

Коммерческий учебный центр и корпоративный университет

Елена Иванова
Директор Luxoft Training

Подготовлено для EduTech 2011

- История развития Luxoft Training и предпосылки его создания
- Дуализм ИТ (как основной бизнес и как business support функция)
- Универсальность сервисного подхода (business support)
- Уровни «зрелости» ИТ функции
- Общее между ISV и отделами внутренней автоматизации
- Области знаний в ИТ
- Специфика обучения ИТ специалистов
- Статистика по объемам обучения по направлениям – для Luxoft и вовне
- Основные бизнес процессы и оргструктура Luxoft Training

История развития Luxoft Training

Дефицит квалификации
в регионах, высокие требования
к специалистам,
низкая емкость рынка труда

- На старте: 1 менеджер по обучению + внешние провайдеры и инструкторы из производства
- В итоге: 15 штатных преподавателей, 17 базовых курсов, 30 программ обучения

2000-2002 год,
100-200 сотрудников

Нужны вводные тренинги, студенческие программы, технические семинары, английский язык, управленческие кадры, система аттестаций

2004 год,
750 сотрудников

- Обучение в филиалах
- Центры экспертиз
- Обучение незагруженных сотрудников, переподготовка специалистов
- Повышение проф. Уровня специалистов
- Удержание ключевых сотрудников
- **Запуск «внешнего» обучения**

- Классы подготовки специалистов
- Программы повышения квалификации по инженерным ролям
- Тренинги по технологиям и практическому использованию инструментов
- Обзорные тренинги и тренинги по навыкам персональной эффективности
- E-learning, вебинары, открытые и корпоративные тренинги по всему миру
- Конференции, круглые столы, семинары, workshops

2011 год,
4500 сотрудников

Высокая экспертиза, обмен опытом
Junior программы, английский язык
Программы HiPo
Вводные тренинги на функции
Обучение в регионах



Основной бизнес:

Развитие

Повышение эффективности

Увеличение прибыли

...

Business domain
knowledge



Управление сервисами:

