Распределение функционала в e-Learning проекте компании «АльфаСтрахование»

eLearnExpo – Москва – 2011

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Размер системы e-learning

Пользователи	~ 6 тыс.
Филиалы	~ 80
С какого года e-learning	2005
Курсы	40
Объемы обучения	**Первая половина 2011 года:** Запусков курсов: 11325 Запусков с ненулевым баллом: 8226 Уникальных обучившихся: 3147 Сумма людей на всех вебинарах: 832
e-learning команда	1 выделенный специалист Многие функции передаются другим

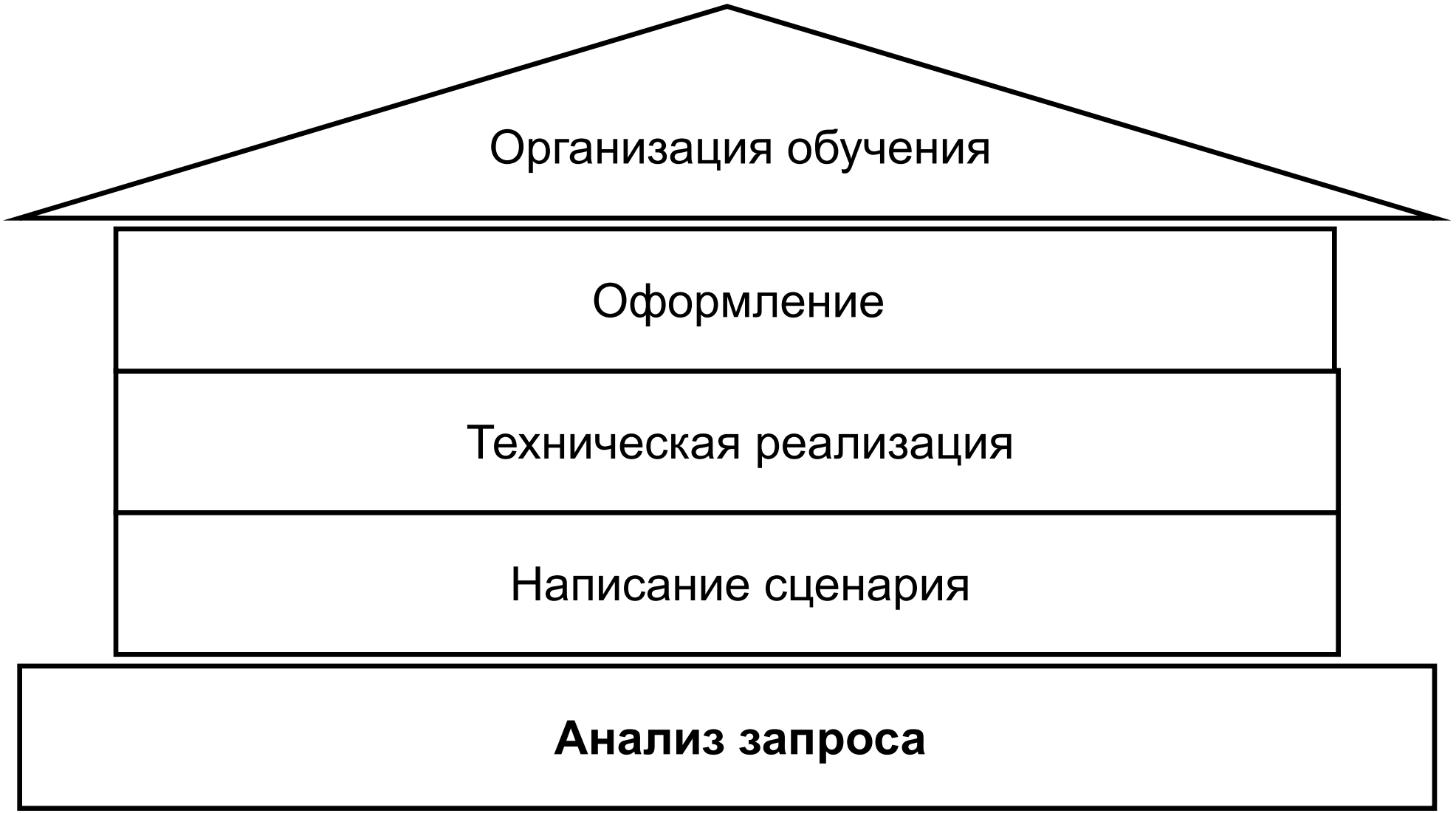
АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Ключевые функции

