

Коммерческий учебный центр и корпоративный университет

Елена Иванова Директор Luxoft Training

Подготовлено для EduTech 2011

Содержание



- 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

LUXOFTEngineering Business Performance

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

- На старте: 1 менеджер по обучению + внешние провайдеры и инструкторы из производства
- <u>В итоге:</u> 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

Области знаний для успешного развития бизнеса





Основной бизнес:

Развитие

Повышение эффективности Увеличение прибыли

. . .

Business domain knowledge



Управление сервисами:

Снижение затрат Повышение качества

. . . .

Common knowledge

Сервисный подход к управлению бизнесом



Центры экспертиз Бизнес процессы

- Aerospace, Automotive & Transport
- Banking & Finance, Insurance
- Energy & Utilities
- Manufacturing
- ISV, Telecom
- E-commerce, FMCG, Retail
- Development
- Prof. Services, consulting

Common services (Business support)

- Персонал: развитие, подбор, кадры, обучение
- Финансы, бухгалтерия
- АХО: закупки, логистика, склад, бизнес-поездки, секретариат, региональные офисы, безопасность
- Business management, accounting, юридическое сопровождение
- Маркетинг и продажи
- Стратегическое управление, развитие бизнеса
- ИТ, инфраструктура, автоматизация бизнес процессов
- Управление качеством производства и услуг
- ...

ИТ как сервис (поддержка основного бизнеса)



бюджетов

Недостаток квалификации персонала + снижение Низкая эффективность работы персонала, низкая мотивация, высокая текучка

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

Низкое качество Ит систем на выходе, высокая удельная себестоимость работ

Потери на переделки, исправления Ошибки персонала при работе с ИС Потери клиентов и продаж Низкая производительность систем И т.п.

ИТ как основной бизнес (ISV)



Персонал — основной актив в ИТ

Потеря квалификации персонала + узкая квалификация персонала + дефицит персонала на рынке труда

Низкая эффективность работы персонала, низкая мотивация, высокая текучка, простои персонала, ошибки и неэффективные решения, отказ от проектов

Низкое качество продукта или сервиса, высокая себестоимость работ, стагнация

Высокая стоимость сопровождения Потери клиентов и продаж Снижение доходов

Уровни «сложности» в ISV





• Типовые проекты

• Упрощенные требования

• Невысокая стоимость ошибки и изменений

• Небольшие команды

Внутренняя

Продуктовая разработка

Разработка на заказ, аутсорсинг

- 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

Области знаний в ИТ

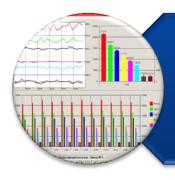




ISV

- •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
- ٠...

- 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 ИТ





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



- **LUXOFT**Engineering Business Performance
- Планирование и контроль
- Деловое общение
- > Управление людьми
- > Построение команды
- Презентации
- Переговоры

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

Причины снижения квалификации





Какой вывод?





Специфика профессионального технического обучения





- Жеминары и практикумы вместо тренингов
- **Жысокая структурированность материала**
- Щенный опыт практиков
- **У**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

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

Слушатели

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

Форматы

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

Уровни обучения





Программы подготовки – обучение с нуля, переквалификация, карьерный рост



Курсы повышения квалификации, инструментальные курсы



Курсы повышения персональной эффективности, кроссрояные курсы

Основные инженерные роли в разработке ПО



Аналитики и др

- Системный аналитик
- Бизнес аналитик, Product Manager
- Технический писатель
- Инженер по процессам, инженер по качеству

Менеджмент

- Менеджер проектов
- Руководитель программы, портфеля проектов, РМО, руководитель отдела разработки

Специалисты по тестированию

- Тестировщик
- Старший тестировщик, тест-проектировщик, тест-дизайнер
- Инженер по автоматизации тестирования, инженер по нагрузочному тестированию
- Тест-менеджер, руководитель группы тестирования

Разработчики

- •Разработчик (Java, .Net, PHP, Flex, C++ и т.п.)
- •Старший разработчик, проектировщик (GUI, баз данных и т.п.), знание технологий
- •Ведущий разработчик, TeamLead, руководитель групп
- Архитектор ПО, архитектор приложений, системный архитектор, технический директор

Программы подготовки

ИТ специалисты

- Специалист службы поддержки, helpdesk
- Системный администратор, специалисты (по безопасности, сетям, системам и т.п)
- CIO

