

Jobb veled a világ!

eLearning a T-Mobile Magyarországnál

5. eLearning Fórum
2004. november 17.
Számalk Irodaház

Fehér Csaba
Tréning menedzser

2004.10.11.
Fehér Csaba

T-Mobile Magyarország Rt.

 T-Mobile

eLearning a T-Mobile Magyarországnál

Tartalomjegyzék

1. Üzleti környezet
 - 1.1 Mobil iparági trendek
 - 1.2 Vállalati stratégiai válaszok
2. T-Mobile Magyarország eLearning rendszerei
 - 2.1 Centra Symposium virtuális oktatóterem
 - 2.2 Questionmark Perception kérdőívkitöltő rendszer
 - 2.3 Enlight x.hlp Authoring tartalomfejlesztő program
 - 2.4 Oracle iLearning Oktatás Menedzsment Rendszer (LMS)
3. CRM oktatás integrált eLearning megoldással
4. eLearning sikertényezők – tapasztalatok
5. T-Mobile Magyarország – eLearning kihívások és jövő

Üzleti környezet

Mobil iparági trendek

- '90-es évek: vezetékes → mobil telefon
- Napjaink paradigmaváltása: Beszéd → Adat
 - Mögötte rejlő folyamatok: új előfizetői kör bővülése lassul, bevételforrás eltolódása a szolgáltatások értékesítése irányába
 - 2001: Multimédia stratégia
 - Szolgáltatások és kapcsolódó készülékek piacralépési ideje egyre rövidebb → értékesítés és ügyfélszolgálat tanulási ideje rövidül

