



Ольга Лобач,
начальник отдела обучения
ОАО «Связьинтек»,
руководитель проекта СДО

СИСТЕМНЫЙ ПРОЕКТ

Стремительное развитие телекоммуникационной отрасли потребовало от компаний связи повышения эффективности, управляемости и прозрачности бизнеса. Одними из самых приоритетных становятся проекты внедрения современных систем автоматизации управления предприятием (ERP), взаимоотношений с клиентами (CRM) и других информационных систем. В связи с применением в межрегиональных компаниях «Связьинвеста» ERP-системы и выполнением работ в рамках объединенной программы обеспечения расчетов и взаимоотношений с клиентами возникла необходимость обучения персонала, которому предстоит пользоваться новыми информационными ресурсами.

Итак, исходные данные следующие: свыше 100 тыс. человек, которых нужно обучить, географическая разбросанность «студентов», сжатые сроки и ограниченные финансовые ресурсы. Плюс к этому множество

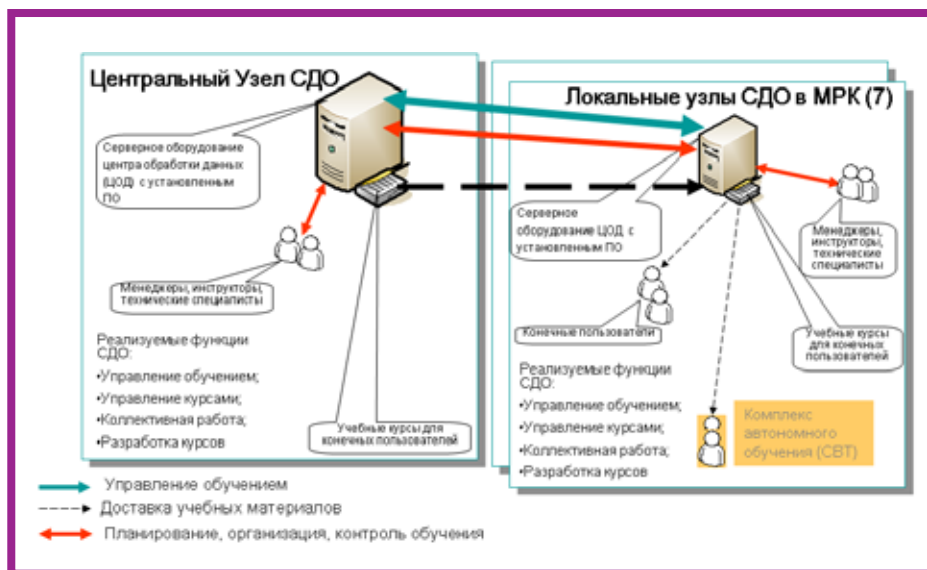
дополнительных требований, продиктованных необходимостью учесть специфику «Связьинвеста» и повысить эффективность учебного процесса. Условием решения этой задачи отвечает система дистанционного обучения (СДО), разработанная по заказу «Связьинтек» компанией «Корпоративные системы обучения» (КСО).

Разработка системы началась в 2007 году. Основным достижением на первом этапе можно считать создание команды профессионалов, в которую вошли специалисты «Связьинтек» и КСО. Важным фактором успеха стало также активное участие представителей межрегиональных компаний во всех мероприятиях, проводимых в рамках создания СДО, – семинарах, централизованном тестировании, формировании групп эксплуатации и их обучении.

Внедряемая система является уникальной. Она разработана в интересах компаний «Связьинвеста» и не имеет аналогов. 31 июля 2008 года этот образовательный продукт обрел название – «СКОРДО» (система корпоративного дистанционного обучения), успешно пройдя государственную регистрацию в Реестре программ для

Требования к СДО

- Проектируемое количество пользователей – не менее 100 тыс.
- Проектируемое количество учебных курсов – не менее 500.
- Возможность организации обучения в нескольких МРК одновременно.
- Возможность организации обучения непосредственно на рабочем месте пользователей в удобное для них время.
- Максимально возможный учет существующей организационной структуры МРК и «Связьинвеста».
- Возможность проведения как централизованного, так и децентрализованного обучения.
- Возможность управления обучением и контроля результатов.
- Масштабируемость.
- Возможность разработки собственных курсов и использования курсов сторонних производителей.
- Обеспечение экономической эффективности обучения за счет централизованной разработки и распространения учебных материалов, обеспечения унификации подходов к управлению обучением, минимизации трудозатрат на проведения обучения благодаря централизации консультационной и технической поддержки.
- Учет особенностей корпоративной сети передачи данных «Связьинвеста» и требований корпоративной системы информационной безопасности.
- Высокая устойчивость системы.



ЭВМ Федеральной службы по интеллектуальной собственности, патентам и товарным знакам.

Проверку на соответствие предъявленным требованиям «СКОРДО» прошла в декабре 2007 года. По итогам тестирования с участием специалистов МРК было высказано несколько замечаний и пожеланий, с учетом которых систему доработали. А уже в апреле 2008-го началось ее полномасштабное внедрение, которое завершилось к августу. «Связьинтек» обеспечивает поддержку эксплуатации системы.

В настоящее время в полном объеме реализованы возможности системы по централизованному и децентрализованному планированию и проведению обучения (как очного, так и заочного), контролю и анализу результатов обучения, разработке учебных курсов и многое другое.

В следующем году область использования «СКОРДО» планируется значительно расширить. В первую очередь за счет смещения акцентов с вопросов внедрения системы на создание контента – учебных курсов, без которых система является лишь инструментом.

– Многие межрегиональные компании выразили заинтересованность в самостоятельной разработке контента и адаптации существующих в компаниях учебных курсов под «СКОРДО», – говорит заместитель генерального директора ОАО «Связьинтек» Евгений Шатверов. – Кроме того, все ждут появления большого количества новых централизованных курсов обучения.

Размещение этих материалов в системе позволило бы создать в «Связьинвесте» общую «копилку знаний», а также унифицировать подходы к обучению и обеспечить качественный контроль и анализ результатов учебного процесса.

«СКОРДО» – многофункциональная система, которую можно использовать как инструмент управления компетенциями и как основу для автоматизации сертификации и аттестации персонала, а также для массового анкетирования и тестирования сотрудников. В связи с этим предстоит разработать методические рекомендации по новым направлениям применения системы.

Повышать функциональность «СКОРДО» планируется и в дальнейшем, в том числе с учетом опыта ее эксплуатации в 2008 году. Пожелания и предложения специалистов МРК уже собираются «Связьинтеком». Также изучается возможность интеграции СДО с информационными системами, установленными в межрегиональных компаниях, и оптимизации работы с большими объемами данных. ←

Элементы «СКОРДО»

– программно-аппаратный комплекс, предоставляющий возможность проведения дистанционного обучения и тестирования конечных пользователей и контроль его результатов;

– модель операционной деятельности (ролевая структура и схемы необходимых коммуникаций, регламентов и инструкций, обеспечивающих эксплуатацию системы, состав функций и требуемых компетенций специалистов, задействованных в процессах организации и проведения дистанционного обучения);

– методологическая, эксплуатационная и техническая документация, сопровождающая разработку, внедрение и последующую эксплуатацию системы;

– программы обучения и учебные курсы для специалистов, обеспечивающих внедрение и эксплуатацию системы;

– материалы поддержки пользователей СДО;

– контент, разработанный для программы.

