

Dzięki szkoleniom ACS DAGMA nie musimy szukać ekspertów na zewnątrz

ACS DAGMA od 4 lat kształci kadrę firmy Steria - globalnego dostawcy usług IT w 16 krajach. Polski oddział Sterii działający w Katowicach od 2007 roku zatrudnia już 600 specjalistów IT w tym ponad 500 przeszkolonych w ACS DAGMA - mówi Dorota Butryn-Jones, Career Manager w Steria Polska.

Czytaj więcej...



Szkolenia ACS DAGMA to zawodowa trampolina

Od świadczenia podstawowego supportu do zarządzania zespołem dzięki szkoleniom Autoryzowanego Centrum Szkoleniowego DAGMA - mówi Tomasz Witta, Junior Service Manager w Steria Polska.

Czytaj więcej...

DLACZEGO ACS DAGMA?

• Szkolenia prowadzą certyfikowani trenerzy Microsoft, Novell, ESET, NETASQ, Barracuda, WD Arkeia.

www.acsdagma.com.pl

CASE STUDY

Dzięki szkoleniom ACS DAGMA nie musimy szukać ekspertów na zewnątrz

O szkoleniach ACS DAGMA, zwiększaniu zatrudnienia i szansach dla specjalistów opowiada Dorota Butryn-Jones, Career Manager w Steria Polska.



Steria w kilku słowach?

- Outsourcing usług IT na rynek europejski z przewagą klientów francuskich. Obsługujemy praktycznie każdą branżę: od telewizji i firm telekomunikacyjnych przez światowych producentów warzyw po banki. Korzystamy z faktu, że nowe technologie to nie tylko szanse, ale też konkretne wyzwania np. rosnący popyt na specjalistów wąskich dziedzin technicznych. Dlatego ciągle się szkolimy.

Czym konkretnie się zajmujecie?

- Kompleksowym wsparciem systemów informatycznych, w tym Unix, na którym działa znakomita większość naszych klientów. Świadczymy trzy poziomy wsparcia - od podstawowego do specjalistycznego - przygotowane według metodologii ITIL. Każdy z tych poziomów ma swój odpowiednik w ścieżce szkoleniowej Autoryzowanego Centrum Szkoleniowego DAGMA, z którą od czterech lat podnosimy kwalifikacje kadry.

„Przed szkoleniami w ACS DAGMA świadczyliśmy głównie podstawowy support IT.”

DLACZEGO ACS DAGMA?

- Pracujemy w grupach maksymalnie 5-10 osobowych podchodząc indywidualnie do każdego uczestnika.

www.acsdagma.com.pl

Z jakich szkoleń korzystacie?

- Każdy pracownik poziomu podstawowego w ramach przygotowania jest kierowany do ACS DAGMA na szkolenie wprowadzające do systemu Unix. Pracownicy poziomu wyższego świadczący zaawansowane wsparcie administracyjne Uniksa przechodzą szkolenie z administracji systemami Unix. Wreszcie eksperci najwyższego szczebla czyli wsparcia specjalistycznych aplikacji delegowani są na stworzone dla nas szkolenia z pisania skryptów. **Prócz Unixów realizujemy w ACS DAGMA autoryzowane szkolenia z technologii Microsoftu.**

Czy szkolenia zmieniły Waszą strukturę zatrudnienia?

- Naturalnie, zwłaszcza że sumując uczestników wszystkich zamówionych treningów **przeszkoliliśmy już ponad 500 osób**. Przed rozpoczęciem współpracy z ACS DAGMA dominował u nas poziom I - jeszcze w 2010 roku zajmowało się nim 89% zatrudnionych. Reszta działała na poziomie II, specjalistów poziomu III nie mieliśmy w ogóle. **Dzięki inwestycji w szkolenia, a w efekcie rosnącej zdolności podejmowania bardziej złożonych projektów rozkład kompetencji zmienia się na korzyść specjalistów. Nie musimy już ich pozyskiwać z zewnątrz.**

„Dzięki inwestycji w szkolenia ACS DAGMA wytrenowaliśmy już ponad 500 specjalistów.”

Dorota Butryn-Jones



Jak wygląda to obecnie?