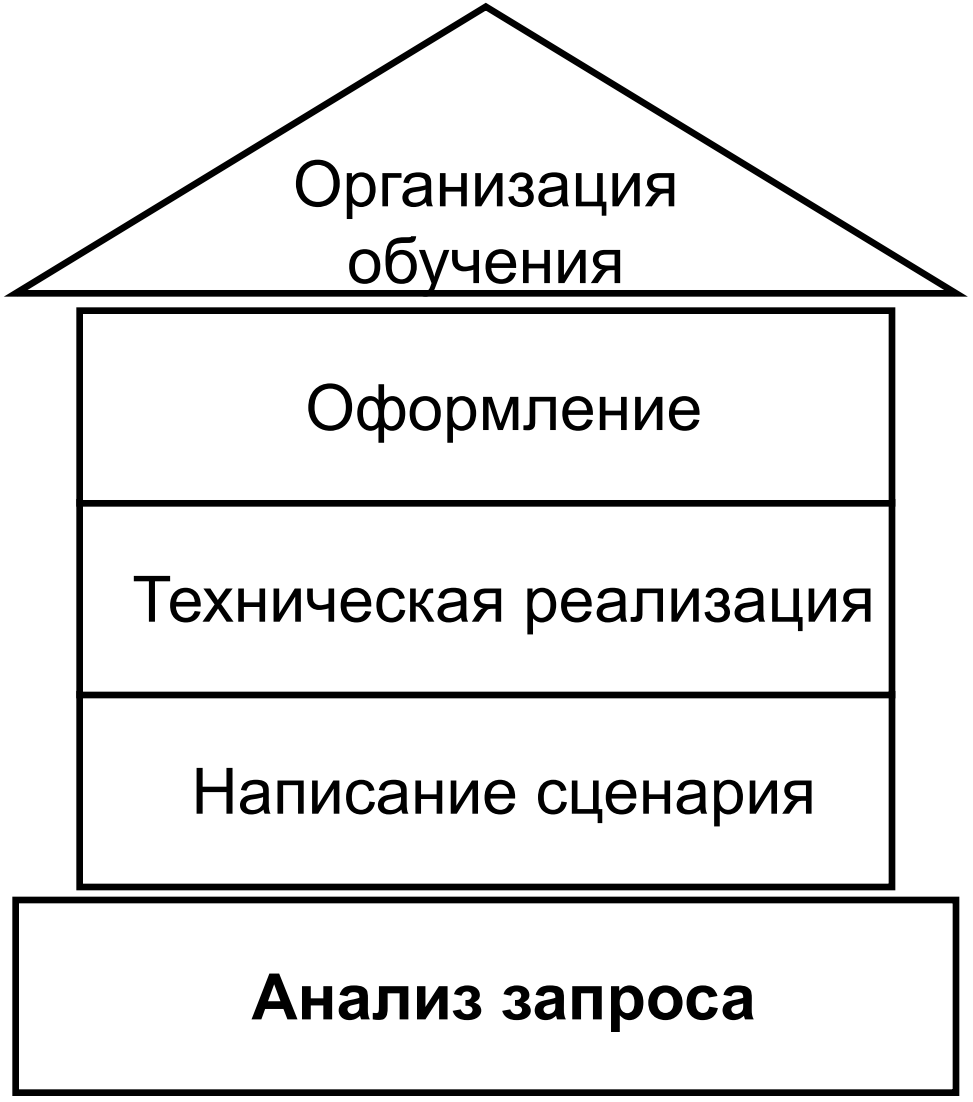
- Создание курсов
- ИТ-проекты в e-learning
- Техническая поддержка и администрирование
- Продвижение e-learning внутри компании
- Оценка эффективности

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Этапы создания курсов



Кто создает курсы



Руководитель отдела обучения, тренеры, специалист по ДО

Тренеры, специалист по ДО, внешние провайдеры

Руководитель отдела обучения, тренеры, специалист по ДО

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Виды ИТ-проектов в e-learning

- Доставка контента
- Автоматизация
- Анализ данных

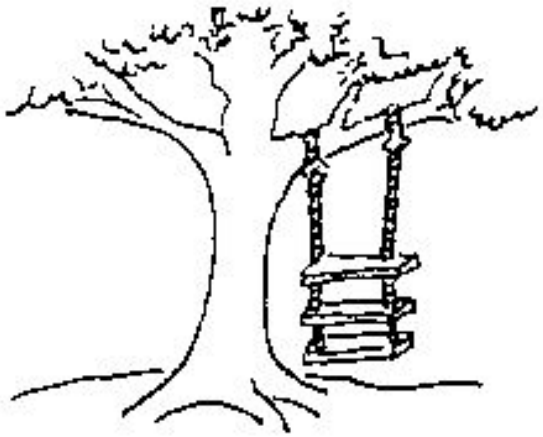
АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Структура ИТ-проектов в e-learning

