

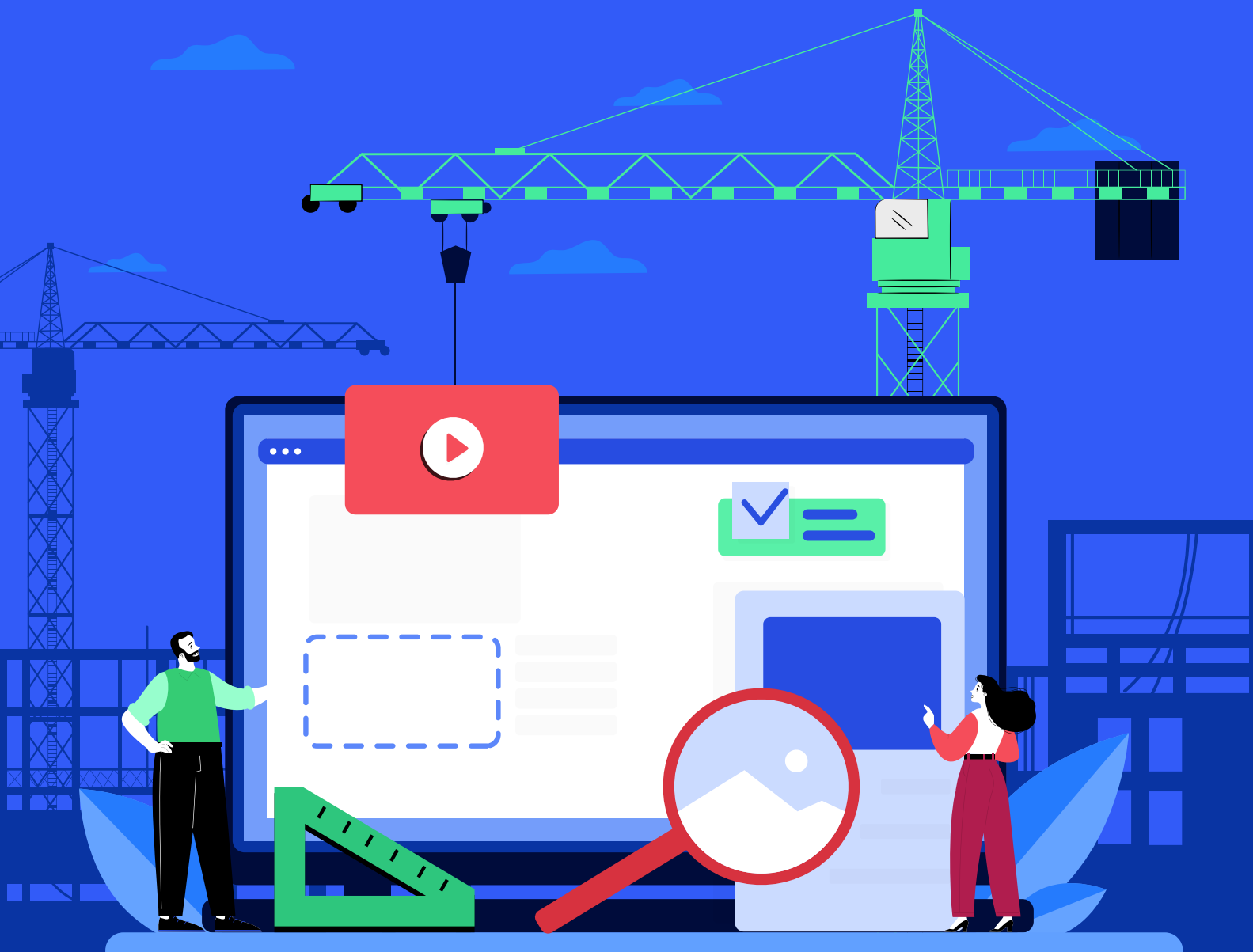


Валерий Трошин

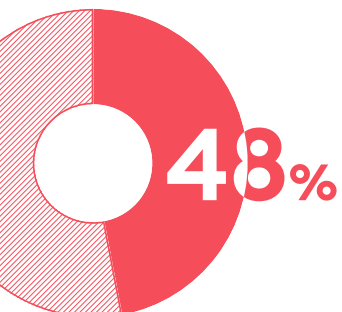
Ведущий менеджер проектов
и отраслевой эксперт
по онлайн-обучению iSpring