Снижение затрат

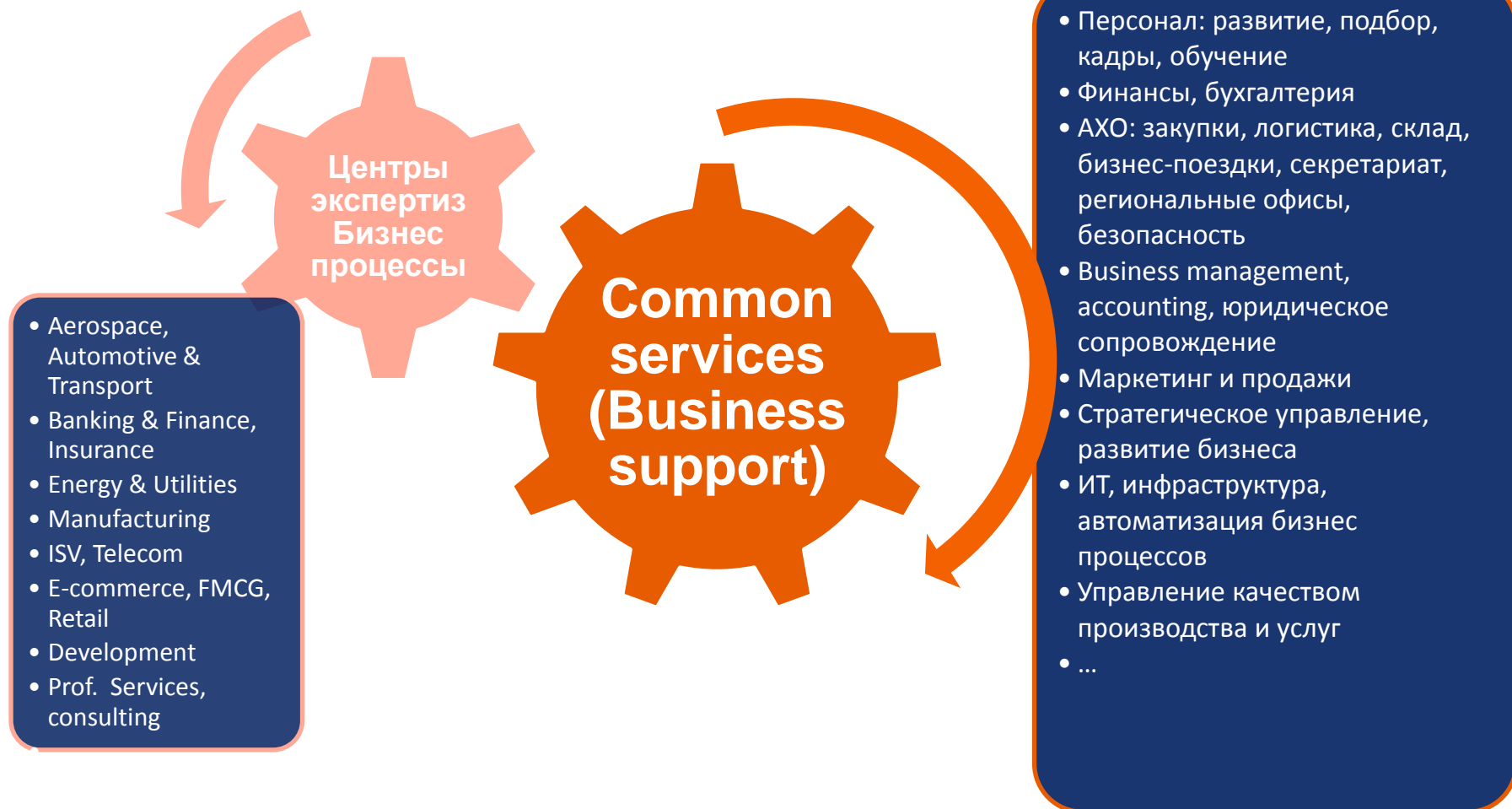
Повышение качества

...