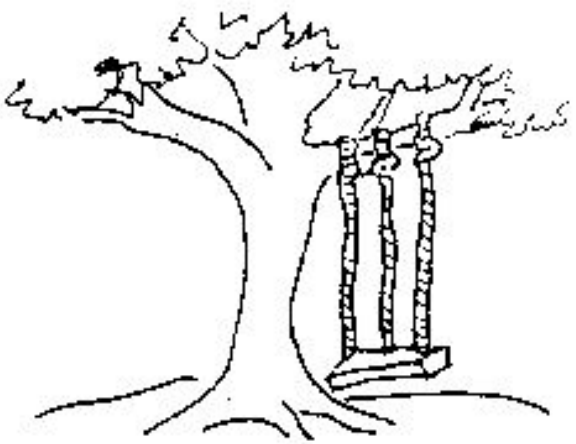
- Анализ потребности
- Написание технического задания (ТЗ)
- Реализация ТЗ

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

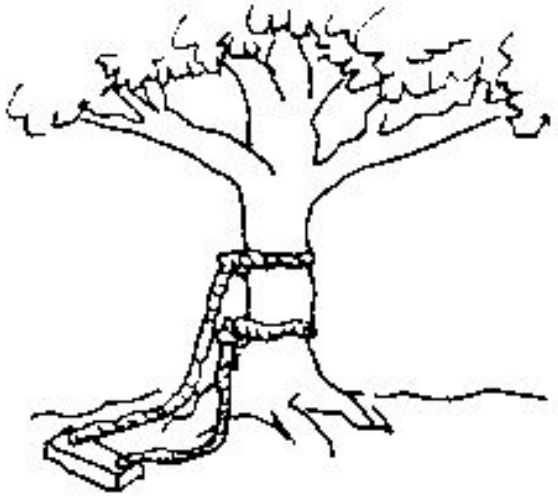
Проблемы в ИТ-проектах



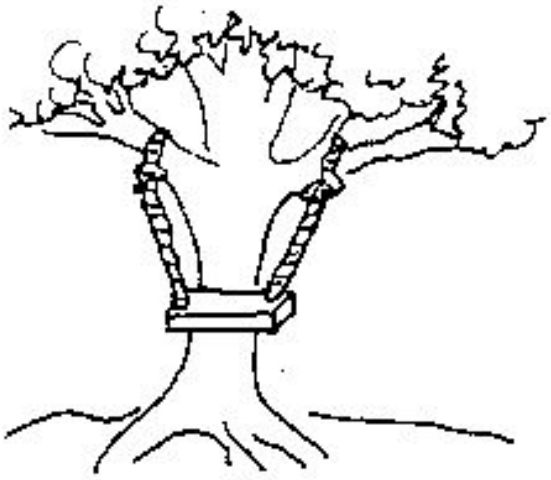
1. Как предложено инициатором проекта



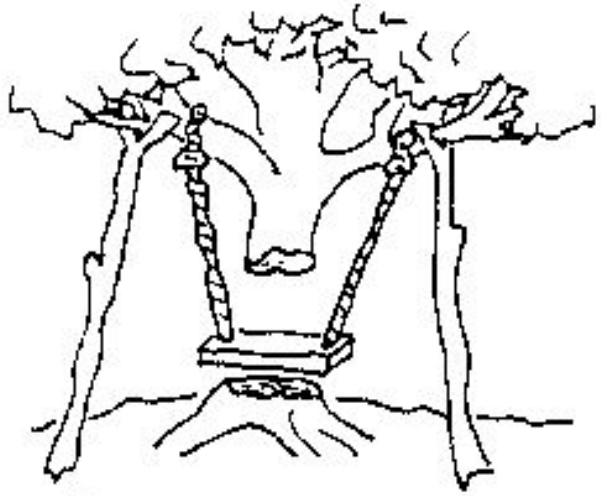
2. Как определено в техническом задании



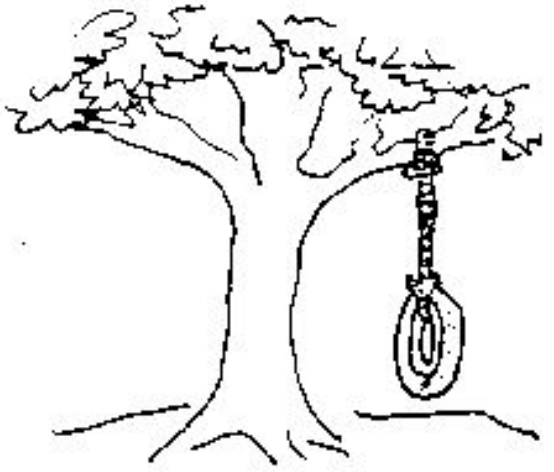
3. Как спроектировано



4. Как запрограммировано



5. Как инсталлировано



6. Что, собственно, хотел заказчик

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Кто реализует ИТ-проект

Стадия проекта	Участники
Анализ потребности	руководитель отдела обучения специалист по ДО ИТ-специалисты внешние провайдеры пользователи
Написание ТЗ	специалист по ДО ИТ-специалисты
Реализация ТЗ	специалист по ДО ИТ-специалисты внешние провайдеры

Техническая поддержка и администрирование

- Устранение проблем (не работает типовой функционал)
- Предоставление прав доступа
- Создание стандартных отчетов
- Обновления ПО и курсов
- Консультации пользователей
- Поддержка серверов
- Прочее

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Принципы ТП и администрирования

- Максимальная автоматизация
- Письменное разграничение ответственности между отделом обучения, ИТ и внешним провайдером
- Регламентация: заявки, отчеты, аналитика
- Предоставление необходимых прав пользователям для самостоятельного получения нужной информации и выполнения простых задач
- Качество и требуемый объем технической поддержки зависят от того, насколько грамотно прошло изначальное внедрение e-learning

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Принципы продвижения e-learning

- Максимальное соответствие курсов потребностям
  - заказчиков
  - обучающихся
- e-learning у нас эффективно продвигается силами
  - предметных экспертов
  - руководителей всех уровней
- Для такого продвижения нужно:
  - привлекать их к разработке курсов
  - давать им доступ к подробной информации о результатах обучения
  - хорошо понимать специфику их бизнеса, их задачи
  - объяснять им методологию обучения

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Оценка эффективности e-learning

