

28 августа 2024

Как LMS-платформы позволяют обучать партнеров и дистрибьюторов

[LMS-системы](#) применяются практически в любом онлайн-обучении. При этом обучающее ПО широко используется крупными поставщиками и производителями для подготовки своих дистрибьюторов. На примере кейса производителя строительных материалов рассмотрим, как LMS позволяют эффективнее работать с партнерами.

LMS-платформы: зачем нужны системы управления обучением

LMS-системы (Learning Management Systems) — это порталы, предназначенные для организации процесса любого онлайн-обучения для бизнеса, университетов или школ. Например, компании используют LMS для обучения сотрудников, партнеров и дистрибьюторов, а учебные учреждения — для организации дистанционного учебного процесса студентов и школьников. Платформы используются для проведения онлайн-курсов, отслеживания прогресса новичков, актуализации знаний действующих сотрудников, тренировки навыков, сбора обратной связи и других задач.

Обучающие порталы полезны крупным компаниям, которые работают с широкой сетью дистрибьюторов, партнеров или менеджеров по мерчандайзингу. С помощью LMS можно наглядно и оперативно продемонстрировать особенности продукции, организовывать тесты, аттестации, а также формировать систему рейтингов. В конечном итоге



обучение позволяет дистрибьюторам эффективнее усваивать знания и быстрее приступить к работе, что позитивно влияет на выручку и объем продаж.

Чем LMS-платформы полезны компаниям и производителям

Можно отметить следующие преимущества обучающего онлайн-ПО:

- **Систематизация и последовательность обучения.** Централизованные платформы позволяют объединить разрозненные и разнородные обучающие материалы, хранящиеся на локальных дисках каждого инструктора. Благодаря этому обучение становится последовательным, стандартизированным и позволяет компании тратить меньше ресурсов на актуализацию материалов, поддержку их качества и своевременное распространение единого контента для всех пользователей.
- **Отчетность и отслеживание.** Система управления обучением позволяет заказчикам отслеживать прогресс своих студентов онлайн и создавать понятные отчеты. В платформы можно внедрить систему рейтингов, которая отражает успехи каждого обучающегося (дистрибьютора, партнера), а также элементы [геймификации](#) и соревновательности, которые сделают процесс обучения интереснее.
- **Персонализация.** Платформой могут пользоваться как сотрудники, так и партнеры компании — все получают свой адаптированный и персонализированный контент. При этом система доступна через единую точку входа для всех участников.
- **Автоматизация администрирования.** LMS-системы позволяют снизить затраты на администрирование за счет автоматизации следующих процессов: зачисление и регистрация обучающихся, проведение

платежей, обновление учебной программы и заданий курсов, проверка оценок, проведение сертификаций, составление отчетности, ведение комьюнити и многое другое. Все эти опции могут быть доступны в рамках единого интерфейса.

- **Эффективное знакомство с продуктом.** Это полезно крупным компаниям, которые обладают обширной и сетью дистрибьюторов. Такая схема продаж подразумевает большой объем маркетинговых материалов, погрузиться в которые новым участникам необходимо прежде, чем перейти к работе. Централизованное онлайн-подключение к LMS-порталу гораздо эффективнее для быстрого обучения и адаптации новичков. Текущим же партнерам важно вовремя актуализировать знания.
- **Двусторонняя коммуникация и обратная связь.** В случае, если производитель проводит мониторинг или исследования рынка, партнеры могут пользоваться специальными онлайн-формами, чтобы загружать на платформу полученные в ходе мониторингов данные. Например дистрибьюторы могут отправлять производителю данные о рыночных ценах на тот или иной товар. Также в систему можно внедрить формы для получения обратной связи, чтобы отслеживать удовлетворенность курсами.

