

Klient
Česká Pojišťovna, a.s.
Financie/Poist'ovňa

PROJEKT ZNIŽOVANIA NÁKLADOV

Hlavný cieľ projektu

- > identifikovať úspory v oblasti prevádzkových nákladov,
- > navrhnúť postup pre dosiahnutie úspor

Riešenie projektu

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

Česká pojišťovna 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.

VÍZIA KLIENTA

Výrazne rastúca konkurencia na českom poistnom trhu a zvyšujúce sa nároky na kvalitu a rýchlosť poskytovaných služieb sa v posledných rokoch prejavili aj v tlaku na znižovanie prevádzkových nákladov Českej pojišťovne. 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 pojišťovne.

ČO BOLO NAŠOU ÚLOHOU?

Projekt bol primárne zameraný na zníženie nákladov spoločnosti. Navrhli sme riešenie založené na analýze procesov a ich následnej optimalizácii z pohľadu potreby zdrojov. 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:

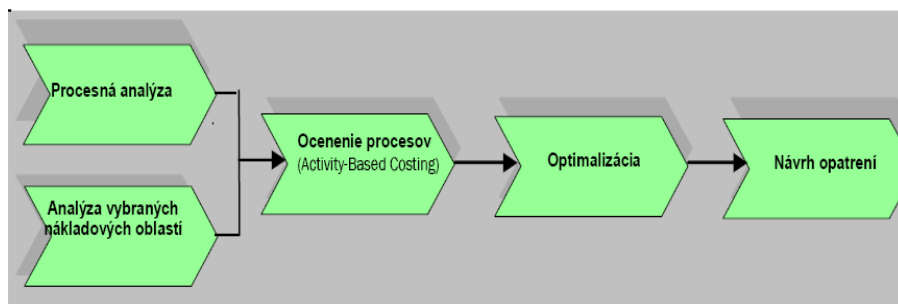
- > jedno rázové opatrenia na zníženie nákladov (napríklad: optimalizácia hotovostných platieb),
- > systémové opatrenia (napríklad: zmeny v oblasti plánovania).

Hlavný cieľ projektu

- > prehľad prebiehajúcich procesov a ich časovej náročnosti z pohľadu FTE
- > vytvorenie nákladových modelov
- > identifikovanie zdrojov dát a ich validity

AKO SME POSTUPOVALI

Postupovali sme podľa nasledovnej schémy



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.

ČO ZÍSKAL KLIENT?

- > konkrétne realizačné návrhy pre zníženie nákladov,
- > CPAS získala komplexný prehľad všetkých prebiehajúcich procesov a prehľadov ich náročnosti z pohľadu FTE,
- > boli vytvorené nákladové modely na základe metodiky Aktivita-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 kontroling implementácie, navrhovaných opatrení a sledovanie výsledkov.

Centire s.r.o.

Záhradnícka 72
821 08 Bratislava
T: +421 2 5010 9800
F: +421 2 5010 9888
info@centire.com



Centire Vám garantuje kvalitu.

"Zo všetkých navrhnutých doporučení bola väčšina schválená vedením spoločnosti ČPOJ a následne prebiehala realizácia".

Marie Kovářová, námestník pre klientsky servis