- Podstawową pomocą zajmuje się dziś 55% kadry, 20% to wykwalifikowani administratorzy, a 25% eksperci supportu aplikacyjnego. Obserwując rosnące zainteresowanie wirtualizacją i migracją do chmury kolejnych gałęzi biznesu możemy być pewni, że specjalistów będzie przybywać. Konsultujemy właśnie dodatkowe szkolenia w ACS DAGMA, więc gdy w niedalekiej przyszłości klient zgłosi zapotrzebowanie na konkretnego eksperta, u nas będzie on już czekał za biurkiem.

Co zdecydowało o wyborze oferty ACS?

- Tematyka, poziom szkoleń i elastyczność w ich dopasowywaniu do potrzeb klienta. Po pierwszych przejęciach klientów na terenie Francji i Wielkiej Brytanii zaczęliśmy szukać zewnętrznych szkoleń pod kątem specjalizacji kadry i kształcenia nowych pracowników. Otwierając projekt zawsze zwiększamy zatrudnienie, bo prowadząc obsługę IT danej firmy nie chcemy redukować dedykowanego jej wsparcia delegując pracowników do nowych klientów. Każdy projekt to kilkadziesiąt nowych miejsc pracy i szansa rozwoju zawodowego, więc **kluczowe były dla nas jakość szkoleń oraz możliwość ich aktualizacji do rynkowych trendów. ACS DAGMA spełniło oba te warunki, ułatwiając awans starszej kadry i stwarzając znakomitą szansę młodszej.**

Kogo najczęściej rekrutujecie?

- To ciekawe, bo najczęściej przyjmujemy absolwentów filologii romańskiej. W idealnym świecie specjaliści IT z biegłym francuskim pewnie walczyli o uwagę potencjalnych pracodawców, ale w praktyce na rynku po prostu ich nie ma. Rozpisując kolejne rekrutacje od początku stawiamy na osoby z dobrą znajomością języka, planując ich szkolenie techniczne zgodnie z zapotrzebowaniem rynku. A komunikat klientów jest jasny: więcej Unixa.

I to właśnie przez zapotrzebowanie na Unixa trafiłcie do ACS DAGMA?

- Tak. Oferta szkoleń Unixowych ACS DAGMA, na którą natknęliśmy się w 2010 roku, była niemal napisana pod nas. Pierwsze grupy poszły na szkolenia trybem zaproponowanym przez ówczesnego trenera, a w 2011 roku wspólnie z trenerem przebudowaliśmy ścieżkę dla swoich potrzeb. W 2014 roku poddaliśmy temat kolejnej rewizji, aktualizując zagadnienia do ewoluujących potrzeb klientów. Dzięki temu mam pewność, że zaangażowany **pracownik opuszczający szkolenie jest w 100% przygotowany do świadczenia profesjonalnego wsparcia IT.** I o to chodzi: dzięki szkoleniom nie musimy szukać ekspertów na zewnątrz - z pomocą ACS DAGMA sami ich trenujemy.

DLACZEGO ACS DAGMA?

• Kładziemy nacisk na praktykę - każdy uczestnik ma dostęp do komputera.

www.acsdagma.com.pl

Szkolenia ACS DAGMA to zawodowa trampolina

*„Szkolenia ACS wywindowały mnie aż do szczybla kierowniczego”
- o swoich doświadczeniach ze szkoleniami Autoryzowanego Centrum Szkoleniowego DAGMA opowiada Tomasz Witta,
Manager w Steria Polska.*



Czym zajmuje się Pan w Sterii?

- Jestem Junior Service Managerem naszego największego projektu, w ramach którego świadczymy obsługę informacyjną drugiego co do wielkości operatora telefonicznego we Francji. Bezpośrednio zarządzam 20-osobowym zespołem drugiej linii wsparcia. Wszyscy moi podwładni są po szkoleniach Unixowych w Autoryzowanym Centrum Szkoleniowym DAGMA, a ponieważ sam przeszedłem pełną ścieżkę szkoleniową przygotowaną dla Sterii nie martwię się o jakość ich pracy.

Jak wyglądała ta ścieżka?

- Nim trafiłem do ACS pierwszym moim szkoleniem było miesięczne wdrożenie we francuskiej siedzibie jednego z naszych klientów. Jako członek 40-osobowego zespołu pracowałem przy wsparciu IT banku do połowy 2011 roku. Przejście do kolejnego projektu zbiegło się w czasie z pierwszym szkoleniem ACS DAGMA - wprowadzeniem do Unixa. Mimo wcześniejszej pracy z tym systemem dopiero tam odebrałem solidne podstawy i zacząłem w pełni rozumieć co i dlaczego robiłem w pierwszym projekcie; wcześniej była to wiedza oparta raczej na "dobrych praktykach", niż realnym wglądzie w procesy, które po szkoleniu stały się dla mnie logicznymi elementami administrowanej całości.