6 успешных кейсов

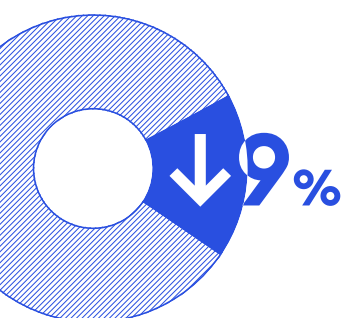
Как e-learning помогает перестроить
бизнес под текущие условия



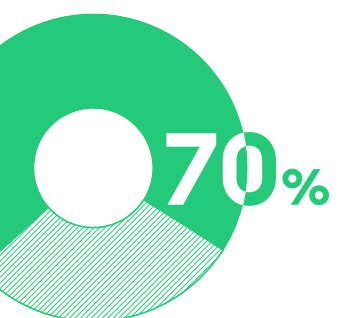
Как пострадал бизнес в России



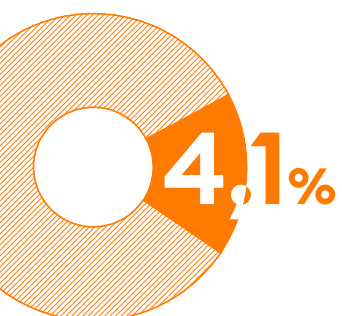
48% отечественных компаний испытывают трудности из-за экономических санкций¹.



Оборот предприятий малого и среднего бизнеса упал на 9% по сравнению с предыдущим годом².



70% российских компаний пострадали от ухода зарубежных интернет-сервисов. 23% из них не могут полноценно продолжать работу³.



Во 2 квартале 2022 года индекс физического объема ВВП упал на 4,1% процента по сравнению с прошлым годом⁴. Основные причины: санкционное давление и снижение потребительского спроса.

¹ [Опрос Российского союза промышленников и предпринимателей](#)

² [Исследование цифровой платформы МСП](#)

³ [Исследование Аналитического центра НАФИ](#)

⁴ [Исследование Росстата](#)

Что делать?

Наш вариант — вложиться в обучение. Сотрудники с высокой квалификацией смогут не только создать более качественный продукт, но и доказать клиентам, что он ничуть не уступает иностранному аналогу.

Вот как онлайн-обучение уже помогло нескольким российским компаниям перестроить бизнес, улучшить показатели и выйти на новый уровень.

Что делать компаниям,
чтобы перестроить бизнес?





ЧЕТРА

«ЧЕТРА»: Сократили расходы на обучение на 6 миллионов рублей

Проблема. На очное продуктивное обучение сотрудников тратилось от 3,5 до 6,3 миллионов рублей в год.

Было. 7 тренингов в год. Стоимость каждого – 500–900 тысяч рублей. Сотрудников приходилось отрывать от работы на 3–4 дня.

Стало. Компания отказалась от дорогостоящих тренингов и полностью перевела обучение в онлайн-формат. Обученность выросла до 95%

«ЧЕТРА» – это бренд российской спецтехники. Из-за особенностей продукта, менеджеры по продажам, специалисты сервиса и дилеры должны не просто общаться с клиентом, а рассказывать о технике всё: от преимуществ отдельных моделей до устройства производства.

С этим компании помогает продуктивное обучение.

Раньше на обучение одного сотрудника компания тратила 50 000 рублей в год. Один очный тренинг стоил от 500 до 900 тысяч рублей — и таких было 7 в год.

Чтобы сократить расходы, «ЧЕТРА» решила перейти на дистанционное обучение. Массовый тренинг в Skype или Zoom не подходил: когда сотрудники одновременно отрывались от работы, процесс на производстве замедлялся. У других не было возможности присоединиться – они обязаны постоянно общаться с клиентами по телефону.

Тогда «ЧЕТРА» перевела учебные материалы в онлайн-формат с помощью конструктора курсов iSpring Suite и загрузила их на платформу iSpring Learn.

