

# ozon универ

Агентство: Spans

Категория: Весь digital-рынок

Номинация: Кейс года

Провели большое исследование в компании, создали айдентику образовательного спецпроекта и полностью разработали платформу

# Цель <sup>(02)</sup>

Создание онлайн-платформы, которая станет единой точкой входа для всех корпоративных образовательных программ.

Наша задача – определить ДНК продукта, узнать потребности сотрудников компании, чтобы реализованный проект отражал философию авторов и был привлекательным для клиентов.

Брендинг

Айдентика



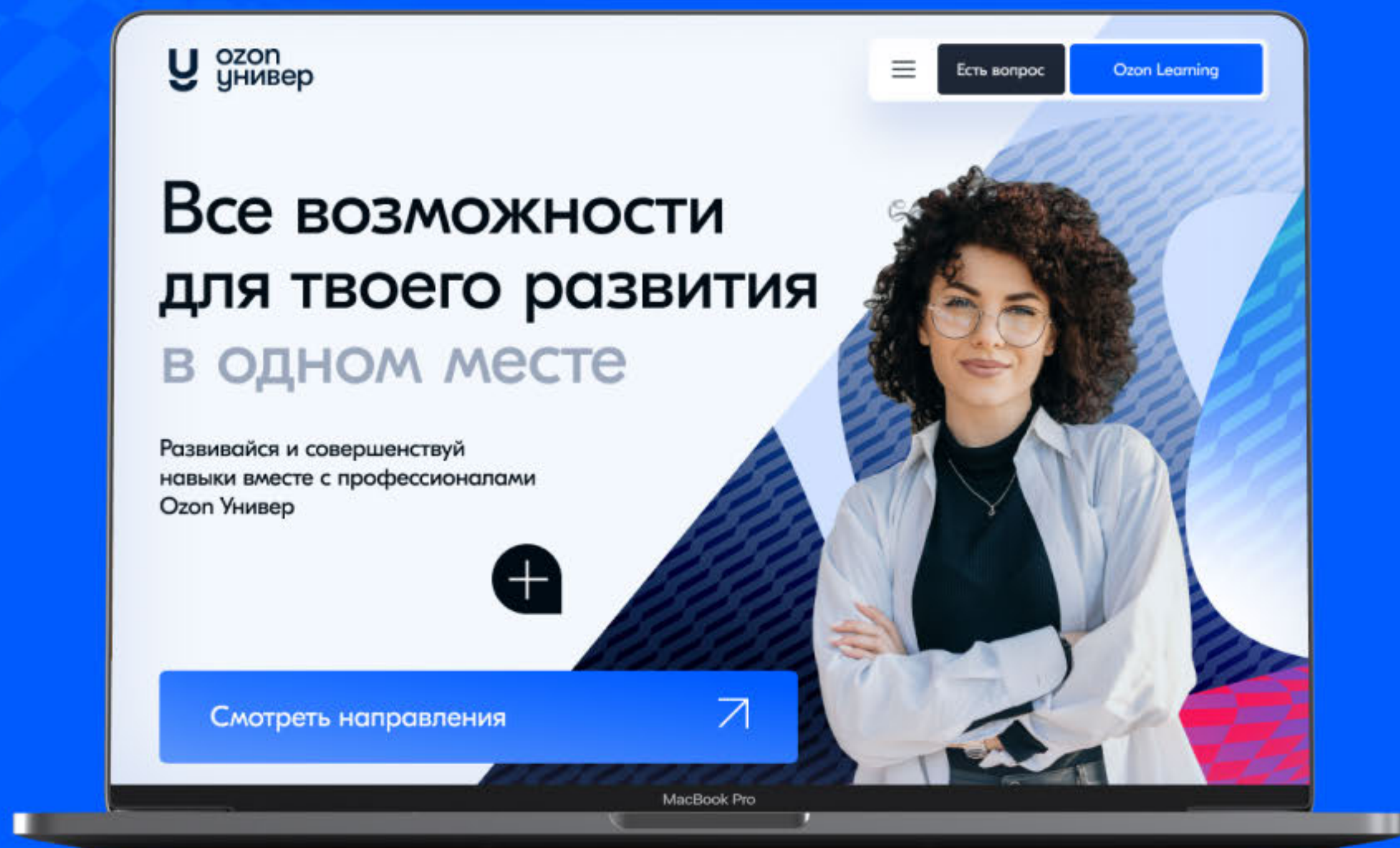
Веб-Платформа

# Решение <sup>(03)</sup>

+ Переобучение



Мы провели обширную аналитику рынка, целевой аудитории и ценностно-смысловой базы проекта. В рамках анализа конкурентов были выявлены сильные и слабые стороны, а также сформирована база проектов с успешным позиционированием. На основе интервью со стейкхолдерами компании мы сформулировали миссию, философию и ценности бренда. А благодаря анализу целевой аудитории (интервью и анкетирование) мы выстроили базовые гипотезы относительно болей и потребностей сотрудников компании. В конечном счете нами была создана айдентика и цифровая платформа.



+ Наставник по направлению



# Исследование <sup>04</sup>

Для структурного углубленного подхода, разбили исследование на 6 этапов, где в каждом отмечались, подтверждались и усиливались гипотезы.