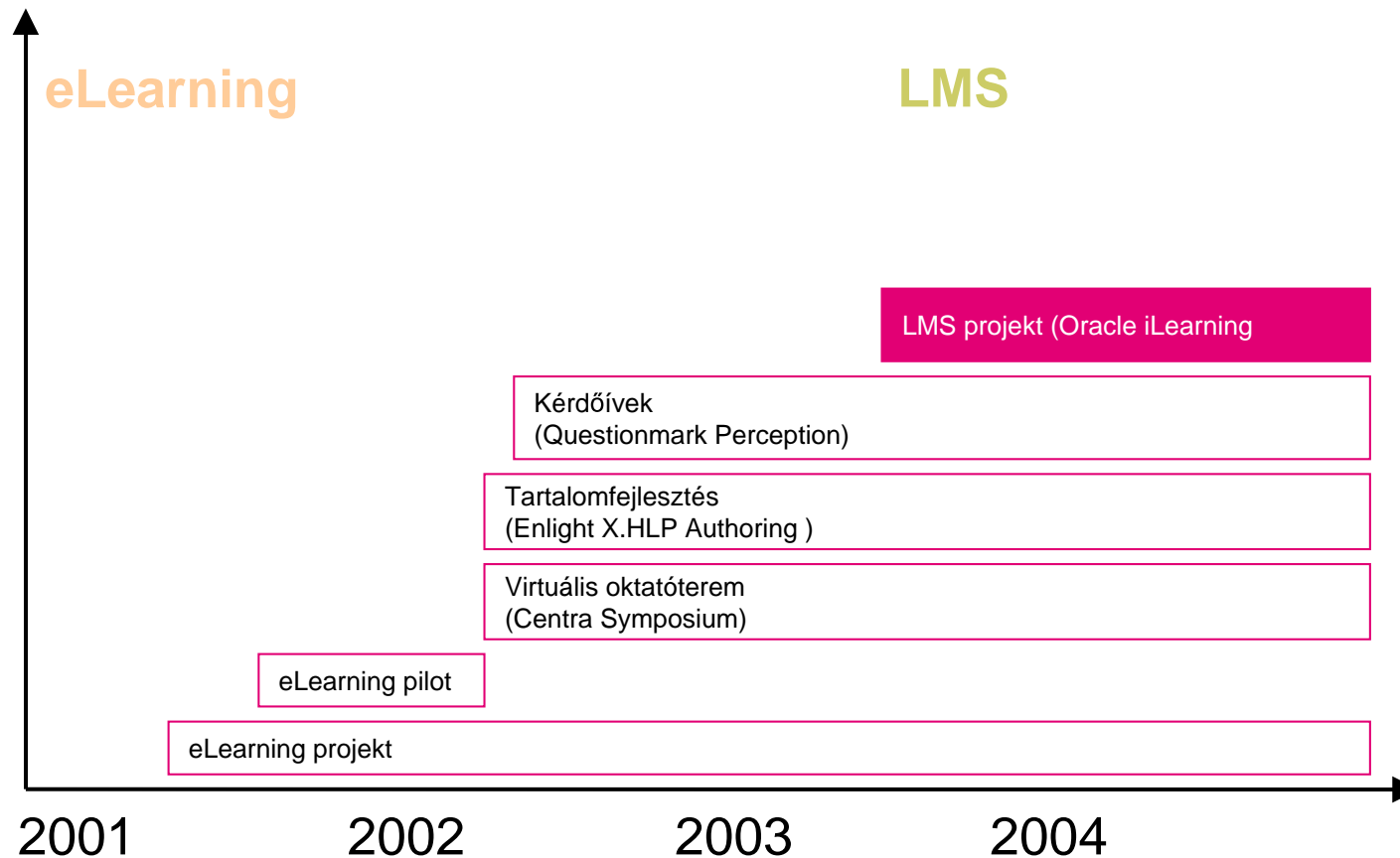
Üzleti környezet

Vállalati stratégiai válaszok

- Mobil iparági trendek → Fokozott oktatási igény → hatékony oktatási módszerek szükségesek
- Cél: értékesítési hálózat és ügyfélszolgálat folyamatos képzése és mérése
- Eszköz: Új módszerek
 - “Multimédia-szakértői” hálózat
 - Mobil Multimédia bemutató
 - és eLearning

T-Mobile Magyarország eLearning rendszerai

Bevezetés és ütemezése



T-Mobile Magyarország eLearning rendszerai

Centra Symposium virtuális oktatóterem

- Értékesítés támogatása
 - Új szolgáltatások bemutatása
 - Vezetői megbeszélések
- Kis reakcióidővel bevethető rendszer
- Böngésző elegendő a használatához
- Felhasználói licenzek korlátozott erőforrásokat jelentenek
- Eszközigényes (fejhallgató, webkamera)

Számhordozhatóság
CRM
ISO audit
Rebranding

WLAN
M-com
T-zones
OTA

T-Mobile Magyarország eLearning rendszerai

Questionmark Perception kérdőívkitöltő rendszer

- Decentralizált modell
- Területi adminisztrátorok a vállalat teljes spektrumából
- Egyszerű adminisztrátori funkciók
- Tartalom importálás

Ügyfélszolgálati havi tesztek

Eladási kérdőívek

Napi log-in tesztek

Vállalati kérdőívek

Friendly user kérdőívek

Értékesítési- és szerviz partnerek tesztjei

T-Mobile Magyarország eLearning rendszerai

Enlight x.hlp Authoring tartalomfejlesztő program

- Projektek támogatása
- Tartalomfejlesztők igénybevétele
- Erőforrás igényes
 - Emberi erőforrás (fejlesztői csapat)
 - Fejlesztési idő
 - Költségek
- Fejlesztési folyamat kidolgozása szükséges

CRM

Projekt menedzsment program

Értékesítési partnerek

képzése/támogatása

T-Mobile Magyarország eLearning rendszerei

Oracle iLearning Oktatás Menedzsment Rendszer (LMS)

- eLearning rendszerek: eszközök
- LMS: eLearning keretrendszer, amellyel a felhasználók találkoznak
- Tantermi képzések adatai és menedzselése
- eLearning tartalmak elérése
- Decentralizált modell:
 - Központi Oktatás kínálata
 - Területi képzések/felhasználók rögzítése (területi adminisztrátorok)
- Oktatásmenedzselési folyamatok átalakítása

