

## RIEŠENIE DIŠTANČNÉHO VZDELÁVANIA REALIZAČNÝCH KOMUNÍT ORGANIZÁCIE

### Aplikácia komunitných portálov pre zdieľanie a rozvoj vedomostí

*Zámerom projektu je využiť existujúci portál, software a riešenie pre využitie univerzálneho prostredia pre distribúciu a riadenie dištančného vzdelávania doménových komunít interných zamestnancov. Najmä však zvládnuť prípravu a zaškolenie nových zamestnancov organizácie.*

#### Školiace strediská spoločnosti PosAm, spol. s r. o.

Snahíme sa pochopiť procesy, v ktorých naši klienti vytvárajú hodnoty a hľadáme možnosti na zlepšenie týchto procesov prostredníctvom cieľných služieb a informačných technológií.

#### Úloha: Príprava nástroja pre distribúciu informácií a podporu aktuálnych a nových zamestnancov.

Cieľom je v obmedzenom čase zabezpečiť permanentne dostupný systém vzdelávania v akomkoľvek čase a na akomkoľvek mieste. Zároveň je potrebné ponúknuť možnosť aktívneho prístupu zamestnancov do systému na zachytávanie ich požiadaviek, postrehov a názorov, ktoré sa po komentári doménového garanta budú ďalej šíriť a využívať na uvedenie nových pracovníkov do problematiky.

Nevyhnutné bude tomuto projektu zabezpečiť neustálu podporu zo strany zabezpečovateľa, keďže prevádzka je nepretržitá a nie je vazaná ani na lokalitu pracoviska.

#### Riešenie:

##### PORTÁL VZDELÁVANIA

Portál vzdelávania umožňuje vytváranie neobmedzeného množstva samostatných dokumentov s oddelenými prístupmi pomenovaných užívateľov.

Základné charakteristiky produktu:

- Informácie, príručky, študijné materiály, komentáre a diskusia je v tomto prostredí archivovaná a ukladaná pre ďalšie použitie.
- Portál podporuje prístup cez web pre všetky bežné prehliadače (MS Internet Explorer, Opera, Mozilla, Firefox, Safari) a je dostupný aj z iných prehliadačov bez podpory.

- Portál podporuje všetky formáty súborov štandardizovaných pre HTML protokol
- Prístup je možný po prihlásení sa menom a heslom. Vďaka tomu je možné identifikovať zmeny, zápisy a prítomnosť osoby na portáli.

##### SPRÁVA PORTÁLU

Súčasťou služby je administrácia portálu, v čom je zahrnutá správa pomenovaných užívateľov, zmeny práv na jednotlivé elementy a dokumenty. Taktiež je v tejto službe zahrnutý reporting činností v portáli podľa schválenej štruktúry.

##### PODPORA A SPOLUPRÁCA

Podpora portálového segmentu služby obsahuje podporu užívateľov podľa ich kategórie:

- Vlastníci procesu – podpora kontrolingu a reportingu
  - Tvorcovia obsahu – podpora zadávania a zmien obsahu vzdelávania
  - Lektori a tútori – podpora riadenia a komunikácie s frekventantom
  - Frekventanti – užívateľská podpora
- Z pohľadu budovania portálu zabezpečujeme spoluprácu a súčinnosť so zadávateľom a ďalšími stranami zapojenými do tohto projektu.

##### SEGMENT VÝKONU VZDELÁVANIA

Realizácia vzdelávania prebieha dištančnou formou za podpory technológií. V našom riešení ponúkame možnosť On-line vzdelávania. Takto zabezpečíme živé vysielanie prednášok





### Čo všetko rieši táto služba? témy zahrnuté do riešení pre našich zákazníkov

Ako zabezpečiť stálu dostupnosť informácií? Ako uchovať vedomosti a skúsenosti našich dlhoročných spolupracovníkov a nestratiť ich s odchodom kľúčového zamestnanca z organizácie? Ako poskytnúť vzdelávanie vždy keď je potrebné? Kto bude realizovať vzdelávanie z vnútorného prostredia organizácie a koľko bude stáť jeho zaučenie a analýza? Oplatia sa tieto investície do budúcnosti? A zostane nám niečo po realizácii tohto projektu? Kto nám pomôže, keď tu už konzultačná firma nebude?

podporených prezentáciou materiálov a diskusie frekventantov.

#### TECHNOLÓGIA VÝKONU VZDELÁVANIA

Naša technológia umožňuje on-line prepojenie užívateľov na celom svete s prístupom na internet bez potreby špeciálnych zariadení a software.

