



Prípadová štúdia: ČESKÁ POIŠŤOVŇA a.s.

Českej poisťovni sa zavedením e-learningu podarilo podstatne skrátiť dobu na vyškolenie pracovníkov v nových produktoch. Došlo k významnej eliminácii administrácie spojenjej s organizáciou a prevádzkou kurzov. Zároveň boli dosiahnuté značné finančné a časové úspory a to aj so započítaním počiatočných nákladov spojených so zavedením e-learningu.

Zrýchlenie procesu školenia produktov prinieslo Českej poisťovni na dynamickom poistnom trhu konkurenčné výhody a Česká poisťovňa sa prezentovala ako progresívny inovátor, ktorý dokáže trvale udržiavať vysokú kvalitu svojich služieb.

Charakteristika zákazníka

Česká poisťovňa a.s. je univerzálnou poisťovňou ponúkajúcou na viac ako 700 obchodných miestach širokú paletu životných aj neživotných poistení. Dlhodobo si udržiava najsilnejšiu pozíciu na českom trhu a je zároveň kapitálovo najsilnejšou českou poisťovňou. Poskytuje svoje služby občanom, malým, stredným aj veľkým firmám, a za jej hlavné ciele možno považovať udržanie si pozície vedúcej domácej poisťovne a zvyšovanie zisku.

Situácia, potreby vo vzdelávaní

Pre dosiahnutie cieľov špecifikovaných v charakteristike spoločnosti sa Česká poisťovňa výrazne sústreďuje na zvyšovanie produktivity svojej obchodnej siete, zefektívnenie vnútorných procesov a skvalitnenie služieb pre klientov. To všetko je podmienené kvalitnou prácou s ľudskými zdrojmi, ktoré predstavujú jedno z hlavných aktív spoločnosti.

Pred zavedením e-learningu disponovala Česká poisťovňa prepracovaným riešením vzdelávania zamestnancov všetkých profesií vrátane kompletnej evidencie v centrálnom informačnom systéme. Dynamika poistného trhu však prinášala také množstvo nových produktov či zmien v ponuke, že organizácia klasických prezenčných kurzov k týmto zmenám v reálnom čase nebola možná. Preto sa Česká poisťovňa rozhodla pre riešenie spomínaných problémov využiť metódy e-learningu.

Pilotný projekt e-learning

Štruktúra IT, počítačová gramotnosť zamestnan-

cov a informačné systémy boli v Českej poisťovni na pomerne vysokej úrovni už pred zavádzaním e-learningu. Bolo preto možné sústrediť sa v pilotnom projekte výhradne na:

- definíciu pilotných elektronických kurzov a ich overenie
- previazanie e-learningových systémov s ostatnými informačnými systémami Českej poisťovne
- vybudovanie prostriedkov pre rozvoj e-learningu v budúcnosti



Projekt bol zahájený 1. januára 2001 a jeho trvanie bolo stanovené do konca roku 2001. Bolo vybraných 15 elektronických kurzov s pomerne širokým spektrom obsahu pre otestovanie elektronickej formy výučby v rôznych oblastiach. Boli budované nielen kurzy produktové, ale aj kurzy z oblasti zručností, jazykovej prípravy, IT či prípravy nových zamestnancov. Tvorba každého kurzu vyžadovala špecifický prístup a projektový tím Českej poisťovne získal týmto spôsobom



veľmi cenné skúsenosti. Vo výberovom konaní na zavedenie e-learningu do Českej poisťovne bola vybraná ako dodávateľ technológií aj ako spracovateľ kurzov firma Kontis, s.r.o. Jej produkty (riadiaci systém Tutor2000 aj vývojový nástroj pre tvorbu kurzov ToolBook II Instructor) splnili všetky zadané kritériá. Riadiaci systém bol v pilotnom projekte plne integrovaný so systémom SAP R/3 aj s ďalšími systémami, ako je napr. databáza vnútorných predpisov. Spoločnosť Kontis, s.r.o. taktiež dodala stavebnicové prostredie na báze ToolBook II, ktoré obsahuje celú radu predpripravených objektov a grafiky pre tvorbu produktových kurzov. Zamestnanci Českej poisťovne, ktorí prešli školením týchto produktov, tak môžu rýchlo vyvíjať kurzy vlastnými silami či upravovať produktové kurzy dodané spoločnosťou Kontis, s.r.o. vrátane zdrojových kódov. Na realizácii pilotného projektu sa zo strany Českej poisťovne podieľali 3 zamestnanci vrátane manažéra projektu, zo strany Kontis projekt zabezpečoval tím 10 vývojárov, grafikov a vedúcich pracovníkov. Pilotný projekt bol úspešne zakončený a tak už v septembri 2001 mohol byť zahájený ostrý štart.

Ostrá prevádzka, výsledky, budúcnosť



Ostrá prevádzka bola zahájená spustením kurzu pre nových zamestnancov, ktorý plne nahradil kurz prezenčný. Od tejto doby začala Česká poisťovňa sledovať ekonomiku jednotlivých e-learningových kurzov, t.j. náklady a úspory, počty behov, počty študentov ... Zavedením elektronickej výučby sa podstatne

skrátila doba potrebná k vývoju kurzov a ich uvedenia do ostrej prevádzky. Prípadné aktualizácie informácií prebiehajú už v reálnom čase. V prípadoch, kedy bol klasický kurz úplne nahradený elektronickou verziou došlo k takmer úplnej eliminácii administratívy spojenej s organizáciou kurzu a jeho prevádzkou. Akákoľvek agenda kurzu, ako sú prihlásenia študentov, pozvánky, záverečné prehľady o výsledkoch, prebieha automaticky.

Finančné úspory sú najviac viditeľné na nákladoch na cestovné, ubytovanie, školiace pomôcky, školiace manuály atď. Celková úspora času sa zasa najviac premieta v osobných nákladoch (náhrady mzdy apod.).

Systém je v súčasnej dobe už plne funkčný a najväčšiu pozornosť sa teraz venuje obsahu – t.j. elektronickým kurzom samotným. Pripravuje sa spracovanie všetkých produktov firmy do elektronickej podoby. Cieľovou skupinou týchto kurzov budú všetci zamestnanci Českej poisťovne, najmä obchodní zástupcovia a poisťovací poradcovia. Zároveň Česká poisťovňa v spolupráci s Kontis, s.r.o. neustále rozširuje možnosti systému. Napr. systém Tester2000 spoločnosti Kontis, s.r.o. pre masívne automatické testovanie vznikol práve v spolupráci s Českou poisťovňou, kde bol po prvý krát nasadený. Ďalej sú vyvíjané doplnujúce nástroje pre reporting. Kontis, s.r.o. poskytuje priebežne služby, ktoré umožňujú kontinuálny rozvoj a život celého projektu.

Vyjdrenie manažéra projektu zavedenia e-learningu v Českej poisťovni

Česká poisťovňa chápe systém elektronickej výučby svojich zamestnancov hlavne ako konkurenčnú výhodu, ktorá umožňuje trvalo udržiavať vysokú kvalitu poskytovaných služieb klientom. V kombinácii s klasickým školením sa podarilo zaviesť veľmi efektívny systém, ktorý je možné v budúcnosti takmer neobmedzene rozvíjať.

Firma KONTIS ako najvýznamnejší dodávateľ technológií e-learningu pre Českú poisťovňu prispela svojimi produktmi a službami k rýchlemu a spoľahlivému riešeniu.

Mgr. Jan Drábek, oddelenie vzdelávania ČP