

centire

Klient



Česká Pojišťovna, a.s.
Financie/Poišťovňa

Poskytnuté služby

Projekt primárne zameraný na zníženie nákladov spoločnosti.

Hlavný cieľ projektu

- identifikovať úspory v oblasti prevádzkových nákladov,
- navrhnuť postup pre dosiahnutie úspor.

Hodnotenie projektu klientom

Marie Kovářová, námestník pre klientský servis: "Zo všetkých navrhnutých doporučení bola väčšina schválená vedením spoločnosti ČPOJ a následne prebiehala realizácia".

Česká poisťovňa je univerzálnou poisťovňou s dlhoročnou a bohatou tradíciou v životnom i neživotnom poistení. Od znovu zavedenia konkurenčného prostredia v roku 1991 je najväčšou poisťovňou v Českej republike a to tak v neživotnom ako aj v životnom poistení. Približne 5000 zamestnancov a 6000 obchodných zástupcov sa na 80 agentúrach a viac ako 700 obchodných miestach stará o čo najväčšiu spokojnosť klientov.

Potreby nášho klienta

Výrazne rastúca konkurencia na českom poisťnom trhu a zvyšujúce sa nároky na kvalitu a rýchlosť poskytovaných služieb sa v posledných rokoch prejavili aj v tlaku na znižovanie prevádzkových nákladov Českej poisťovne. Ako východisko pre zlepšenie nákladovej efektívnosti bolo definované vytvorenie nového prístupu k riadeniu nákladov, identifikácia prevádzkových nákladov a návrh spôsobu dosiahnutia ich úspor.

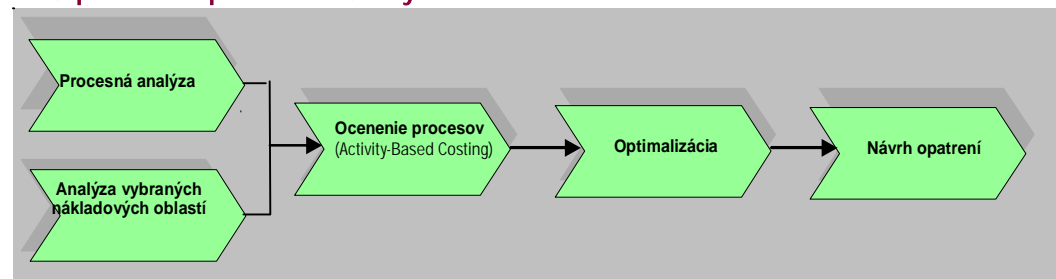
Znižovanie prevádzkových nákladov a zefektívnenie business procesov bolo potrebné uskutočniť za podmienky zachovania obchodnej expanzie a rastu Českej poisťovne.

Riešenie

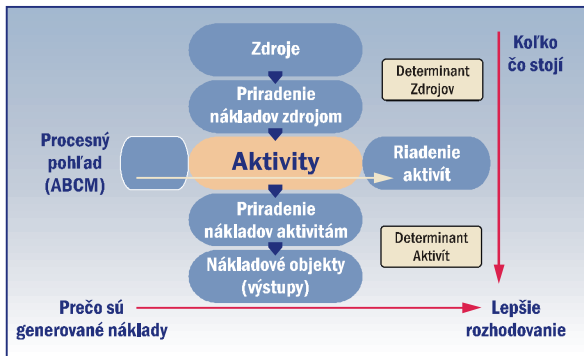
Navrhli sme riešenie založené na analýze procesov a ich následnej optimalizácii z pohľadu potreby zdrojov. Pri riešení sme využili metodické postupy, ktoré sa vzájomne dopĺňajú:

- procesná analýza,
- procesné kalkulácie nákladov (Activity-Based Costing),
- riadenie výkonnosti.

Postupovali sme podľa nasledovných krokov



Východiskom pre procesnú optimalizáciu bola procesná analýza. Jej podstatou bolo zmapovanie procesov, resp. aktivít na úrovni pracovných pozícií a vytvorenie procesného modelu, ktorý obsahoval priradenie atribútov aktivít a procesov potrebných pre následnú optimalizáciu.



Pre lepšie sledovanie prevádzkových nákladov bol vytvorený model ABC, ktorý bol využitý aj na ocenenie vybraných pracovných pozícií a audit vybraných nákladových oblastí.

Osobitnú pozornosť sme venovali analýze procesov a optimalizácii prevádzky IT systémov. Cieľom tejto analýzy je optimalizácia prevádzky používaného systému informačných technológií, prípadne jeho jednotlivých častí.

Realizácia a výsledok

Na základe realizovaných analýz sme odporučili konkrétne opatrenia, ktoré majú potenciál priniesť CPAS zníženie prevádzkových nákladov a následné zvýšenie efektivity fungovania. Nami navrhované odporúčania boli podrobne prediskutované s vedením spoločnosti, ktoré rozhodlo o ich následnej implementácii vrátane harmonogramu, zodpovedných osôb a cieľového stavu. Jednotlivé odporúčania na zníženie nákladov rozdeľujeme do dvoch kategórií:

- jedno rázové opatrenia na zníženia nákladov (napríklad: optimalizácia hotovostných platieb),
- systémové opatrenia (napríklad: zmeny v oblasti plánovania).

Prínosy realizácie projektu je možné zhrnúť nasledovne:

- konkrétne realizačné návrhy pre zníženie nákladov,
- CPAS získala komplexný prehľad všetkých prebiehajúcich procesov a prehľad o ich náročnosti z pohľadu FTE,
- boli vytvorené nákladové modely na základe metodiky Aktivity-Based Costing,
- identifikovali sa zdroje dát, ich validita a možné použitie pre tvorbu nákladových modelov a ďalšieho znižovania nákladov,
- poukázalo sa na miesta, kde existuje nesúlad medzi internými procesmi a skutočnosťou.

Ďalšie kroky klienta

Bol schválený dôsledný controlling implementácie, navrhovaných opatrení a sledovanie výsledkov.

Centire Vám garantuje kvalitu

Centire je držiteľom certifikátu systému manažérstva kvality ISO 9001:2000 a je členom European Foundation for Quality Management (EFQM).



Centire s. r. o.
Záhradnícka 72
821 08 Bratislava
Tel.: 02/5010 9811

info@centire.com
www.centire.com