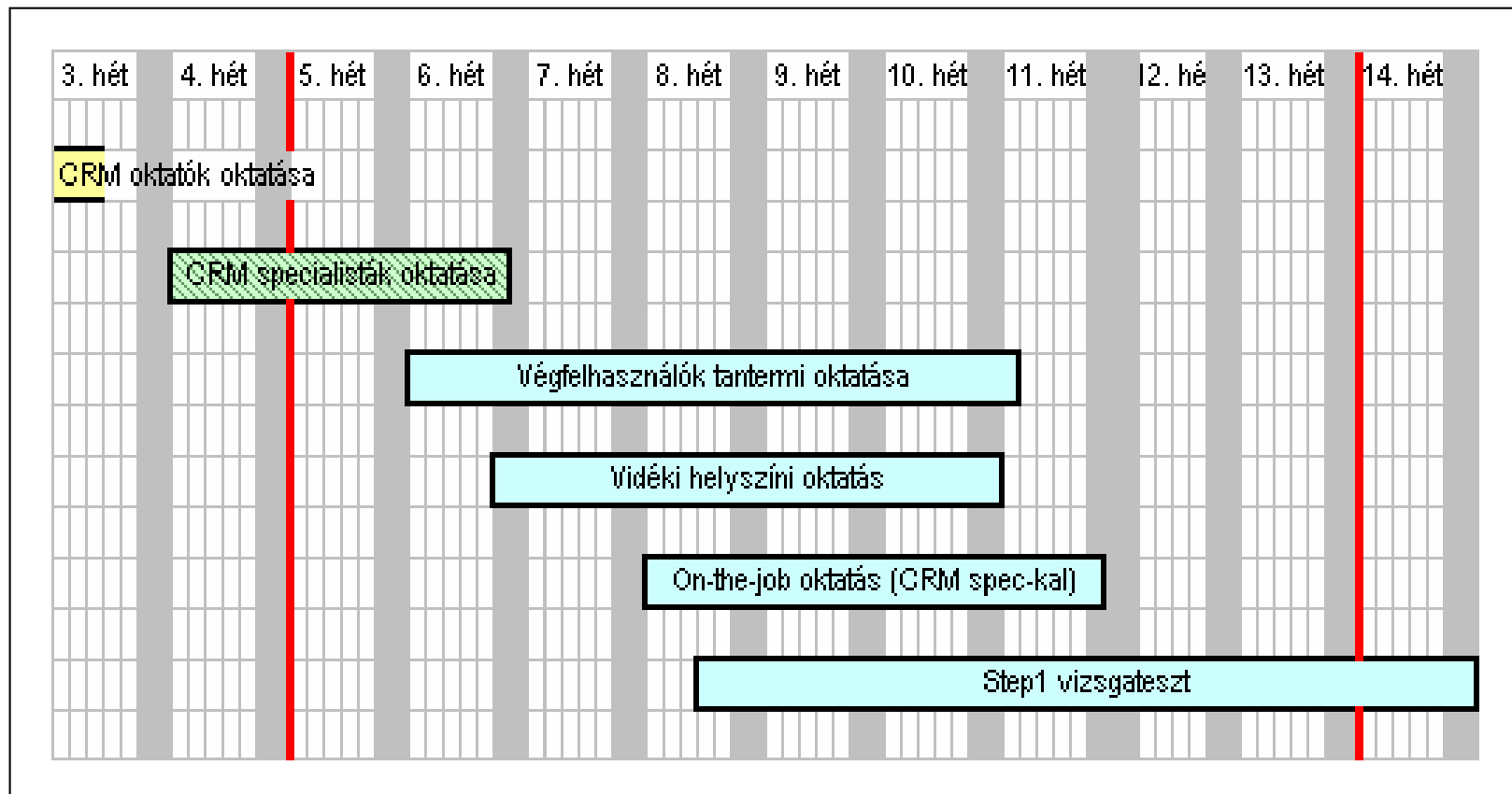
CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Képzési koncepció

- Oktatási módszerek:
 - tantermi (18 CRM oktató)
 - on-the-job (89 CRM specialista)
 - eLearning (Accenture szerződés alapján)
- Step1: 2004. január 19 – 2004. március 2.
- Step2: 2004. március 22 – 2004. április 7.

CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step1 képzés: időterv



CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step1 képzés: tények

Eltérések okai

- Az előzetes igényfelméréshez képest kevesebb user használja a rendszert
- Néhány terület felmentést kapott a vizsgázás alól
- Néhány felhasználói csoport június közepéig vizsgázik

Tervezett	tantermi + üzletben zajló:	1 121
	on-the-job:	399
	összesen:	1 520

Megvalósult	tantermi + üzletben zajló:	1 184
	on-the-job:	257
	összesen:	1 441

Levizsgázott	összesen:	1 126
--------------	-----------	-------

CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step2 képzés

- Felsővezetői döntés alapján eLearning támogatással
 - eLearning előnyök kommunikációja:
 - Költség-hatékonyság
 - Időráfordítás
 - Rugalmas illeszkedés a területi terheltséghez
- x.hlp tananyagfejlesztés: Accenture
- 2 lépcsős képzés:
 - Step2.1 (14 lecke)
 - Step2.2 (10 lecke)

CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Tananyagstruktúra

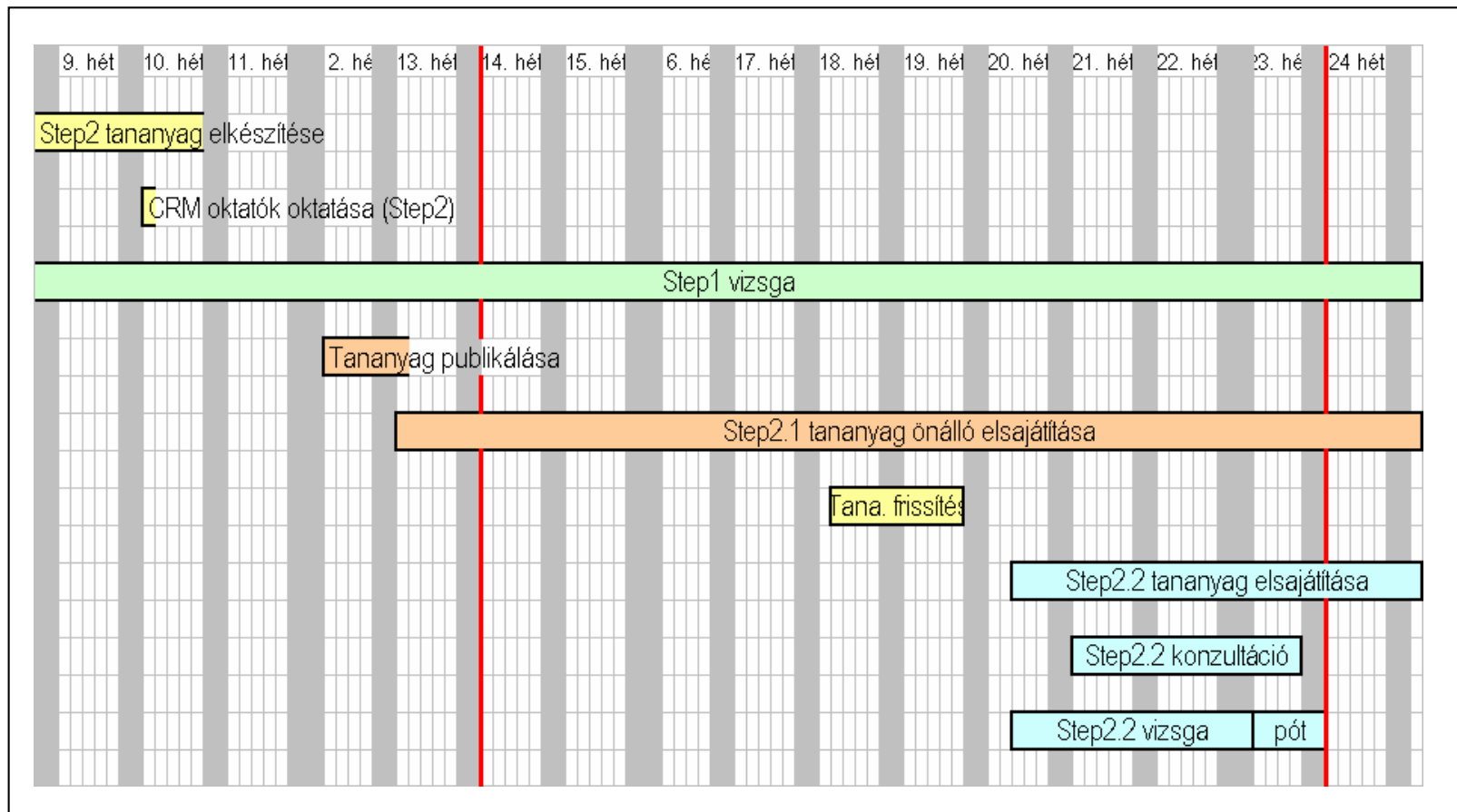
Tananyag 24 leckéből áll (14+10)