Common knowledge

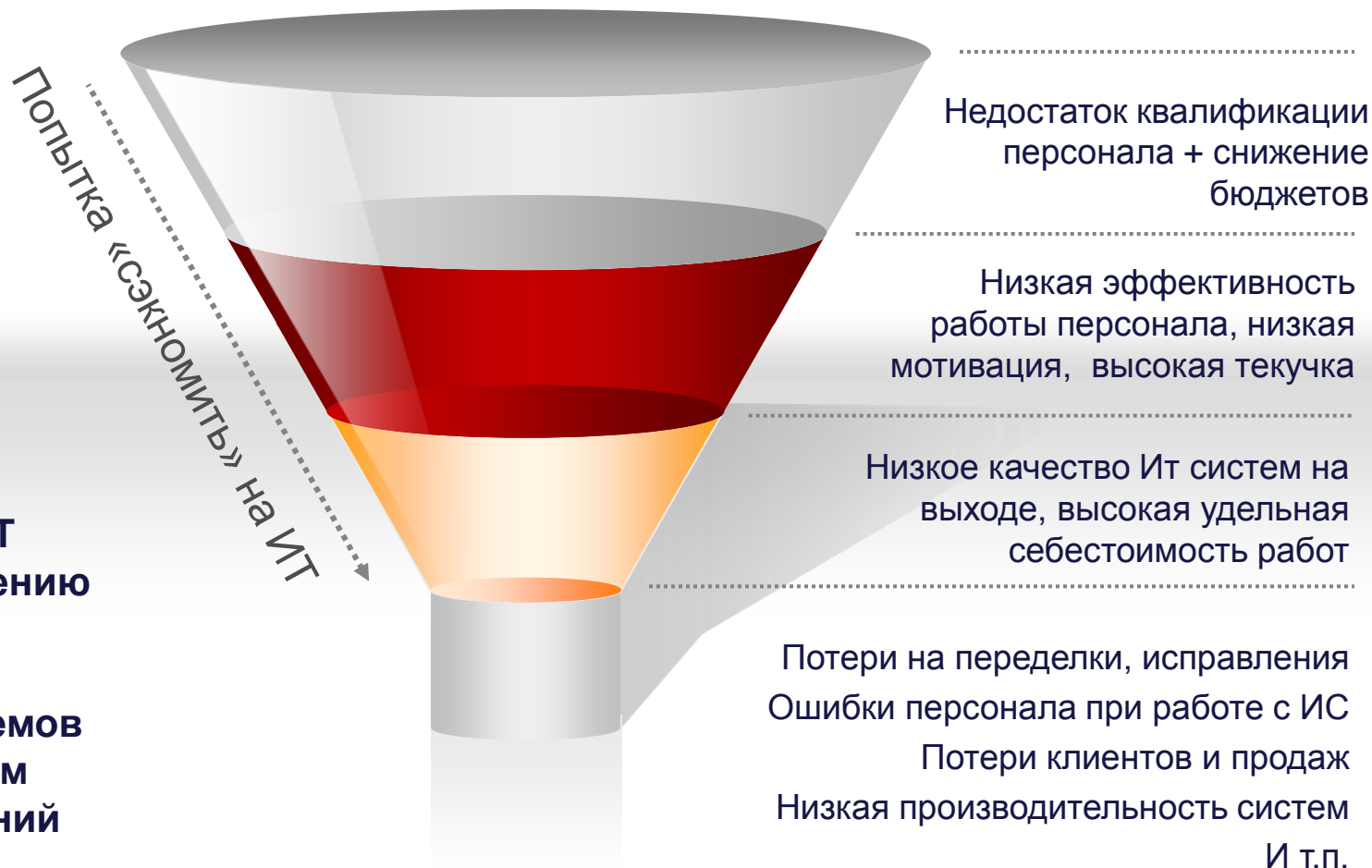


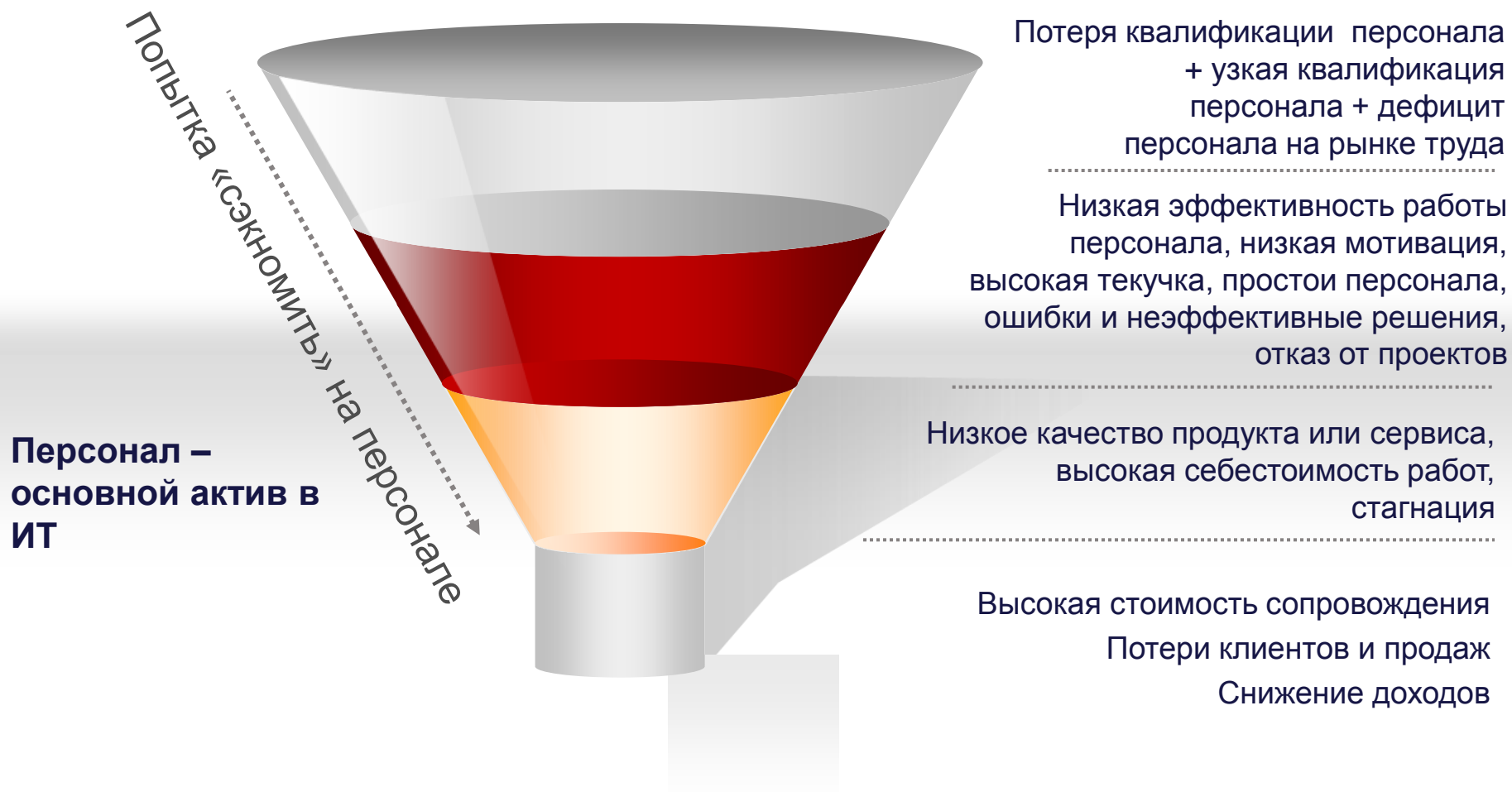
Сервисный подход к управлению бизнесом



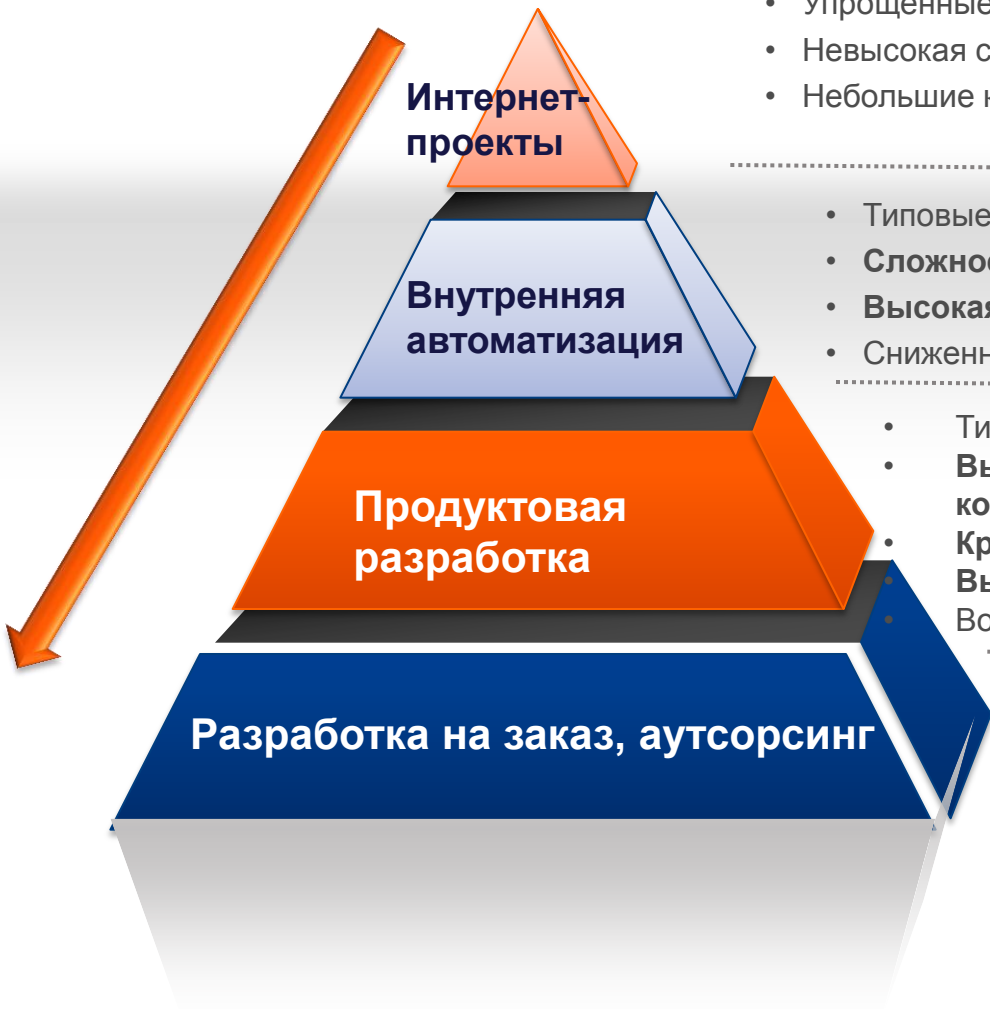
ИТ как сервис (поддержка основного бизнеса)

**Снижение
бюджетов на ИТ
ведет к повышению
операционных
расходов,
снижению объемов
продаж и другим
потерям компаний**





Уровни «сложности» в ISV



- Типовые проекты
- Упрощенные требования
- Невысокая стоимость ошибки и изменений
- Небольшие команды

- Типовые проекты
- **Сложности интеграции, изменяемые требования**
- **Высокая стоимость ошибки, низкие коммерческие риски**
- Сниженные конфигурационные требования

- Типовые проекты
- **Высокая стоимость ошибки и коммерческие риски**
- **Крупные распределенные команды**
- **Высокие конфигурационные требования**
- **Возможность зафиксировать требования.**

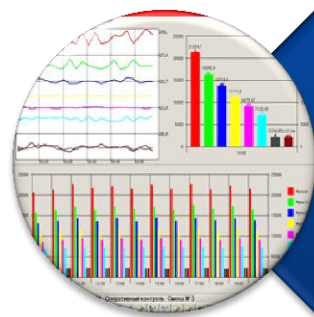
- **Сложности интеграции, изменяемые требования**
- **Высокая стоимость ошибки и коммерческие риски**
- **Крупные распределенные команды**
- **Проекты различных уровней сложности, масштаба, различные технологии, методологии**



ISV

- Интернет компании
- Разработка коробочных продуктов
- Интеграторы
- Разработка под заказ

- Разработка ПО и ПАК
- Технологии и инструменты, платформы, готовые и open-source решения
- Методологии и практики инженерных процессов разработки ПО и внедрения, в т.ч бизнес-анализ



Автоматизация бизнес процессов

- CRM
- ERP
- СЭД
- ...