#### PODPORA TECHNOLOGIE

Obsahom ponúkanej služby je podpora užívateľov podľa ich kategórie:

- Vlastníci procesu – podpora kontroingu a reportingu
  - Tvorcovia obsahu – podpora zadávania a zmien obsahu vzdelávania
  - Lektori a tútori – podpora riadenia a komunikácie s frekventantom
  - Frekventanti – užívateľská podpora
- Pre segmenty portálu a segment realizácie školenia ponúkame outsourcing technologického zázemia. Technológiu pre portál umiestnime v priestoroch vlastného datacentra s príslušným zabezpečením. Naše riešenie teda nevyžaduje nákup techniky ani ďalšie náklady spojené s jej prevádzkou a údržbou.

#### ZABEZPEČENIE PREVÁDZKY

Prevádzka bude zabezpečená Storage systémom, ktorý zabezpečuje plnú funkčnosť technológiu.

Všetka prevádzka bude dohľadovaná našim Dohľadovým strediskom v režime 24/7, teda bude pod neustálym dohľadom. Užívateľská prevádzka bude zabezpečená taktiež dispečingom v rozsahu 24/7

#### PODPORA UŽÍVATEĽOV

Všetky úrovne používateľov majú k dispozícii podporu príslušnú k ich roli v projekte. Štandard je pre nás plná podpora nami poskytovaných služieb.

#### PODPORA TVORCOV OBSAHU

Tvorcovia obsahu budú mať k dispozícii osobné zaškolenie, koučing a podporu

pri práci s portálom a bežnej správe prostredia.

Podporu zabezpečuje dvadsaťštyri hodinový telefonický a mailový dispečing s garantovanou dobou reakcie 2 hodiny od nahlásenia.

#### PODPORA LEKTOROV A TÚTOROV

Lektori obsahu budú mať k dispozícii osobné zaškolenie, koučing a podporu pri práci s portálom a bežnej správe prostredia.

Podporu zabezpečuje dvadsaťštyri hodinový telefonický a mailový dispečing s garantovanou dobou reakcie 2 hodiny od nahlásenia.

#### PODPORA FREKVENTANTOV

Užívateľom zabezpečujeme dvadsaťštyri hodinovú podporu cez telefonický a mailový dispečing s garantovanou dobou reakcie 2 hodiny od nahlásenia.

Užívateľom ponúkame zaškolenie na použitie aplikácie vo forme eLearnigu a podpory dispečera.

Všetci užívatelia budú mať k dispozícii manuál ovládania aplikácie.

#### PODPORA, REPORTING A SLUŽBY PRE MAJITEĽOV PROCESU

Majiteľom procesu; garantom a vlastníkom procesu vzdelávania zabezpečujeme reporting s plným reporting manažmentom podľa štandardov ITIL u. Zároveň sme pripravený spolupracovať so zadávateľom na optimalizácii prevádzky a zlepšovaní služby.

#### Chcete vedieť viac?

Viac informácií o riešení a meno kontaktnej osoby nájdete na web stránkach:  
[www.posam.sk](http://www.posam.sk) sekcia školenia a vzdelávanie



PosAm Bratislava spol. s r.o.  
Odborárska 21  
831 02 Bratislava  
Slovenská republika  
Tel: 02 / 49 23 91 11  
Fax: 02 / 49 23 98 88  
aplikacie@posam.sk  
[www.posam.sk](http://www.posam.sk)

#### O FIRME POSAM

PosAm, spol. s r.o. sa zaoberá vývojom, riešením a dodávkami komplexných systémov informačných technológií. Primárna oblasť činnosti je návrh a vývoj informačných systémov pre zdokonaľovanie riadiacich procesov vo firme, v ktorých dominuje tímová spoluprácu a rozvoj znalostí. Orientuje sa hlavne na systémy pre podporu a rozvoj procesov riadenia, dokument manažment, manažment znalostí, komunikácie a administratívy, vo veľkých firmách, inštitúciách a verejnej správe. PosAm Bratislava je IBM Premier Level Partner a držiteľ certifikátu systému manažérstva kvality podľa normy ISO 9001:2000. Okrem softvérových produktov ponúka širokú škálu služieb a vzdelávanie, je držiteľom Akreditácie Ministerstva školstva SR, Certifikovaných školiacim strediskom produktov Linux spoločnosti SuSE a LEAC Autorizovaným školiacim strediskom produktov Lotus.