



Případová studie: ČESKÁ POJIŠŤOVNA a.s.

České pojišťovně se zavedením eLearningu podařilo podstatně zkrátit dobu na vyškolení pracovníků v nových produktech. Došlo k významné eliminaci administrace spojené s organizací a provozem kurzů. Zároveň bylo dosaženo značných finančních a časových úspor a to i se započítáním počítačových nákladů spojených se zavedením eLearningu.

Zrychlení procesu školení produktů přineslo České pojišťovně na dynamickém pojistném trhu konkurenční výhody a Česká pojišťovna se prezentovala jako progresivní inovátor, který dokáže trvale udržovat vysokou kvalitu svých služeb.

Charakteristika zákazníka

Česká pojišťovna a.s. je univerzální pojišťovnou nabízející na více jak 700 obchodních místech širokou paletu životních i neživotních pojištění. Dlouhodobě si udržuje nejsilnější pozici na českém trhu a je zároveň kapitálově nejsilnější českou pojišťovnou. Poskytuje své služby občanům, malým, středním i velkým firmám, a za její hlavní cíle lze považovat udržení pozice vedoucí domácí pojišťovny a zvyšování zisku.

Situace, potřeby ve vzdělávání

Pro dosažení cílů specifikovaných v charakteristice společnosti se Česká pojišťovna výrazně soustřeďuje na zvyšování produktivity své obchodní sítě, zefektivnění vnitřních procesů a zkvalitnění služeb pro klienty. To vše je podmíněno kvalitní prací s lidskými zdroji, které představují jedno z hlavních aktiv společnosti.

Před zavedením eLearningu disponovala Česká pojišťovna propracovaným řešením vzdělávání zaměstnanců všech profesí včetně kompletní evidence v centrálním informačním systému. Dynamika pojistného trhu však přinášela takové množství nových produktů či změn ve stávající nabídce, že organizace klasických prezenčních kurzů k těmto změnám v reálném čase nebyla možná. Proto se Česká pojišťovna rozhodla pro řešení zmíněných problémů využít metody eLearningu.

Pilotní projekt eLearning

Struktura IT, počítačová gramotnost zaměstnanců a informační systémy byly v České pojišťovně na poměrně vysoké úrovni již před zaváděním

eLearningu. Bylo proto možné soustředit se v pilotním projektu výhradně na:

- definici pilotních elektronických kurzů a jejich ověření
- provázání eLearning systémů s ostatními informačními systémy České pojišťovny
- vybudování prostředků pro rozvoj eLearningu v budoucnosti



Projekt byl zahájen 1. ledna 2001 a jeho trvání bylo stanoveno do konce roku 2001. Bylo vybráno 15 elektronických kurzů s poměrně širokým spektrem obsahu pro otestování elektronické formy výuky v různých oblastech. Byly budovány jak kurzy produktové, tak kurzy z oblasti dovedností, jazykové přípravy, IT či přípravy nových zaměstnanců. Tvorba každého kurzu vyžadovala specifický přístup a projektový tým České pojišťovny získal tímto způsobem velmi cenné zkušenosti. Ve výběrovém řízení na zavedení eLearningu do České pojišťovny byla vybrána jako dodavatel technologií i jako zpracovatel



kurzů firma Kontis, s.r.o. Její produkty (řídicí systém Tutor2000 i vývojový nástroj pro tvorbu kurzů ToolBook II Instructor) splnily všechna zadaná kritéria. Řídicí systém byl v pilotním projektu plně integrován se systémem SAP R/3 i s dalšími systémy, jako je např. databáze vnitřních předpisů. Společnost Kontis, s.r.o. rovněž dodala stavebnicové prostředí na bázi ToolBook II, které obsahuje řadu předpřipravených objektů a grafiky pro tvorbu produktových kurzů. Zaměstnanci České pojišťovny, kteří prošli školením těchto produktů, tak mohou rychle vyvíjet kurzy vlastními silami či upravovat produktové kurzy dodané společností Kontis, s.r.o. včetně zdrojových kódů. Na realizaci pilotního projektu se ze strany České pojišťovny podíleli 3 zaměstnanci včetně manažera projektu, ze strany Kontis projekt zabezpečoval tým 10 vývojářů, grafiků a vedoucích pracovníků. Pilotní projekt byl úspěšně zakončen a tak již v září 2001 mohl být zahájen ostrý provoz.

Ostrý provoz, výsledky, budoucnost



Ostrý provoz byl zahájen spuštěním kurzu pro nové zaměstnance, který plně nahradil kurz prezenční. Od této doby začala Česká pojišťovna sledovat ekonomiku jednotlivých eLearningových kurzů, tj. náklady a úspory, počty běhů, počty studentů...

Zavedením elektronické výuky se podstatně zkrátila doba potřebná k vývoji kurzů a jejich uvedení do ostrého provozu. Případné aktualizace informací probíhají již v reálném čase. V případech, kdy byl klasický kurz úplně nahrazen

elektronickou verzí došlo k téměř úplné eliminaci administrativy spojené s organizací kurzu a jeho provozem. Veškerá agenda kurzu, jako jsou přihlášení studentů, pozvánky, závěrečné přehledy o výsledcích, probíhá automaticky.

Finanční úspory jsou nejvíce patrné na nákladech na cestovné, ubytování, školící pomůcky, školící manuály atd. Celková úspora času se zase nejvíce promítá v osobních nákladech (náhrady mzdy apod.).

Systém je v současné době již plně funkční a největší pozornost se nyní věnuje obsahu - tj. elektronickým kurzům samotným. Připravuje se zpracování všech produktů firmy do elektronické podoby. Cílovou skupinou těchto kurzů budou všichni zaměstnanci České pojišťovny, zejména obchodní zástupci a pojišťovací poradci. Zároveň Česká pojišťovna ve spolupráci s Kontis, s.r.o. neustále rozšiřuje možnosti systému. Např. systém Tester2000 společnosti Kontis, s.r.o. pro masivní automatické testování vznikl právě ve spolupráci s Českou pojišťovnou, kde byl prvně nasazen. Dále jsou vyvíjeny doplňující nástroje pro reporting. Kontis, s.r.o. poskytuje průběžně služby, které umožňují kontinuální rozvoj a život celého projektu.

Vyjádření manažera projektu zavedení eLearning v České pojišťovně

Česká pojišťovna chápe systém elektronické výuky svých zaměstnanců zejména jako konkurenční výhodu, která umožňuje trvale udržovat vysokou kvalitu poskytovaných služeb klientům. V kombinaci s klasickým školením se podařilo zavést velmi efektivní systém, který lze v budoucnosti téměř neomezeně rozvíjet.

Firma KONTIS jako nejvýznamnější dodavatel technologií eLearningu pro Českou pojišťovnu přispěla svými produkty a službami k rychlému a spolehlivému řešení.

Mgr. Jan Drábek, úsek vzdělávání ČP