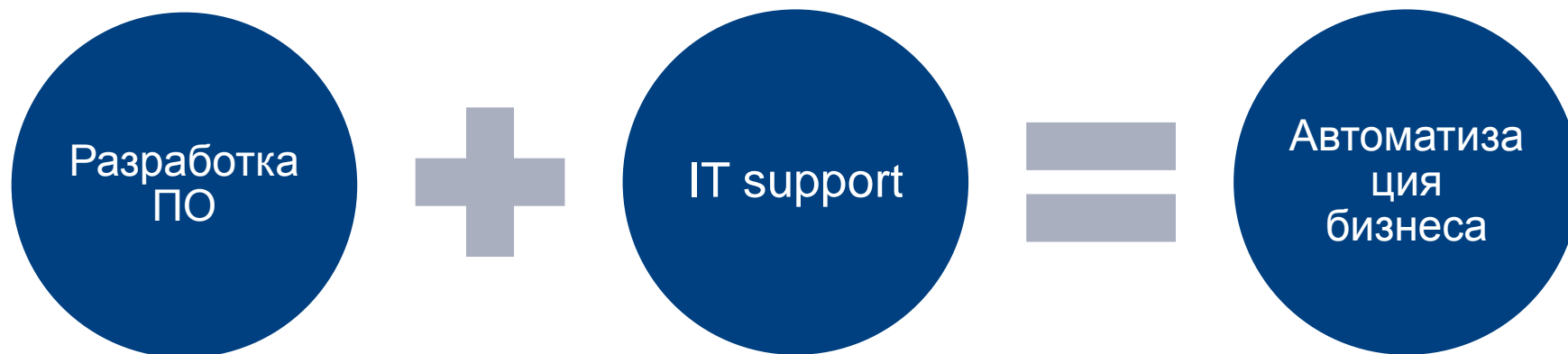
- Описание бизнес процессов
- Разработка ПО и ПАК
- Администрирование, настройка, внедрение и поддержка ИС



IT support

- обслуживание ПАК
- обслуживание сетевой, доменной и файловой инфраструктуры, почтовой системы
- Helpdesk
- Информационная безопасность

- Управление сервисами
- Администрирование систем и hardware
- Информационная безопасность



Экспертиза в разработке ПО

- Rational Unified Process
- Agile, SCRUM
- ISO 2000, CMMI
- PMP
- UML, IDEF0

- Управление проектом
- Бизнес моделирование
- Анализ требований
- Проектирование
- Программирование и дизайн
- Тестирование
- Документирование
- Конфигурационное управление
- Управление изменениями
- Внедрение, сопровождение



- Планирование и контроль
- Деловое общение
- Управление людьми
- Построение команды
- Презентации
- Переговоры

- J2EE
- MS .NET
- Oracle
- BEA, IBM
- Rational, Mercury
- XML, WebServices

- ✓ Финансы
- ✓ Автомобилестроение
- ✓ Самолетостроение
- ✓ и т.д.

Причины снижения квалификации



Низкая эффективность департаментов автоматизации, IT support служб

Какой вывод?



Специфика профессионального технического обучения



- Семинары и практикумы вместо тренингов
- Высокая структурированность материала
- Ценный опыт практиков
- Пошаговое обучение с одновременным применением и обменом опытом
- Регулярность обучения

Специфика обучения в ИТ

Преподаватели

- Интраверты, часто плохие спикеры
- Ораторы вместо экспертов
- Теоретики, давно без практики

Слушатели

- Ценят время, прагматики
- Интраверты
- Высокоинтеллектуальны
- Эксперты в других областях
- Навыки обработки большого количества информации
- Доступ к большому количеству формату самообразования (интернет, книги)

Материал и содержание

- Вендорские курсы – гарантированное качество, но только 1 решение, инструментальные курсы
- Большой объем структурированных знаний и умение их применять (не навыки!)
- Программы подготовки по ролям
- Сложно оценить «экспертность» отдельного курса
- Быстрое устаревание

Форматы

- Коучинг
- Семинары и практикумы
- Обмен опытом
- Конференции
- Дистанционное обучение, база знаний



Программы подготовки –
обучение с нуля,
переквалификация,
карьерный рост



Курсы повышения
квалификации,
инструментальные курсы



Курсы повышения
персональной
эффективности, кросс-
ролевые курсы

Основные инженерные роли в разработке ПО



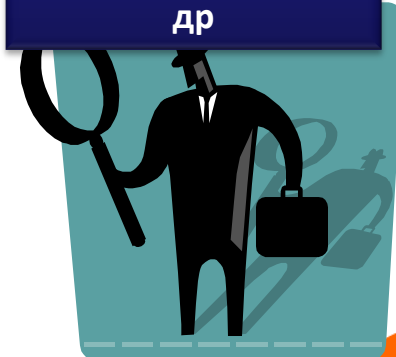
Спрос на специалистов в SE

Архитекторы,
бизнес аналитики

Системные
аналитики
Разработчики
Java

Специалисты по
тестированию
Разработчики .Net и
др

Менеджеры
проектов
Технические
писатели



Повышение квалификации

- Управление виртуальными командами
- Количественное управление, управление рисками
- Инструменты управления исполнением, планирования, обмена информацией, управления рисками, изменениями и т.п
- Оценка трудозатрат
- Тренинги по методологиям
- Обмен опытом

Менеджеры проектов



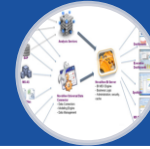
- Инструменты моделирования, управления требованиями
- Тренинги по методологиям
- Обмен опытом

Бизнес- и системные аналитики



- Проектирование высоконагруженных систем
- Тренинги по новым технологиям и решениям
- Обмен опытом

Системные архитекторы



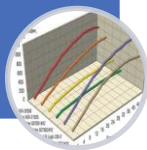
- Новые инструменты, решения, библиотеки, frameworks
- Рефакторинг
- Unit testing

