési modulhoz. A jelölt feladata volt, hogy otthonról Interneten keresztül bejelentkezve menjen végig a számára kialakított kurzuson, és a végén vizsgázzon le (!), majd töltsön ki egy a kurzussal kapcsolatos elégedettségi kérdőívet is.

A tanulási folyamat, és a tanulói aktivitás a kurzus-felelős tanára (szakterületi vezető) számára jól követhető volt az e-Scola Képzési Rendszerben: látta, hogy a jelöltek mennyi időt töltöttek a kurzusban, milyen kérdésekkel volt gondjuk a vizsgán, illetve a kurzus egyes elemei milyen felhasználói elégedettséget vagy elégedetlenséget váltottak ki.

A felvételi folyamat zárásaként a jelölt újra megjelent a MagiCom kőbányai irodájában, ahol a HR vezető (kezében a megkapott vizsgaeredményekkel) áttekintette a jelölttel az ismeretszerzési folyamatot, és tisztázta a hiányzó vagy félreértett elemeket. Ezután megtörtént a munkaszerződés aláírása, és a munkavállaló kiutazott az olaszországi munkahelyére, ahol az alkalmazása idejére a hozzáférést a tananyaghoz fenntartották, és így bármikor belenézhetett az ott megjelenített információkba. Ezek az információk támogatták a munkavállalók mindennapi életét is, hiszen a környék látnivalóitól kezdve, a közlekedési információkon át, a legfontosabb telefonszámok is megtalálhatóak voltak a „tananyagban”.

Mivel az elektronikus vizsga kérdései kiterjedtek a munkaszerződés kritikus pontjaira is (pl. felmondási feltételek), ezért megelőzhetővé váltak olyan jogviták, melyek bőséggel szoktak jellemezni az ilyen alkalmi nyári munkavégzésre irányuló jogviszonyokat.

A jó gyakorlat kiterjesztése az egész szervezetre

A pilot projekt rendkívül pozitív tapasztalatait a cég vezetősége értékelte, és az e-Scola Képzési Rendszer kiterjesztése mellett döntött: Tananyag-mutációk készültek az olaszországi munkavállalói verzió mellett a kőbányai cégközpontban dolgozóakra, illetve a világ minden táján szolgálatot teljesítő mérnökökre, pénzügyi szakértőkre.

A teljes foglalkoztatott állomány (közel 70 fő) „ISO-s” bevezető illetve ismeretfrissítő képzései az e-Scola Képzési Rendszeren keresztül valósulnak meg, fenntartva a blended learning folyamatát és elemeit.

Eredmények

Az e-Scola Képzési Rendszer alkalmazásának sok előre nem is látható, jósolható haszna van a szervezet számára:

- Élőmunka megtakarítás: A szakterületi vezetők (minőségirányítási, környezetvédelmi illetve információbiztonsági vezető) munkaidejének jóval kisebb hányadát kötik le az ún. újbérelők bevezető tréningjei, és a munkavállalók is rugalmas keretek között sajátíthatják el a szükséges ismereteket.
- Felhasználói élmény: Az e-Scola képzési rendszerben oktató munkavállalók átlagos tetszési indexe a klasszikus 5 fokozatú iskola skálán 4.0 és 4.6 között mozog. A mért tényezők:
 - az ismeretszerzési forma újszerűsége és megfelelősége
 - hasznosság
 - önálló ismeretszerzés lehetősége
 - áttekinthetőség
 - vizuális élmény, megjelenítés
- Vevői elégedettség: A cég ügyfelei érzékelik, hogy a MagiCom munkavállalói jártasak a különféle eljárás szabályokban vonatkozóan azok az ügyfélnél vagy a MagiCom-nál követendő gyakorlatra.

- Naprakészség az eljárási szabályokban: Könnyen megvalósul az eljárási szabályok módosítása a fejekben is, az e-Scola Képzési Rendszerben a felhasználók üzenetet kapnak a változásokról és meg lehet arról is győződni, hogy ezeket a változásokat megnézték-e és megértették-e.
- A képzési adminisztráció fejlődése: A Rendszerben egyszerűen nyomon követhetők a képzési események, történések (bejelentkezések, vizsgaaktivitás, elégedettség stb.)
- Az informatikai szolgáltatások igénybevételi kultúrájának fejlődése: Mivel az eszköz az IT infrastruktúra tudatos és rendszeres használatára kényszerít, ezért még egy viszonylag magas számítógépes kultúrájú cégnél is képes pozitív változásokat okozni (pl. jelszóhasználat, tanulási szokások stb.).
- Gazdaságosság: A megtakarítások időben és így pénzben is mérhetőek mind a munkaadó mind a munkavállaló számára (elég csak az elmaradó utazási költségekre gondolni egy földrajzilag igencsak szórt működési modell esetében.
- Elszámolhatóság: A cég rendszeres és sikeres pályázó az EUs- projektekben. Az e-learning erőfeszítések több pályázatban is kedvező elszámolási lehetőséget biztosítanak.
- Fenntarthatóság: Az e-Scolához szükséges IT infrastruktúra nem különösebben bonyolult, igazából a stabil internet hozzáférés a kulcsa. Biztonsági mentések természetesen készíthetők a kurzusok tartalmából és egy esetleges katasztrófa bekövetkezésekor is könnyű a visszaállítás, így viszonylag rövid üzemszünetekkel tartható fenn a működés.
- Rendelkezésre állás: Az e-Scola Képzési Rendszer rendelkezésre állása 99,99 % feletti, gyakorlatilag csak az internetszolgáltató rendelkezésre állása jelenti a technikai korlátot.
- Megfelelőség: Az e-Scola Képzési Rendszer támogatja a rendszeres külső auditokon a megfelelőséget, az auditorok érzékelik a munkavállalók magasabb szintű felkészültségét a személyes interjúk során.

Az e-Scola Képzési Rendszer aktív használata a cég életét sokoldalú módon támogatja, bevezetése egyike azoknak a megtérülő beruházásoknak, ami a felelős cégvezetők számára elsődlegesen fontos.

A MagiCom és az Observans Kft. képviselői készséggel állnak az Ön rendelkezésére, hogy egy előre egyeztetett időpontban „munka közben” is megtekintse az e-Scola Képzési Rendszert!

Kapcsolat

Amennyiben szolgáltatásunk felkeltette érdeklődését, keresse munkatársainkat, akik személyes helyszíni konzultációra is rendelkezésre állnak!

Bertalan Tamás
ügyvezető igazgató

Observans Kft.

1137 Budapest, Vígsház utca 5. III. e

Telefon/fax: 06 1 239 4653

bertalan.tamas@observans.hu

www.observans.hu

Tarján Gábor

ügyvezető partner

MagiCom Kft.

1102 Budapest, Szent László tér

20.

tel: 1 260 5869

fax: 1 260 3743

gabor.tarjan@magicom.com

www.magicom.com