- Felosztás célcsoportonként
- 4 célcsoport (kötelező, ajánlott leckék száma)

	kötelező	ajánlott	„nem kell”
CC	3	12	9
ÜKK	13	10	1
VÜI	14	4	6
BO	12	9	3

CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step2 képzés: időterv



CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step2.1 képzés

- Fő folyamatokban nincs változás (Step1-hez képest)
- eLearning támogatás: x.hlp tananyag (14 lecke)
- Intraneten publikálva (kontroll nélküli tanulási folyamat)
- Képzés célja kettős
 - Step2.1 funkcionalitás megismerése
 - eLearning tanulás megalapozása
- Tananyag elvégzését követően nincs vizsga
- Tapasztalat: alacsony részvételi arány (15% körüli)

CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step 2.2 képzés

- eLearning tanulási folyamat:
 - Önálló tananyag elsajátítás: 14 + 10 leckéből álló x.hlp tananyag
 - Konzultáció: Centra virtuális oktatóterem (heti 2-3 alkalom)
 - Vizsgateszt: Questionmark kérdőívkitöltő alkalmazás
 - Résztvevői visszajelzés: Questionmark kérdőívkitöltő alkalmazás

CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step 2.2 képzés: LMS

- Integrált, keretrendszerrel támogatott oktatás-menedzselés
- Célcsoportokra bontható moduláris tananyag
- Szabályozott oktatási folyamat: pl. vizsga csak akkor aktív, ha a user a tananyagot elvégezte
- Nyomon követhető tanulás: pl. user szinten, leckénként riportolható

CRM oktatás integrált eLearning megoldással

Step2.2 képzés: státusz

Az adatok a
2004. június 1-i
állapotot tükrözik.

Összes felhasználó:
Clarify jogosultsággal
rendelkezők
összlétszáma

Tanulási folyamat	Összlétszám [fő]	Kulcs- felhasználó [fő]	Kulcsfelhasználó- óra vetített arány [%]
Összes felhasználó	1 332	1 128	100%
Tananyagba belépett	816	740	66%
Tananyagot elvégezte	664	615	55%
Konzultált	4	4	0%
Sikeres vizsgát tett	694	664	59%

eLearning sikertényezők – tapasztalatok

- Vezetői támogatás
- Költség-és egyéb hatékonysági elemzés
- Megfelelő IT-támogatás
- Dedikált idő a tanulásra
- Elfogadott és alkalmazott oktatási módszer ill. megoldási lehetőség a vállalaton belül
- eLearning szakértelem (módszertani és IT), mellyel biztosítható a gyors és szakértő reakció a vállalaton belül felmerülő oktatási igényekre
- Mindenki számára elérhető lehetőség
- eLearning kultúra elfogadása

T-Mobile Magyarország – eLearning kihívások és jövő

- Folyamatos használat biztosítása (belső marketing, projektek oktatási támogatása stb.)
- Megfelelő tartalom (oktatási kínálat) biztosítása
 - Belső fejlesztés (erőforrások!)
 - Külső fejlesztés
 - Vásárlás
 - Partnerek tartalmai
 - DT-tartalmak
- Kiterjesztés az értékesítési partnerek és az ügyfelek felé
- Integrálás egyéb vállalati rendszerekkel (teljesítményértékelés, költségtervezés)

Köszönöm a figyelmet!

- Fehér Csaba
- Tréning menedzser
- Oktatási Osztály
- T-Mobile Magyarország Rt.
- Tel: 30/9304817
- Email: fehercs@t-mobile.hu

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.