Разработчики ПО



- Количественное управление тестированием
- Риски тестирования, обмен опытом
- Инструменты управления тестированием
- Тренинги по методологиям

Тест-менеджеры



- Инструменты управления сценариями тестирования
- Методы моделирования
- Тренинги по типам тестирования

Тест-дизайнеры, тестировщики



- Инструменты автоматизации нагрузочного и функционального тестирования, тестирования миграции данных
- Понимание архитектуры приложений

Инженеры по автоматизации тестирования

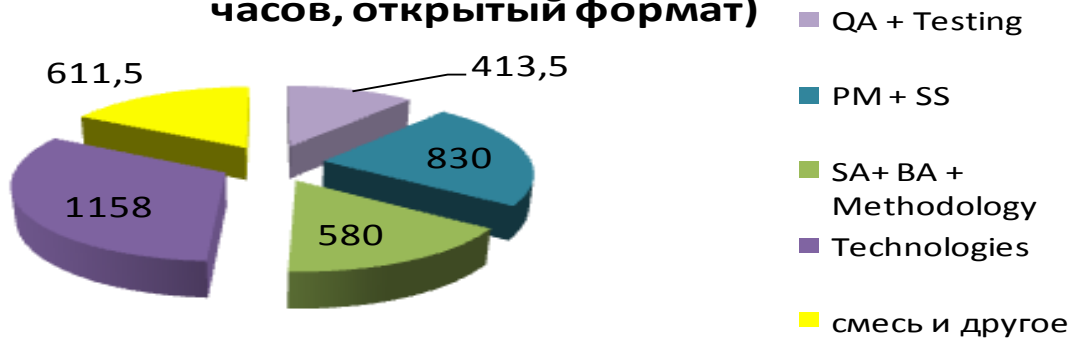


Персональная эффективность в разработке ПО

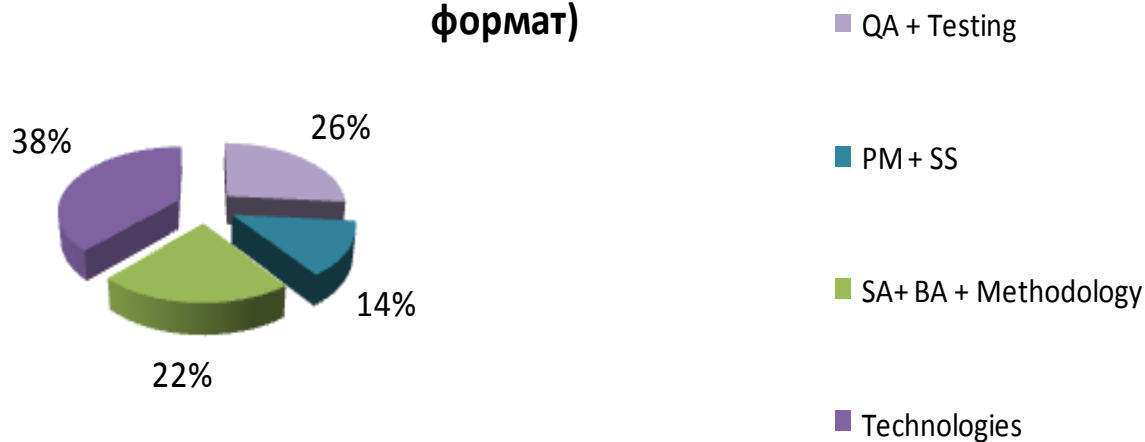
- Командная работа
- Межличностные и письменные коммуникации
- Эффективные презентации
- Проведение совещаний
- Time management
- Техники Mind maps
- Управление конфликтами
- Обзоры методологий, технологий
- Кросролевые курсы
- Управление персоналом, подбор персонала*