- Этап 1** Интервью с ключевыми фигурами проекта Ozon Универса  
Распаковка его философии, принципов и ценностей, а также построения базовых гипотез в отношении целевой аудитории
- Этап 2** Интервью со стримами по разработке концепции Ozon Универса
- Этап 3** Проблемные интервью с сотрудниками компании в формате звонков
- Этап 4** Массовое анкетирование среди сотрудников компании

**Этап 5** Анализ полученной информации

**Этап 6** Выводы и результаты исследования

# Исследование

05

По итогу исследования выявили основные пункты, от которых в дальнейшем отталкивались в разработке дизайна и структуры.

(01)

## У клиента есть желание учиться

Но нет понимания относительно возможностей, нет унифицированной системы доступа ко всем образовательным продуктам, все сложно и непонятно

(02)

## Стремление развиваться легко и с интересом, получать новые знания и компетенции

Как в профессиональной сфере, так и в сфере софт-скиллов

(03)

## Желание находиться в профессиональном сообществе

С коллегами своего уровня и выше, стремление к статусу и лидерству через взаимодействие с классными спикерами

(04)

## Клиент нуждается в создании единой точки входа

Где он сможет получить персонализированный подход, поддержку и помощь в выборе подходящего образовательного продукта

(05)

## Возможно, клиент, находится в состоянии выгорания

Понимает, что «перерос» текущий уровень, но для выхода на следующий ему не хватает компетенций

(06)

## Клиент связывает возможности карьерного роста с прохождением обучения

# Исследование

06

На основании глубинных интервью  
и анкетирования

## «Боли» и проблемы клиента

Клиент испытывает потребность в профессиональном развитии, но для него не очевидно, какие способы продвижения по карьере у него есть

---

Клиенту недостает профессиональных навыков для решения рабочих задач, а также софт-скиллов для того, чтобы чувствовать себя более комфортно на рабочем месте.

---

Клиент работает в условиях быстро развивающейся компании, многозадачности и высоких рабочих темпов. Такой ритм зачастую приводит клиента к состоянию выгорания и апатии



# Исследование <sup>07</sup>

На основании глубинных интервью  
и анкетирования

## Мечты клиента

Клиент хочет чувствовать себя профессионально реализованным, «на своем месте»

---

Для клиента важно развиваться, получать положительные эмоции, успевать жить помимо работы