Спрос на специалистов в SE



Специалисты по тестированию



Разработчики .Net и

Системные аналитики Разработчики Java



Менеджеры проектов Технические писатели



Повышение квалификации

LUXOFT **Engineering Business Performance**

- 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

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

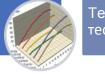
Инженеры по автоматизации тестирования



Разработчики ПО



Тест-менеджеры



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

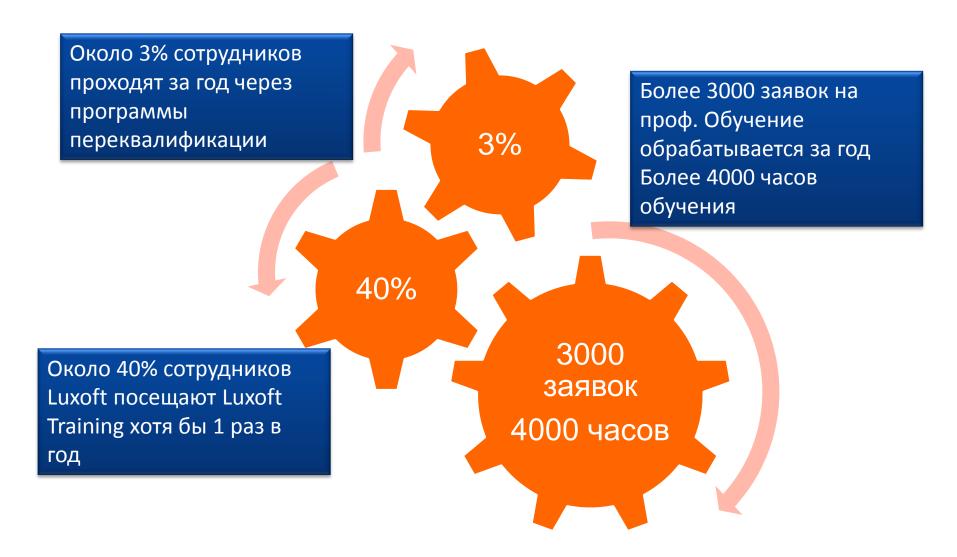






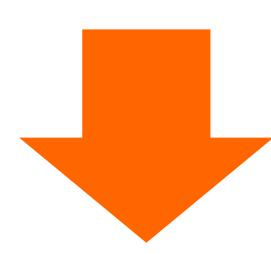
Еще немного цифр о Luxoft ...





Основные функции структуры обучения в Luxoft



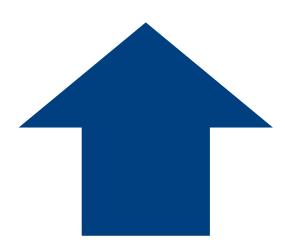


Корпоративный университет

- •Отработка запросов на обучение от руководителей
- •Тренинги от Luxoft Training бесплатно по запросам сотрудников
- •Ніро 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

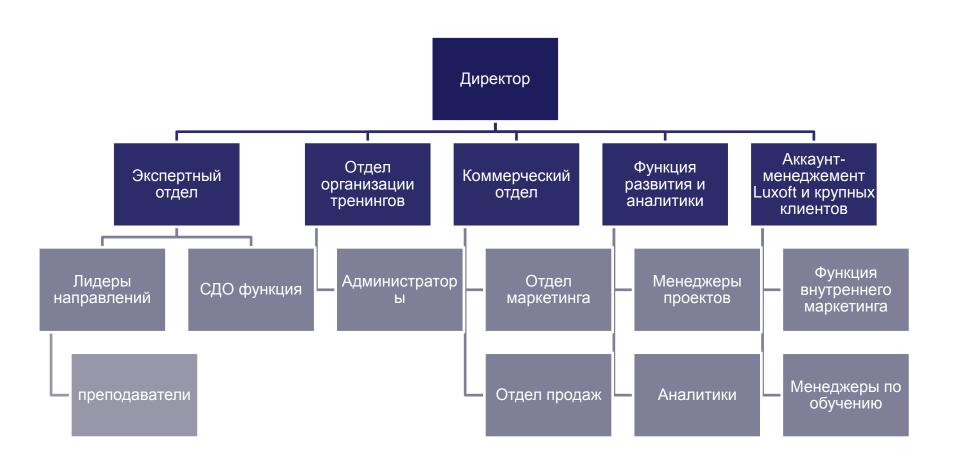
Luxoft Training

- 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