Сотрудникам не сразу стало понятно, что быстрее прочитать курс на 20 минут, чем тратить 3–4 дня на обучение. Но сейчас 50% обучающихся проходят курсы сразу после назначения, а к концу месяца их проходит 90% персонала. Обученность выросла до 95% в месяц. Каждый месяц сотрудники изучают что-то новое. Вернуться к старым материалам, чтобы освежить знания, можно в любой момент.

Итог: компания отказалась от тренингов, которые ежегодно стоили от 3,5 до 6,3 миллионов рублей.

Самым активным и вовлеченным сотрудникам дарят подарки, что дополнительно мотивирует учиться.



OR
GROUP

«Обувь России»: Научились быстро оповещать о нововведениях

Проблема. Компания не могла своевременно оповещать всех сотрудников об изменениях. Продуктовое обучение было сложно проводить из-за разброса магазинов по всей стране.

Было. Тратились огромные деньги на проведение очных тренингов и семинаров: перелёт, проживание для тренеров, аренда помещения. Сотрудники постоянно отрывались от работы.

Стало. Одновременно всем 353 магазинам в 141 городе России назначают курс, в котором рассказывают о нововведениях. После курса тестируется усвоенность знаний.

Группа компаний «Обувь России» удвоила розничную сеть в 2020 год. Сейчас у них 353 магазина в 141 городе России, а выручка за 2021 год составляет 8,57 миллиардов рублей.

Из-за стремительного развития компании, сотрудников нужно было быстро оповещать о нововведениях. Обучать персонал по всем регионам крайне сложно: нужно отправлять в командировку или группу сотрудников, или сторонних тренеров.

Это ресурсозатратно и неэффективно.

Тогда «Обувь России» стала обучать всех сотрудников по единой программе на платформе онлайн-обучения iSpring Learn.

Если в компании появляются нововведения, их сразу вносят в программу обучения, добавляют аттестацию. Автоматические отчеты позволяют смотреть, сколько времени сотрудники тратят на обучение и какие ошибки допускают.

Дистанционное обучение позволило создавать курсы с аудио- и видеовставками, диалоговыми тренажёрами. Учебные материалы стали доступны с любого устройства. **Обо всех изменениях и нововведениях в компании сотрудники узнают из уведомлений, которые приходят на телефон.**



ВКУСВИЛЛ

«ВкусВилл»: Усилили HR-бренд на рынке труда

Проблема. Компания боялась переходить в онлайн-формат и думала, что пропадёт человечность, необходимая для прокачки HR-бренда.

Было. 15 тысяч сотрудников обучали офлайн. 5 тренеров не справлялись с наплывом новичков.

Стало. В месяц компания обучает по 700 новичков всего за 5 дней.

Компания «ВкусВилл» насчитывает более 1300 магазинов в 56 городах России и обладает штатом в 15 тысяч сотрудников. Один из приоритетов сети – усиление HR-бренда и повышение привлекательности компании в качестве работодателя.

Когда «ВкусВилл» начал открывать по 30–40 магазинов в месяц, обучать по 700 новичков за две недели в очном формате стало проблематично — в штате было всего 5 тренеров.

Тогда в компании поняли, что нужен другой подход, и перешли в онлайн с помощью продуктов iSpring.

Чтобы у сотрудников не было отторжения к нововведениям, в компании провели конкурсы с разными форматами заданий. Участие было не обязательным, но сотрудники включились в обучение очень активно.

Такой подход помог быстрее освоить платформу, опробовать разные форматы обучения и сохранить нервы сотрудникам. Работники, участвовавшие в конкурсе, рассказали о платформе коллегам, и такой формат пришёлся им по душе.

Теперь обучение новичков длится пять дней на онлайн-платформе.

Новые знания сотрудники сразу применяют на практике под контролем наставника. Это помогает сохранить душевность и человечность, а также снизить текучесть. Новички рассказывают о своей работе и опыте друзьям, что увеличивает привлекательность «ВкусВилла» как работодателя.



ELIS

Elis Fashion: Сформировали кадровый резерв

Проблема. Сотрудники поздно узнавали о новой коллекции. Половина знаний, полученных на тренингах, забывалась по дороге на работу.

Было. Дорогостоящие тренинги дважды в год. За один раз нужно рассказать о коллекциях сразу двух сезонов. Руководство устно оповещало сотрудников об изменениях.