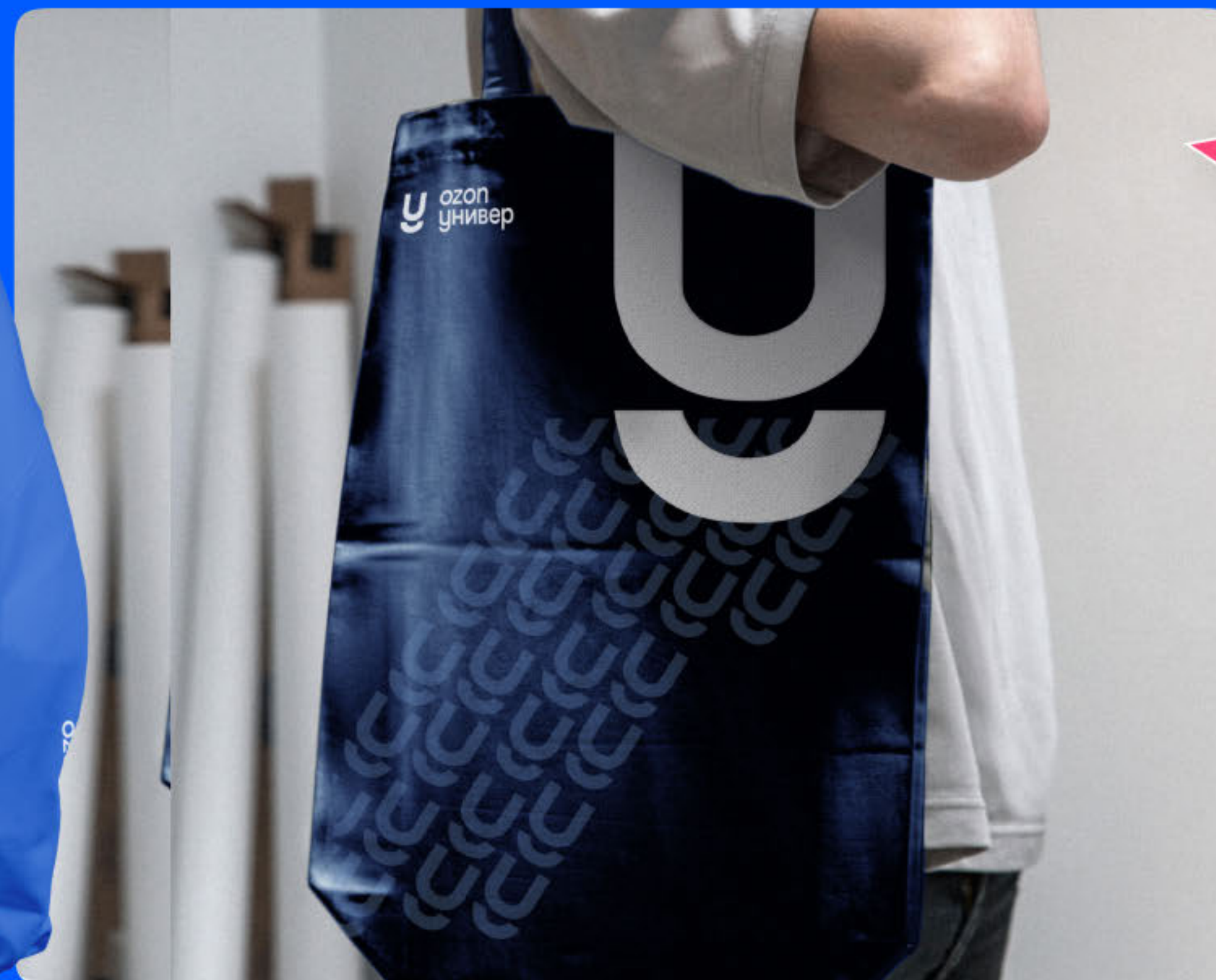
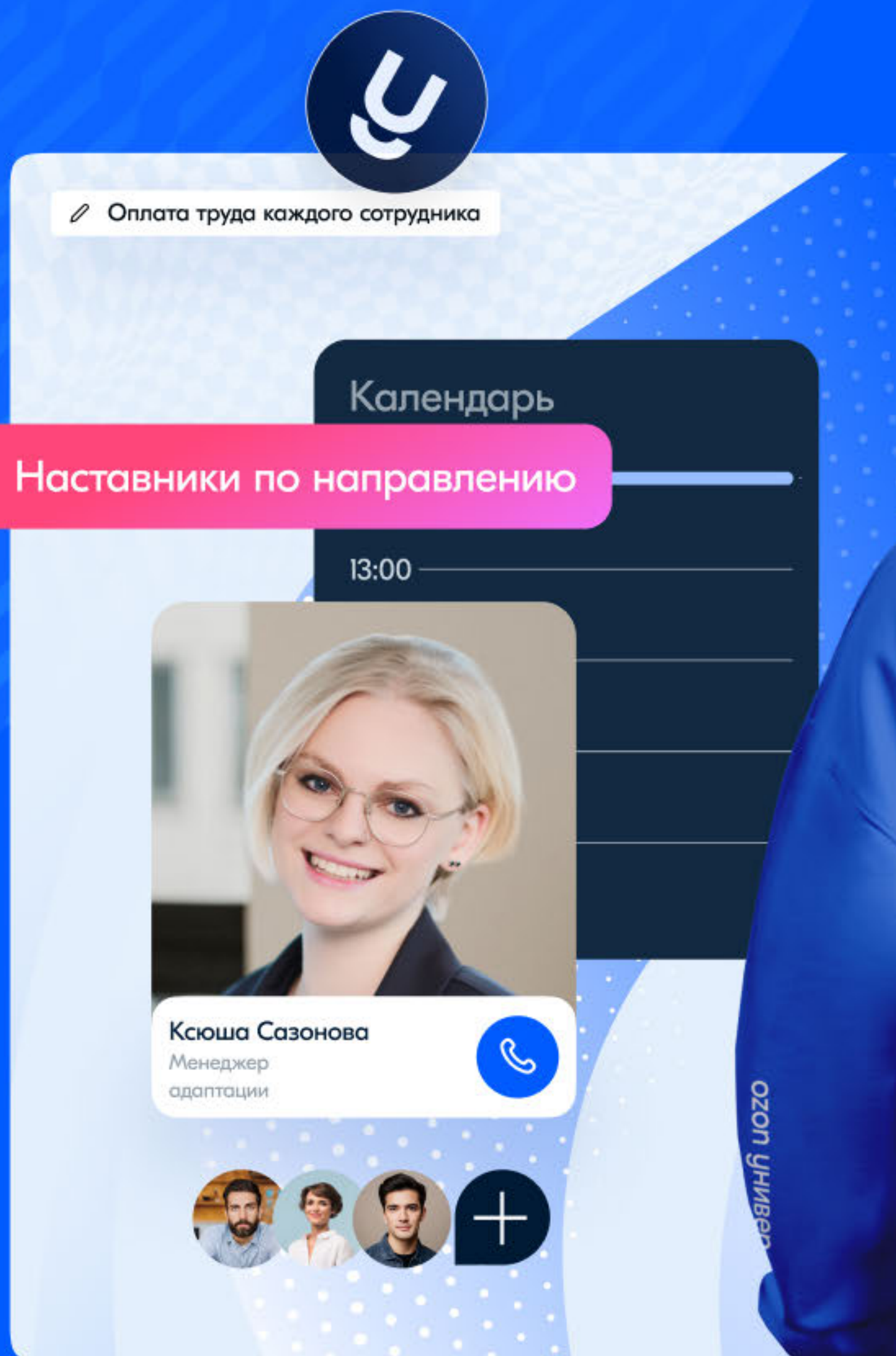
---

Важно находиться в сообществе коллег, с которыми он может обменяться мнениями и благодаря которым может повысить уровень экспертизы



# Айдентика (08)

Разработали айдентику на основе результатов исследования, которое помогло визуально отразить смыслы, подсвеченные сотрудниками Ozon. Создали логотип и стилистическую фактуру, определили сочетание элементов фирменного стиля и сформулировали рекомендации к использованию в формате брендбука. Создали яркий корпоративный мерч для сотрудников: стикеры, значки, блокноты, худи, бомберы, футболки, шопперы, термокружку, сумку для ноутбука, ланчъярды, ручки.