LMS-системы: облачные и коробочные

Конечно, разработать систему можно и с нуля под конкретный запрос заказчика. Так, можно создать мобильное приложение, чтобы у дистрибьюторов был доступ к материалам не только в офисе но, например, и на объектах заказчика. Такой подход может быть чуть более ресурсоемким и требовать больших инвестиций, зато позволяет создать полностью персонализированное решение, какое обычно требуется крупным заказчикам.

Облачные

Обычно такие онлайн-платформы работают на основе подписки или при условии принадлежности к компании. Как правило новым сотрудникам доступны внутренние материалы, как только они обзаведутся корпоративной почтой. Среди плюсов облачных решений — высокая масштабируемость, низкая ресурсозатратность со стороны ИТ-департамента, быстрая настройка. Наиболее популярные облачные системы для обучения — iSpring Learn, Teachbase.

Коробочные

Эти решения представляют собой конкретный набор базовых функций, доступных для внедрения в действующую ИТ-инфраструктуру бизнеса или учебного заведения. Как правило, с такими решения легко интегрируются с дополнительными модулями, необходимыми заказчику. В целом адаптируемость «коробок» под конкретную сферу выше, чем у облачных решений.

На российском рынке LMS-платформы разрабатывают, несколько крупных ИТ-компаний, в том числе — ГК «КОРУС Консалтинг». В основе лежит российская CMS «1С-Битрикс: Управление сайтом», что позволяет адаптировать решение под задачи локального бизнеса. Более того, для внедрения LMSC-портала необязательно использовать лицензию Enterprise, достаточно более экономичной версии «Бизнес».

Как выбрать LMS-платформу

При выборе или разработке LMS-платформы необходимо учитывать несколько факторов:

- **Технические вводные:** сколько пользователей будут обучаться, какие материалы (видео, тесты, вебинары) будут использоваться, на каком языке будут проводиться курсы. От этого зависит техническая «начинка» платформы: и можно ли будет применить существующее на рынке решение или потребуется разработка собственного;
- **Масштабируемость:** насколько легко будет наращивать число пользователей LMS-платформы и адаптировать саму систему к меняющимся требованиям заказчика;
- **Аналитика:** доступна ли отчетность, которая позволит отслеживать результаты обучающихся, а также корректировать форму и содержание курсов;
- **Интерфейс:** понятное ПО позволяет легче воспринимать учебные материалы;
- **Техподдержка и безопасность:** насколько заказчику будет просто заниматься техподдержкой платформы в перспективе и защищать данные пользователей. От этого зависит бесперебойная работа системы и ее своевременное обновление.

Рассмотрим, что может быть доступно пользователям и компаниям в рамках LMS.

Функциональность LMS-платформы на примере кейса производителя строительных материалов

Перед командой ГК «КОРУС Консалтинг» стояла задача разработать обучающую платформу для производителя строительных материалов, разместив ее на базе собственного дата-центра заказчика.

Производитель сотрудничал с несколькими сотнями дистрибьюторов и каждого нового пользователя приходилось обучать, погружать в детали

процессов и интегрировать в партнерскую сеть вручную. Сотрудники отдела продаж рассылали обучающие материалы и проводили онлайн-тренинги, при этом у каждого хранилась собственная версия текстов, тестов, аттестаций и другой необходимой информации. Документацию невозможно было актуализировать вовремя и единовременно, поскольку не существовало единой базы знаний. Каждый сотрудник обновлял данные вручную, из-за чего возникали ошибки в данных.

При этом заказчик отмечал, что обучать партнеров удастся не так быстро, как хотелось бы. Требовалось ввести онлайн-систему, которая позволяла бы отслеживать прогресс и эффективность новых контрагентов, а также стимулировать и мотивировать их, чтобы те достигали своих KPI.