Стало. Появился кадровый резерв, сотрудников обучают работать над стилем клиента. Срок адаптации сократился на треть. Информация о новых коллекциях появляется моментально.

В российской компании Elis Fashion упор делают на обучении сотрудников, работающих с клиентами напрямую. Собственная розница насчитывает более 135 магазинов по всей стране, а штат составляет более 700 сотрудников. Каждого из них нужно регулярно

обучать техникам продаж и трендам, рассказывать о новых коллекциях.

До онлайн-формата обучение было простым: новичкам было необходимо изучить стандарты поведения и внешнего вида сотрудников, информацию о производстве и характеристиках товара. За обучением следили руководители, которые раз в полгода ездили на очные тренинги

Это было неэффективно — многие знания забывались на обратной дороге. К тому же, в год выпускается 4 коллекции, а тренингов проводится в 2 раза меньше.

У бренда появилось несколько задач:

- сделать обучение эффективнее при минимальных затратах,
- оперативно рассказывать об изменениях на рынке,
- сформировать кадровый резерв и сделать из продавцов настоящих стилистов.

Компания хотела повысить лояльность сотрудников и дать им почувствовать причастность к чему-то глобальному.

Первое время сотрудников нагружали большими объемами информации. Для упрощения процесса обучения в Elis начали пробовать разные форматы и со временем нашли баланс по схеме «от простого к сложному».

В итоге нагрузка на работников снизилась, начал формироваться кадровый резерв — в компании появились профессионалы, способные подбирать образы для любого клиента.



Эконика

«Эконика»: выстроили обучение при просевших продажах

Проблема. У компании 122 магазина и более 1000 сотрудников. На очный тренинг в одном городе тратили около 500 тысяч рублей.

Было. Если в каком-то магазине проседали продажи, руководство направляло туда тренера.

Стало. Стоимость обучения сократилась на 40%, период адаптации сократился на треть. При снижении продаж компания создаёт курсы, а не организовывает командировки.

Когда в российской компании «Эконика» проседали продажи, в магазин направляли тренера. Получалось, что к четырём новичкам во Владивостоке специально приезжал бизнес-тренер из Москвы. На такие командировки обычно тратилось в районе полумиллиона рублей: командировочные, авиаперелёт, отель, аренда помещения.

Другие неудобства:

1. приходилось искать варианты бюджетного перелёта,
2. тратилась неделя из рабочего графика,
3. переносились запланированные тренинги,
4. приходилось организовать эффективное групповое обучение для малого количества сотрудников.

Тогда в «Эконике» задумались об онлайн-обучении, чтобы нужный контент всегда находился в смартфоне.

Протестировав пять систем онлайн-обучения на своих сотрудниках, компания остановилась на iSpring Learn. Выбирали путём голосования после апробации всех вариантов. 83% опрошенных отметили, что контент в iSpring Learn загружался быстро – не нужно было ждать, пока загрузится новый урок.

Несмотря на опасения, идея внедрить онлайн-обучение сработала.

В компании беспокоились, что эффективность обучения снизится, консультанты не захотят учиться онлайн, а качество сервиса и продажи упадут. Руководство удивилось, когда новички стали превращаться в полноценных специалистов всего за восемь недель.

Сейчас 80% новых сотрудников проходят итоговый тест с первой попытки.

В итоге стоимость обучения сократилась на 40%. Качество сервиса и эффективность работы сотрудников не снизились, несмотря на полное отсутствие живого обучения в первое время. Период адаптации сократился на треть – раньше он длился 12 недель.



KazanExpress

KazanExpress: отказались от старого подхода к обучению

Проблема. Сеть быстро расширялась, компания не успевала обучать сотрудников для новых пунктов выдачи заказов.

Было. Офлайн-обучение, при котором опытные сотрудники передавали знания новичкам.

Стало. Автоматический онбординг новичков. Уже на второй день сотрудник начинает вливаться в работу.

Ещё в 2020 году маркетплейс KazanExpress насчитывал в штате около 300 сотрудников. В 2021 году их было уже 4 000, а оборот вырос на 800% в год.

В городах открывалось по 50 пунктов выдачи заказов, а для каждой точки нужен новый администратор. На старте обучением сотрудников

занимались владельцы компании и партнёры, но теперь они перестали справляться.