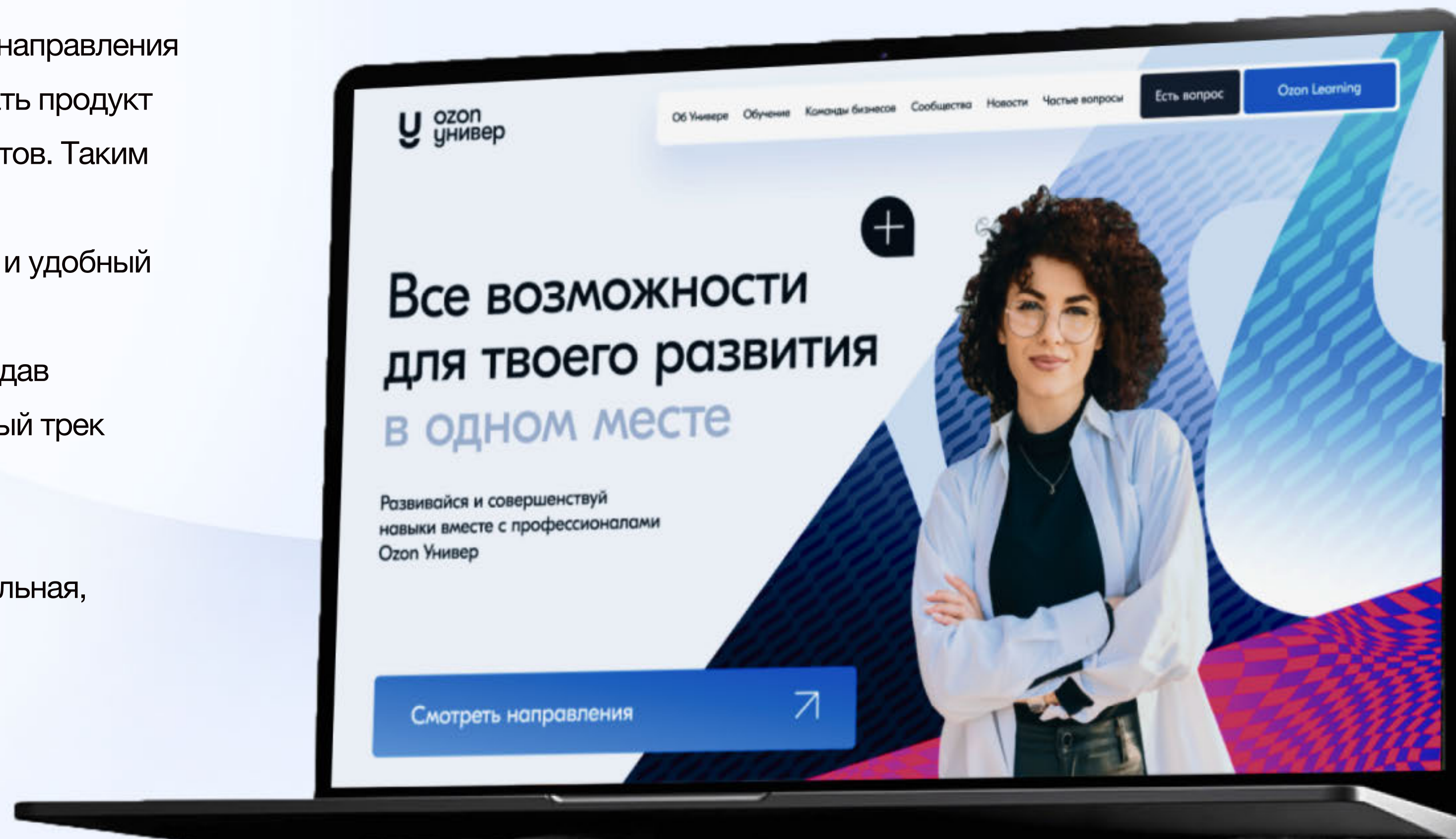




# Разработка платформы 09

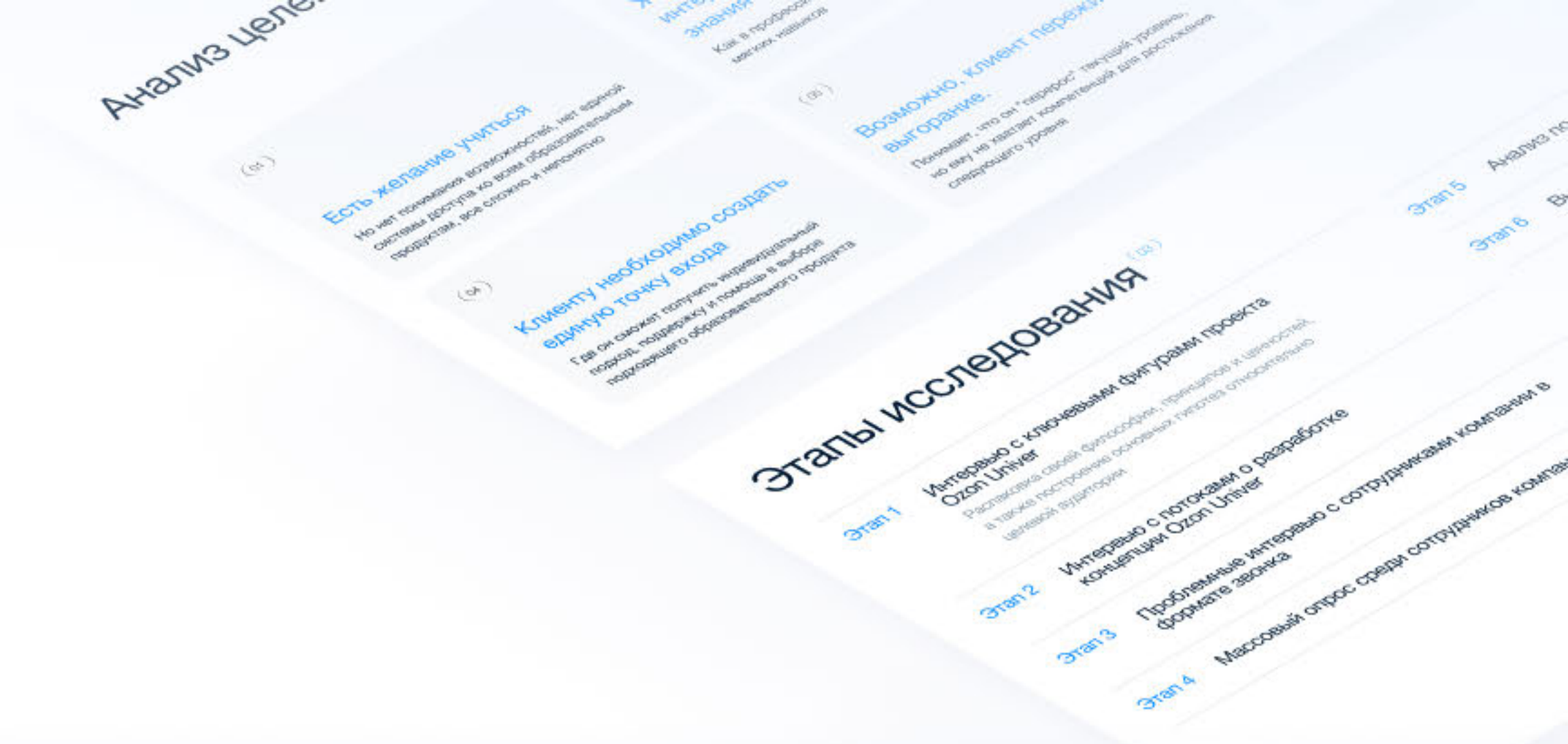
Проработка платформы позволила объединить все направления обучения для сотрудников Ozon. Нам удалось создать продукт на стыке ценностей компании и потребностей клиентов. Таким образом Ozon Универ стал стильным сообществом единомышленников и обеспечил понятный, простой и удобный доступ к знаниям. При этом мы обеспечили персонализированный подход для сотрудников, создав возможность для каждого построить индивидуальный трек развития.