Статистика объемов обучения по направлениям

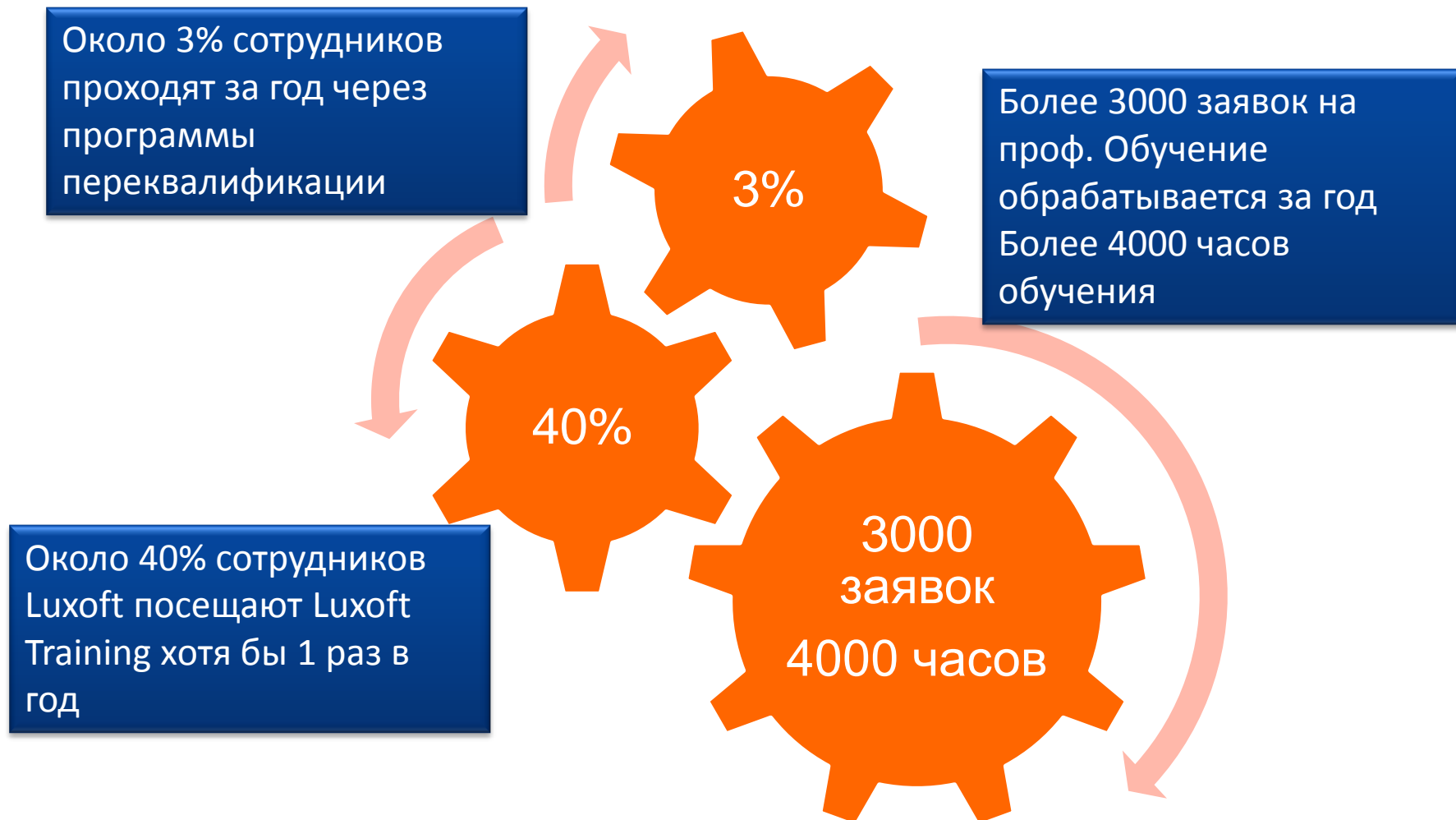
Объем по направлениям (количество часов, открытый формат)



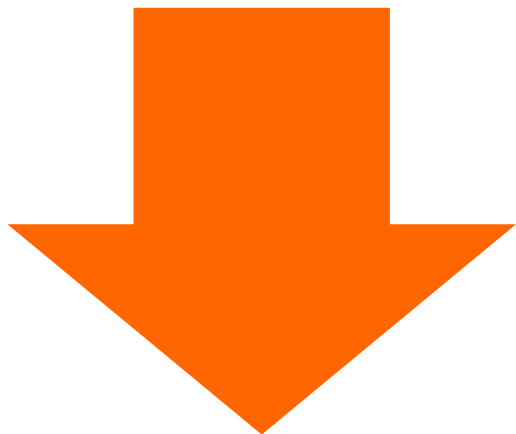
Объемы обучения по основным направлениям (корпоративный формат)



Еще немного цифр о Luxoft ...



Основные функции структуры обучения в Luxoft



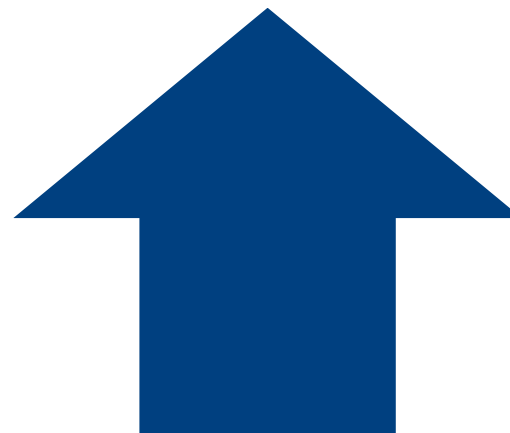
Корпоративный университет

- Оработка запросов на обучение от руководителей
- Тренинги от **Luxoft Training** бесплатно по запросам сотрудников
- Нро программы, аттестация сотрудников
- Программы обучения новых сотрудников и при назначениях
- Регулярные возможности по переквалификации сотрудников
- Английский и польский языки
- Развитие навыков персональной эффективности
- Маркетинг обучения в компании
- Дистанционное обучение и библиотека
- Мотивация и удержание ключевых сотрудников
- Оценка эффективности обучения в компании
- Оценка провайдеров обучения и частных тренеров