- Хочется получить оценку эффективности в цифрах

- Но в цифрах посчитать трудно
  - Часто отсутствуют данные, а собрать их трудоемко
  - При ориентации только на отзывы и результаты тестов не получается адекватной оценки

- Сначала качественная, а потом количественная оценка

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Оценка эффективности e-learning

Анкета для качественной оценки эффективности

1. В чем была проблема до создания курса?
2. Какие ошибки допускали сотрудники / как вели себя сотрудники?
3. Как это влияло на результаты работы?
4. На каких показателях результативности работы это было видно?
5. Какого поведения сотрудников нужно было достичь?
6. Какие факторы мотивации и оргструктуры влияли на поведение?
7. Как люди стали себя вести после обучения?
8. Какими стали показатели результативности работы?

- Отзывы руководителей, отвечающих за результаты бизнеса
- Отзывы обучившихся
- Затраты на обучение

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Оценка эффективности e-learning

Анкета для качественной оценки эффективности - пример

1. Операционисты неправильно вносили договоры в базу данных
2. Путали новый и пролонгированный договоры ОСАГО
3. Уходило много времени на исправление ошибок
4. В результате снижалась выработка (количество внесенных договоров за период времени)
5. Нужно было, чтобы сотрудники правильно определяли, новый или пролонгированный договор ОСАГО перед ними
6. Существенных влияющих на ошибку факторов мотивации и оргструктуры не было
7. После обучения количество ошибок снизилось
8. Выработка возросла

- 3 из 7 руководителей сказали, что обучение повлияло на количество ошибок
- 2 из 7 руководителей сказали, что обучение очень повлияло на количество ошибок
- 2 из 7 руководителей затруднились оценить влияние обучения на количество ошибок
- На разработку и проведение обучения ушло около 25 человекочасов

АЛЬФА СТРАХОВАНИЕ

Ответы на вопросы

Приглашаю к дальнейшему обмену опытом в области e-learning

protasovms@alfastrah.ru
http://http://protasovelearn.livejournal.com
http://elearningpro.ru/profile/ProtasovMihail
http://www.facebook.com/profile.php?id=100002383928920