Мы сделали все, чтобы платформа была функциональная, удобная и масштабируемая.



# Разработка платформы

10



## Персона



Мария, 25

Работает в компании более 2 лет.  
Стремится влиться в быстро растущую  
компанию и постоянно развиваться.

## Основные принципы продукта

Опыт

Приключения, интерес, драйв

Поддержка, забота и человечность

Безопасность

Простота, доступность

Рост и развитие

Открытость и прозрачность



## Ozon Универ — это как день открытых дверей

Где можно найти все доступные  
возможности для обучения  
и где есть карта маршрута  
для каждого ученика.

## Настроение

Легкость, драйв, ин-  
веселья в сочетании  
опытом и высочайш-

ozonунивер

Об Универсе

Обучение

Локальные команды

Сообщество

Новости

Частые вопросы

Хэлп!

Личный кабинет

## Ozon Универ — образовательный маркетплейс нового поколения

Помогаем сотрудникам Ozon развиваться и совершенствовать навыки, компетенции и профессионализм

### Наш главный принцип — люди рядом



Лучшие эксперты Ozon

Большое комьюнити и живое общение в Chatzone

Лёгкий доступ к информации на сайте Ozon Универ и в Confluence

Вас сопровождает команда поддержки

Многообразие курсов и учебных программ по soft и hard skills



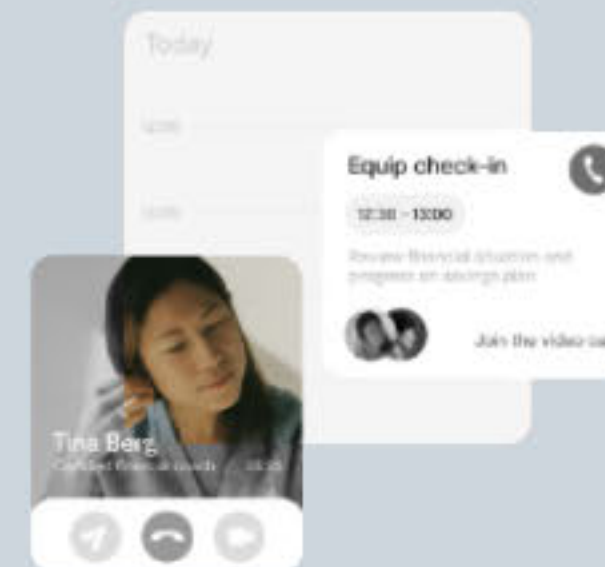
Посмотри видео и узнай о возможностях развития в Универсе



### Не знаешь с чего начать? Обсуди свой запрос с куратором

Заполни форму, оставь заявку, мы свяжемся в ближайшее время в чатзоне и обсудим запрос

Отправить



Об Универсе

Обучение

Локальные команды

Сообщество

Новости

Частые вопросы

Хэлп!

Личный кабинет

### Курсы от Ozon Универ

от склада до руководителей офиса

Хочу учиться

Хочу создать свой курс

### Большой выбор курсов на платформе

Обучение нового формата: от простых скринкастов и курсов-листоков до лонгридов и полного видеопродакшна



Продвинутый SQL  
в специфике

Soft Skills:  
ключевые навыки

Excel: простые шаги  
для оптимизации

Продвинутый SQL  
Погрузись в специфику

Soft Skills:  
ключевые навыки

# Все возможности для твоего развития в одном месте

Развивайся и совершенствуй  
навыки вместе с профессионалами  
Ozon Универ

Смотреть направления



## Наш главный принцип — люди рядом

Мы стремимся создать среду, где люди  
могут легко общаться, делиться знаниями  
и поддерживать друг друга. Ведь когда мы  
вместе, можем достичь больших успехов  
в обучении и бизнесе

### Сопровождение обучения

Мы всегда рядом, чтобы ответить на твои вопросы  
и сделать обучение максимально  
комфортным и полезным.