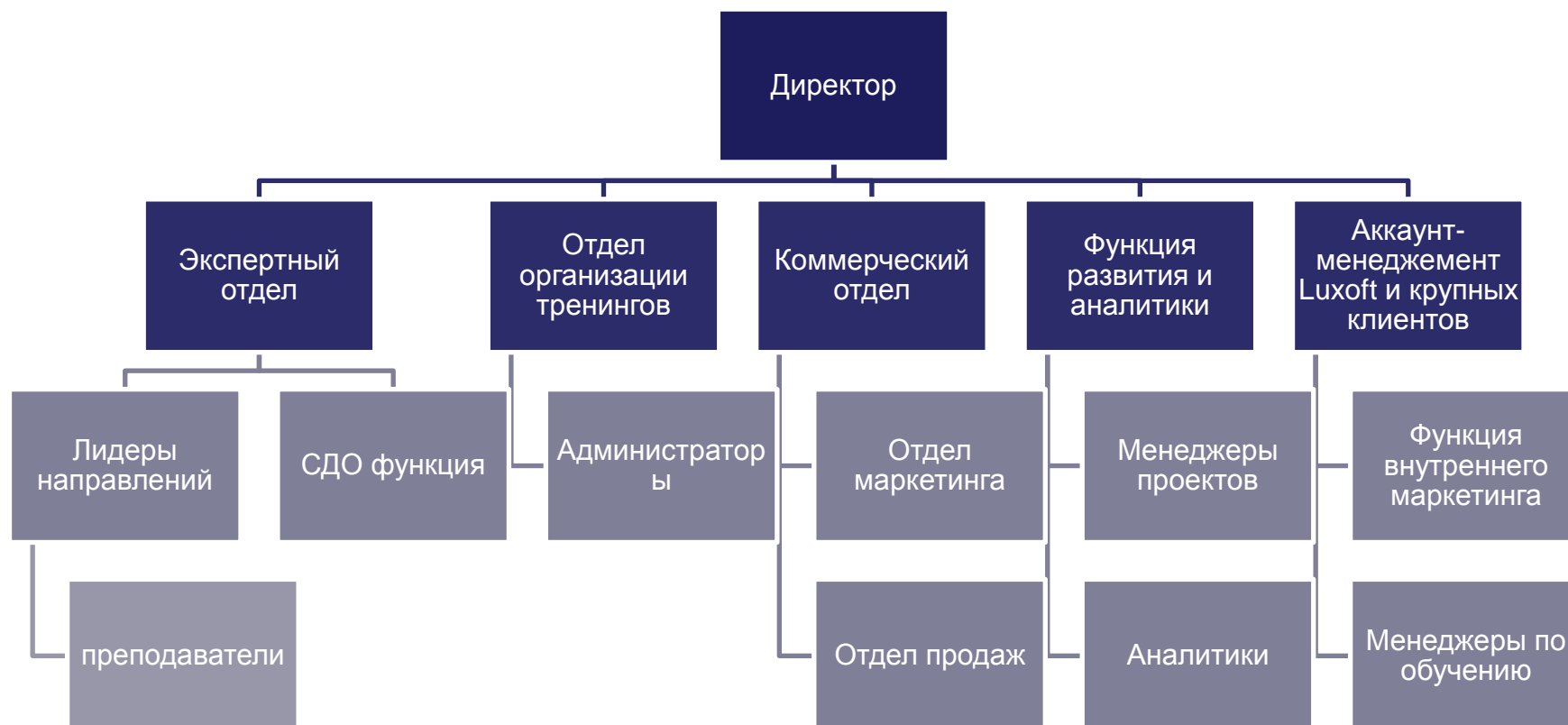


Luxoft Training

- Развитие услуг по обучению в ИТ, telecom и связанных областях
- Корпоративное обучение по запросам
- Открытый формат обучения для частных лиц
- Профессиональные конференции SoftLabs и другие мероприятия



Функциональная структура корпоративного университета Luxoft



Основные бизнес процессы корпоративного университета Luxoft



Организация тренингов
(открытый и корп.
Формат)

Отработка заявок на
обучение по каталогу
(внутренних, внешних)

Информирование об
услугах УЦ (внутри и во
вне)

Сбор потребностей (от
руководителей и
заказчиков, анализ
рынка), разработка
программ обучения и
курсов

Оценка эффективности
обучения, обработка
статистики

Организация разовых
семинаров и
вебинаров (промо и по
обмену опытом)

Аттестация
преподавателей и
материалов курсов,
оценка провайдеров

Поддержка СДО, LMS

Управление качеством
и эффективностью
услуг

Управление проектами
развития, разработка
новых продуктов,
сервисов, направлений

Управление продажами

Управление
договорами, счетами

Спасибо за внимание!



Иванова Елена
Директор Luxoft Training
evivanova@luxoft.com