Требования к обучающему порталу с точки зрения функциональности были следующие:

- Единый интерфейс для производителя и дистрибьюторов, который позволил бы синхронизироваться всем участникам процесса;
- Удобные интерактивные курсы, которые помогли бы усвоить необходимый для работы объем информации;
- Система рейтингов и мотивации;
- Наглядная база знаний со всеми важными маркетинговыми материалами;
- Эффективные инструменты отслеживания прогресса: тесты, опросы, аттестации;
- Форма обратной связи для загрузки данных мониторингов рынка дистрибьюторами и и оценки удовлетворенности LMS-средой среди пользователей;
- Календарь мероприятий с лекциями и внутренними событиями компании, полезными для партнеров.

В этом случае качестве технологической основы разработчики выбрали «1С-Битрикс: Управление сайтом» как полностью российскую платформу, позволяющую не прибегать к использованию внешних сервисов. Фронтенд реализовали на Vue.js.

При этом структурно решение выполнено в виде модуля, который может быть интегрирован как с «1С-Битрикс: Управление сайтом» так и с «Битрикс24».

Инструменты LMS-платформы

В результате получился учебно-информационный онлайн-портал с лаконичным дизайном и удобным доступом к курсам и информации по продуктам. Дизайн адаптивный, с «плиточной» визуализацией.

Разделы системы:

«Обучение». Включает в себя курсы, которые могут быть разделены по урокам или разделам. Курсы организованы так, что пока предыдущие уроки не пройдены, идущие следом недоступны. Это позволяет убедиться, что партнеры действительно изучали материалы, а не пробежались по курсу «для галочки».

«Медиатека». В нем пользователям доступны аудио и видеоматериалы с возможностью комментирования — это позволяет обмениваться мнениями.

«Аттестация». Включает в себя тесты с вариантами ответов на вопросы. При этом в тестах можно ограничивать количество попыток или время на их прохождение, а также можно присваивать баллы за успешное прохождение каждого. Эти инструменты стимулируют партнеров тщательнее готовиться к аттестации и изучать материал.

«База знаний». Дает круглосуточный доступ к полноценной базе знаний по всем реализуемым товарам. Данные вовремя актуализируются, что позволяет обучающимся своевременно получать корректную информацию.

«Новости». Здесь публикуются записи с важными для партнеров событиями.

«Мои результаты». Раздел аккумулирует данные по пройденным курсам и тестам для оценки прогресса с помощью наглядных графиков.

«Рейтинг пользователей». Отражает прогресс самых активных участников платформы с количеством полученных за прохождение курсов баллов.

«Мероприятия». Календарь событий. В каждой встрече для партнеров есть возможность зарегистрироваться на встречу, что помогает компании узнать количество участников и лучше подготовиться к проведению мероприятия.

Также на портале можно связаться с техподдержкой в случае проблемы, пройти опрос или оставить обратную связь. А если производитель запускает, например, ценовой мониторинг или другое внутреннее исследование, в котором контрагенты должны отслеживать [ценообразование конкурентов](#) или собирать другие данные, то полученную информацию можно собирать с помощью опросов.

Портал мультиязычный и может быть переведен на разные языки, в текущем варианте поддерживает английский. Для безопасности пользователей внедрили двухфакторную аутентификацию.

Что в итоге?

В результате компания-заказчик получила «коробочное» решение, которое объединило все необходимое для успешного обучения дистрибьюторов и помогло компании организовать целостный процесс обучения. LMS-платформой уже воспользовались более 400 дистрибьюторов, при этом потенциально объем пользователей платформы неограничен. Повысилась эффективность бизнес-процессов производителя: например, регулярный мониторинг рынка, позволил собирать данные для стратегического планирования.

Решение полностью адаптировано под требования российского бизнеса, и легко интегрируется с параллельно используемыми порталными решениями — например, [b2b-порталом](#). В будущем в LMS-систему планируется добавить элементы и механики геймификации, чтобы добавить курсам интерактивности и повысить вовлеченность пользователей; открыть [корпоративный интернет-магазин с мерчом](#) для обучающихся, а также создать и внедрить личный кабинет администратора всех курсов для удобного онлайн-управления материалами и пользователями.