Связаться с нами →

## Не знаешь, какой возможностью воспользоваться? Обсуди свой запрос с куратором

Просто заполни форму и мы свяжемся с тобой  
в ближайшее время, чтобы обсудить запрос

Почта

Твой запрос

Отправить

Календарь

12:00

13:00



Полина Шрик  
Куратор Универса

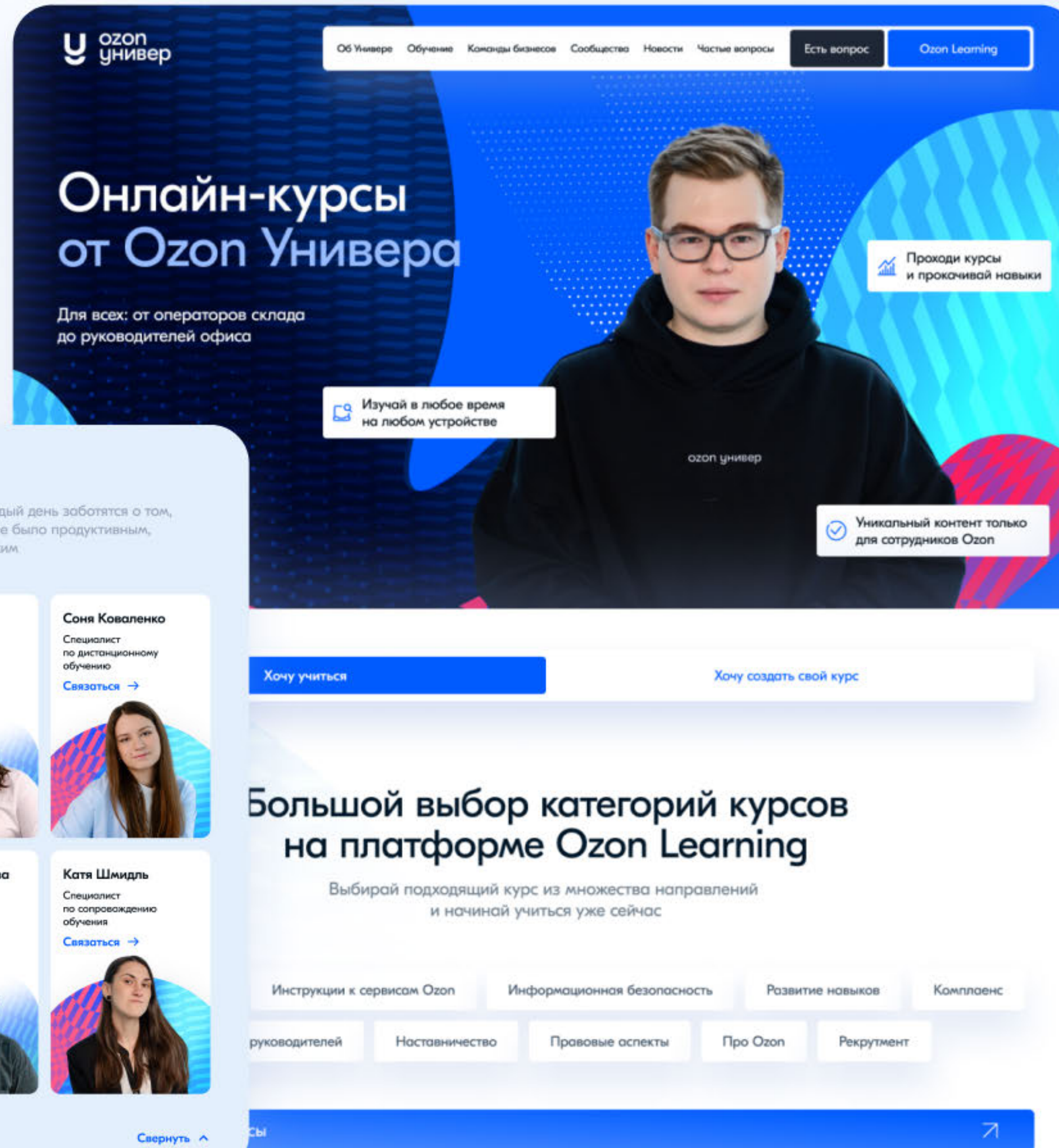


Hard

Soft Skills











Множество курсов  
и учебных программ

Найти нужную программу



## Команда отдела онлайн-обучения

Люди, которые каждый день заботятся о том, чтобы твоё обучение было продуктивным, комфортным и лёгким.