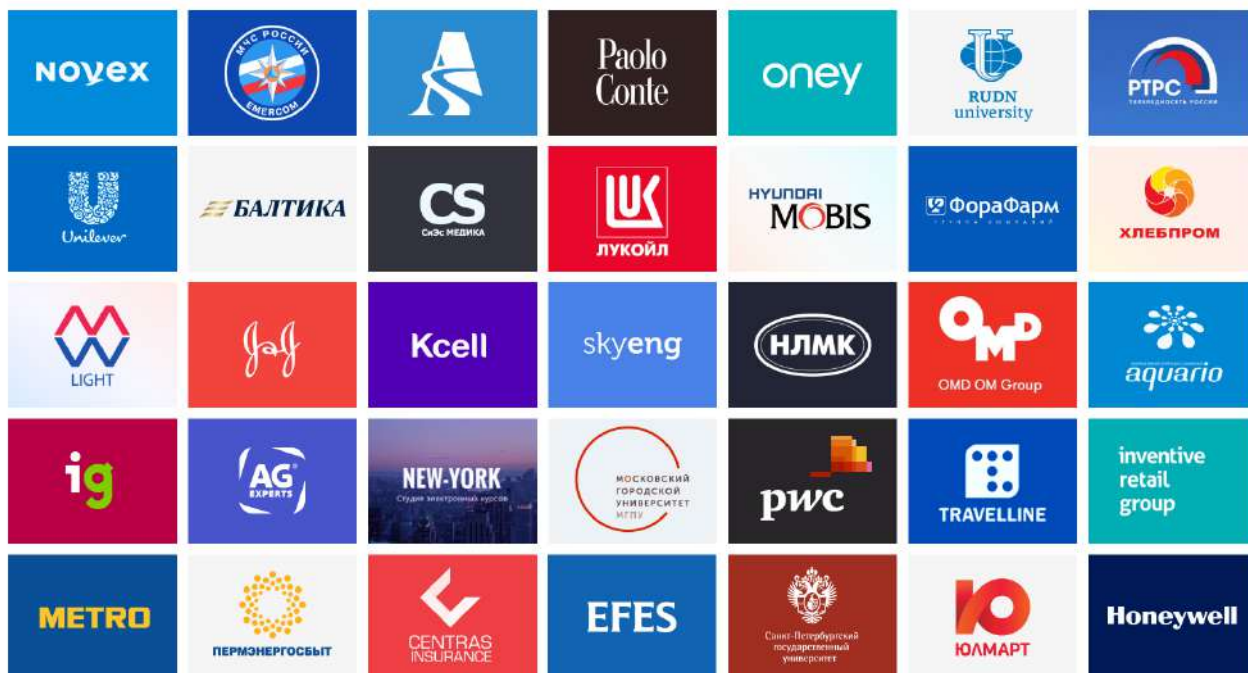
Сначала появились руководители, которые вводили администраторов в должность удалённо, после в компании внедрились систему наставничества. Это отлично сработало в городах, где уже были опытные сотрудники, но на новых территориях обучать администраторов было некому.

Тогда в компании поняли, что им нужно дистанционное обучение.

После изучения рынка LMS и конструкторов курсов, в KazanExpress остановились на iSpring Learn и iSpring Suite.

Учебные материалы стали доступны сотрудникам круглосуточно. Для новичков запустили welcome-курс с рассказом о компании. Уже на второй день обучения новичок изучает конкретные инструкции.

Отказ от старого подхода в обучении позволил компании справиться с наплывом новичков и поставить их обучение на поток. Уже сейчас компания открыла 460 пунктов выдачи заказов в 115 городах России, обслуживает более 3 миллионов клиентов в год и обрабатывает 100 тысяч заказов в сутки.



Остальные кейсы

Предлагаем ознакомиться с остальными кейсами наших клиентов, которые после внедрения онлайн-обучения смогли снизить текучесть, увеличить кадровый резерв и сократить расходы на обучение.

Если вы сейчас в тупике и не знаете, как перестроить бизнес под новые задачи, напишите на почту valeriy.troshin@ispring.ru или позвоните по номеру +7 800 333 78 73. Вместе мы проанализируем вашу ситуацию и предложим подходящее решение.