Jakie warunki towarzyszyły szkoleniu?

- Bardzo dobre. Siedziba ACS DAGMA zrobiła na mnie wrażenie - **nowoczesny budynek i świetnie wyposażone sale szkoleniowe** zapewniające maksymalny komfort działania. Mogliśmy spokojnie skupić się na pracy, której tempo bardzo mi odpowiadało. Instruktor okazał się praktykiem i osobą bardzo kontaktową, a że zajęcia miały formułę warsztatową to płynnie wszedłem w rolę pomocnego asystenta. Plusem były też atmosfera i możliwość wzajemnej pomocy, cenne o tyle, że prócz czerpania z wiedzy trenera mogliśmy nawzajem podciągać się w kolejnych zadaniach, co fajnie nas zintegrowało. Poziom pierwszych zajęć został utrzymany w kolejnych modułach, na które trafiłem wkrótce potem.

„Treningi ACS DAGMA dały mi szersze spojrzenie na realizowanie wsparcia IT.”

DLACZEGO ACS DAGMA?

- Po każdym szkoleniu Uczestnik ma 14 dni na dopytanie trenera o interesujące go aspekty szkolenia.

www.acsdagma.com.pl

„Świetnie wyposażone sale szkoleniowe ACS DAGMA zapewniają maksymalny komfort działania.”

Tomasz Witt



Czego dotyczyło kolejne szkolenie?

- Przy pracy na drugim projekcie ponownie skorzystałem ze szkolenia ACS DAGMA. Tym razem było to administrowanie systemami Unix, które uzupełniło wiedzę z pierwszego szkolenia i rozjaśniło kilka kwestii pojawiających się w codziennej pracy. Egzamin był dość trudny, ale szkolenie właściwie mnie do niego przygotowało. Z kolei sam trening uzmysłowił mi, że od dotychczasowej pracy z systemami preferuję wsparcie aplikacji. Wiedziałem już, jaki będzie mój następny krok.

Wsparcie aplikacyjne?

- Tak. Pracując przy drugim projekcie zostałem Team Leaderem 8-osobowej ekipy i przyszedł czas na poziom III, a zaraz potem kolejny moduł szkoleniowy ACS DAGMA - pisanie skryptów. **Szkolenie zmieniło moje postrzeganie Uniksa** i pozwoliło lepiej zrozumieć sposób, w jaki system się z nami komunikuje. Prócz specjalistycznej wiedzy szkolenie dało mi szersze spojrzenie na realizowanie wsparcia IT. Z czasem współprowadzony przeze mnie projekt rozrósł się do 160 osób, a mój zespół urosł ponad dwukrotnie.

Jak ocenia Pan rolę szkoleń w kolejnych awansach?

- **Dla mnie osobiście każde szkolenie było zawodową trampoliną.** Jestem absolwentem technikum mechanicznego, mam też tytuł licencjata filologii francuskiej. Pracowałem m.in. przy obsłudze monitoringu jednej z firm ciepłowniczych w Rudzie Śląskiej. Zależało mi jednak na pracy w firmie sektora IT i rozwijaniu języka - etap w Sterii umożliwił realizację tych celów, a **szkolenia ACS DAGMA wywindowały mnie aż do szczebla kierowniczego.** Chciałbym zaprosić do Sterii wszystkich chętnych z dobrą znajomością francuskiego, bo umiejętności techniczne są do wytrenowania, w czym niezawodnie pomoże nam Autoryzowane Centrum Szkoleniowe DAGMA.

A podsumowując całokształt szkoleń?

- Może tak: mam certyfikacje ITIL Foundations, administrację SAP i francuskie VTOM czyli odpowiednik Control-M, ale żadne z tych szkoleń nie dorównywało warsztatom Autoryzowanego Centrum Szkoleniowego DAGMA. To dzięki nim miałem możliwość głębszego zrozumienia naszej codziennej pracy, dzięki nim rozwinąłem i mam nadzieję dalej rozwijać swoje kompetencje, wreszcie dzięki nim awansowałem. Krótko - **drogę od pierwszej linii supportu do managementu przeszedłem sam, ale to trenerzy ACS DAGMA wskazywali mi kierunek.** I za to jestem im wdzięczny.