<p><b>Ксюша Касьянова</b> Руководитель отдела онлайн-обучения <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Аня Беляева</b> Руководитель группы поддержки онлайн-обучения <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Слава Морев</b> Менеджер по проектам <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Маша Кузьмина</b> Старший специалист по дистанционному обучению <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Соня Коваленко</b> Специалист по дистанционному обучению <a href="#">Связаться →</a></p> 
<p><b>Тимофей Аксенов</b> Старший специалист по обучению <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Маша Иванова</b> Младший специалист по дистанционному обучению <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Настя Павлова</b> Стажер <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Алина Панфилова</b> Специалист по дистанционному обучению <a href="#">Связаться →</a></p> 	<p><b>Катя Шмидль</b> Специалист по сопровождению обучения <a href="#">Связаться →</a></p> 

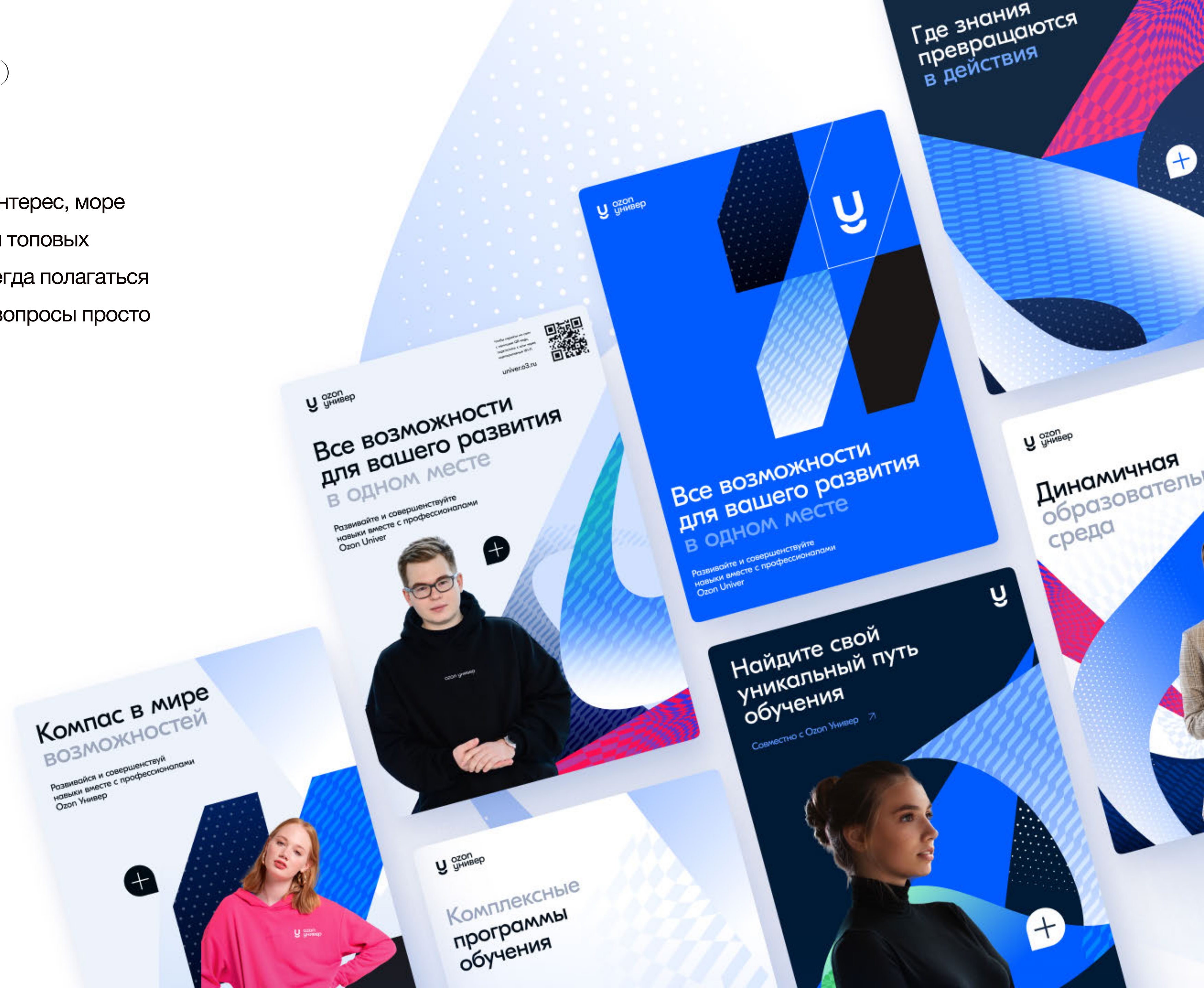
[Свернуть ^](#)

Как начать учиться?

# Ozon Универ

14

Основное настроение бренда – легкость, драйв, интерес, море удовольствия в сочетании с большой экспертизой топовых спикеров. Поэтому каждый сотрудник может всегда полагаться на профессионалов и получить ответы на любые вопросы просто и быстро.



## Библиотека Ozon

Это то, что поддерживает наше профессиональное развитие и рост. Здесь ты найдешь массу полезных книг, которые откроют новые горизонты



### Не нашлась нужная книга?

Заведи заявку на заказ книги и дождись оповещения, что твоя книга поступила в нашу библиотеку

[Заказать книгу](#) ↗

## Офлайн-библиотеки Ozon

Здесь мы храним множество профессиональной и бизнес-литературы. У тебя есть возможность выбрать любую книгу и записаться, чтобы прочитать её

