Анна Павлова,
руководитель проекта в финансовой сфере, Digital Design, Санкт-Петербург

Корпоративный портал как инструмент обучения

В статье рассказывается об организации дистанционного обучения как для сотрудников и агентов страховой компании, так и для сотрудников ее партнерских компаний.

Организационная схема и наполнение узлов

Настройка эффективного процесса обучения – одна из приоритетных задач предпродажной работы. Для сотрудников важно создать единое информационное пространство, где размещаются материалы по условиям предлагаемых продуктов и услуг, технологиям продаж, новости о проводимых маркетинговых активностях и прочая полезная для работы продавца информация. Форум «продавцов», сервис FAQ (frequently asked questions, часто задаваемые вопросы) являются удобными инструментами, способными оказать реальную помощь в работе. Таким «единым окном» служит корпоративный портал на базе Microsoft Office SharePoint – внутренний сайт для взаимодействия различных групп пользователей

в рамках одной компании. На портале оперативно размещается информация по различным направлениям деятельности, продуктам, точкам продаж и пр. Для каждого сотрудника создается отдельный «узел» (аналог «личного кабинета»), содержащий нужную ему информацию. Корпоративный портал помогает также сократить период адаптации, вхождения «в тему» новичков, на нем четко прослеживается структура компании и ее деятельности, поэтому поиск информации минимизирован. Портал можно использовать как инструмент для проведения корпоративного обучения бизнес-тренерами. Для них создаются «личные кабинеты», где хранится информация по тематическим курсам (учебные пособия, раздаточные материалы, примеры тестов). Преподаватели могут предоставлять материалы для изучения, назначать контрольные задания, отслеживать их выполнение и оценивать результат. Здесь фиксируется статус всех звеньев цепочки обучения, отображается информация о планируемых курсах. Для удобства пользователей портал легко интегрируется с почтовыми системами, что позволяет сотрудникам получать уведомления о необходимости выполнить задание, напоминает о сроках, фиксирует результаты. Кроме того, портал позволяет анализировать информацию и использовать ее для различных отчетов. Накопленная статистика и анализ данных помогает руководству в принятии управленческих решений. Результаты тестов, своевременность их прохождения и прочие показатели процесса обучения сотрудников учитываются для мотивационных выплат, планирования показателей продаж, оценки эффективности работы бизнес-тренеров и т.д.

Для партнеров и иногородних

Вышесказанное касается обучения собственных сотрудников страховой компании. Сотрудников компаний-партнеров, как правило, намного больше, они работают на удаленных территориях сети продаж в разных городах.

Для их обучения можно использовать тот же инструмент – корпоративный портал. Иногородние слушатели наделяются правами внешнего доступа и получают необходимую информацию – учебные материалы, тестовые задания, опросы.
Помимо этого, для обучения сотрудников, работающих в разных городах, применяется также система объединенных коммуникаций – Microsoft Lync, имеющая каналы связи достаточной пропускной

способности и удовлетворяющая требованиям информационной безопасности.

Этот сервис позволяет обеспечить общение удаленных слушателей с бизнес-тренером. Последний, находящийся, например, в Москве, может организовать семинар, презентацию с использованием двусторонней аудио- и видеосвязи. Бизнес-тренер в режиме on-line общается со слушателями из своего «личного кабинета», адресует им учебные материалы, дает задания и ведет переписку в чате. На портале размещаются видео- и аудиоролики с обучающих мероприятий, анализируется обратная связь по активным темам.

Действия пользователя демонстрируются на его рабочем столе, открыт доступ к документам, над которыми можно совместно работать, редактировать и пр. Все мероприятия можно записывать в цифровом формате и использовать в дальнейшей работе.

Преимущества использования системы Microsoft Lync как инструмента для организации обучения в следующем:

- снижение затрат на командировки
- экономия фонда заработной платы, так как нет необходимости содержать большой штат;
- использование best practice – лучшие тренеры распространяют обучающие мероприятия на максимальную аудиторию
- расширение перечня партнеров, агентов по продаже страховых продуктов, услуг
- рост лояльности сотрудников, овладевающих понятным инструментом для обучения, имеющих возможность обмениваться опытом и мнением с коллегами и тренером.

Система Microsoft Lync легко интегрируется с внутренним корпоративным порталом компании. Таким образом, все это может стать удобным инструментом для организации обучения как собственных менеджеров по продажам, так и партнеров страховой компании. Это особенно актуально для организаций с территориально распределенной агентской сетью.