### Иннополис

Коллекция книг по IT и бизнес-тематике



[К списку книг](#) →

### Москва-сити

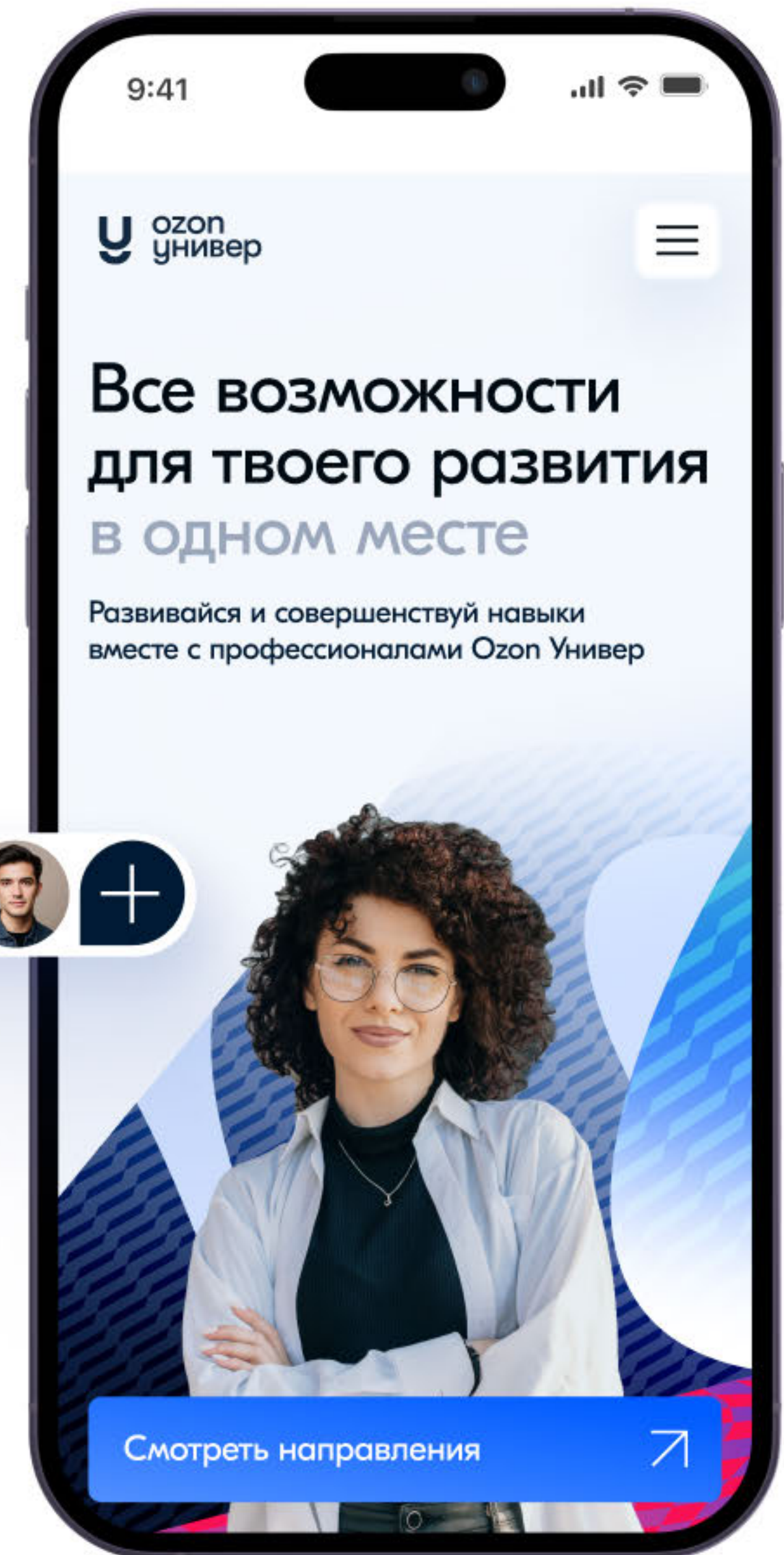
Коллекция книг по IT и бизнес-тематике



[К списку книг](#) →

# Ozon Универ 16

Создание единой системы позволило коммуникационно, стилизационно и диджитально проработать все аспекты проекта.





## Что у нас есть?

### Новичку

Для того, кто недавно присоединился к команде Ozon и только погружается в рабочие процессы



- [Я сотрудник Москва-Сити >](#)
- [Я сотрудник других офисов >](#)
- [Я сотрудник Ozon Tech >](#)
- [Я сотрудник Ozon Global >](#)
- [Я сотрудник Ozon Fullfilment >](#)
- [У меня нет доступа к Staff >](#)

### Полезное для руководителя

Полезные материалы и инструменты для руководителей Ozon



### Мероприятия

Welcome day для новичков, вечерний кинотеатр и настольные игры. Больше интересного в Confluence



### Словарь

Термины, которые мы используем в компании



### Ozon Guru

Подробнее о роли Наставника в Ozon



### Офисы Ozon

Экскурсия по локациям офисов Ozon в разных городах, а также все об обеспечении работы в каждом из этих офисов



### Handbook

Все о жизни и работе в Ozon

# Результат

18

Разработали платформу, которая объединила в себе все направления обучения для сотрудников Ozon. Мы собрали **12 страниц**, посвященных всем возможностям развития в компании, и **за 1 месяц** полностью сделали все работы по сайту: начиная с прототипа и заканчивая разработкой.

Итогом стала функциональная платформа, в которой собрана вся основная информация воедино, а также бренд-система, которая предусматривает масштабирование. Это позволило повысить лояльность сотрудников, узнаваемость и популярность бренда, а также привлечь новых учеников на обучающие программы и курсы

Skills

Hard

## Планирование развития

Возможности планирования развития для сотрудников и руководителей



+ поддержка и обучение



## Адаптация новичков

Поможем новичкам, руководителям, наставникам и бадди быстро освоиться в компании или новой роли



+ профессиональные знания

## Библиотека

Профессиональная и бизнес-литература по любому запросу

## Корпоративные тимбилдинги

Устраивай крутые мероприятия для сплочения своей команды

