



“ Česká poist'ovňa vníma systém elektronického vzdelávania svojich zamestnancov predovšetkým 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. Spoločnosť Kontis ako najvýznamnejší dodávateľ e-learningových technológií pre Českú poist'ovňu prispela svojimi produktmi a službami k rýchlemu a spoľahlivému riešeniu. ”

Mgr. Jan Drábek, úsek vzdelávání ČP

Profil spoločnosti

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

Na konci roka 2019 sa Česká poisťovňa a poisťovňa Generali spojili pod značkou Generali Česká poisťovňa, čím vznikla najväčšia poisťovňa na českom trhu.

Situácia, potreby vo vzdelávaní

Na 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 existujúcej 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-learningu

Štruktúra IT, počítačová gramotnosť zamestnancov a informačné systémy boli v Českej poisťovni na pomerne vysokej úrovni už pred zavádzaním e-learningu. Preto bolo možné v pilotnom projekte sústrediť sa výhradne na:

- 1 definíciu pilotných elektronických kurzov a ich overenie,**
- 2 prepojenie e-learning systémov s ostatnými informačnými systémami Českej poisťovne,**
- 3 vybudovanie prostriedkov pre rozvoj e-learningu v budúcnosti.**

Projekt bol zahájený 1. januára 2001 a jeho trvanie bolo stanovené do konca roka 2001. Bolo vybraných 15 elektronických kurzov s pomerne širokým spektrom obsahu na otestovanie elektronickej formy výučby v rôznych oblastiach. Budovali sa kurzy produktové, z oblasti zručností, jazykovej prípravy, IT či prípravy nových zamestnancov. Tvorba každého kurzu si 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 ako dodávateľ technológií aj ako spracovateľ kurzov vybraná spoločnosť Kontis, s.r.o. Jej produkty (riadiaci systém Tutor2000 aj vývojový nástroj na 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. tiež dodala stavebnicové prostredie na báze ToolBook II, ktoré obsahuje množstvo predpripravených objektov a grafiky na tvorbu produktových kurzov. Zamestnanci Českej poisťovne, ktorí prešli školením týchto produktov, tak môžu rýchlo vyvíjať kurzy vlastnými silami alebo 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 ukončený a už v septembri 2001 mohla byť zahájená ostrá prevádzka.

Ostrá prevádzka, výsledky, budúcnosť

Ostrá prevádzka bola zahájená spustením kurzu pre nových zamestnancov, ktorý plne nahradil prezenčný kurz. Od tejto doby začala Česká poisťovňa sledovať ekonomiku jednotlivých e-learningových kurzov, t. j. náklady a úspory, počty cyklov, počty študentov... Zavedením elektronického vzdelávania sa podstatne skrátila doba potrebná na vývoj kurzov a ich nasadenie do ostrej prevádzky. Prípadné aktualizácie informácií prebiehajú už v reálnom čase. V prípadoch, keď bol klasický kurz úplne nahradený elektronickou verziou, došlo k takmer úplnej eliminácii administratívy spojenej s organizáciou kurzu a jeho prevádzkou. Celá agenda kurzu, ako sú prihlasovanie 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 najviac prejavuje v osobných nákladoch (náhrady mzdy a pod.). Systém je v súčasnosti už plne funkčný a najväčšia pozornosť sa teraz venuje obsahu – teda samotným elektronickým kurzom. 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. Napríklad systém Tester2000 spoločnosti Kontis, s.r.o. pre masívne automatické testovanie vznikol práve v spolupráci s Českou poisťovňou, kde bol prvýkrát nasadený. Ďalej sa vyvíjajú doplnujúce nástroje na reporting. Kontis, s.r.o. priebežne poskytuje služby, ktoré umožňujú kontinuálny rozvoj a život celého projektu.

Zhrnutie na záver

Zavedenie e-learningu od Kontis prinieslo Českej poisťovni tieto kľúčové prínosy:

- **Zrýchlenie školení:** Doba potrebná na zaškolenie pracovníkov v nových produktoch sa výrazne skrátila, čo umožnilo rýchlejšiu adaptáciu na zmeny trhu a novinky v produktovom portfóliu.
- **Zníženie administratívnej záťaže:** Digitalizácia školení viedla k významnej eliminácii administratívy spojenej s organizáciou a prevádzkou kurzov. To uľahčilo logistiku vzdelávania a znížilo potrebu manuálnej koordinácie.
- **Finančné a časové úspory:** Implementácia e-learningu priniesla značné úspory ako v oblasti nákladov, tak času, a to aj po započítaní počiatočných investícií do systému. Návratnosť investície bola pozitívna vďaka zníženiu výdavkov na tradičné formy školení a efektívnejšiemu využitiu pracovného času zamestnancov.
- **Konkurenčná výhoda:** Rýchlejší proces školení a schopnosť pružne reagovať na zmeny na trhu poskytli Českej poisťovni konkurenčnú výhodu. Firma sa vďaka tomu mohla prezentovať ako inovátor a progresívna spoločnosť, ktorá udržiava vysokú kvalitu služieb a rýchlo zavádza novinky.
- **Pozitívny image:** Zavedenie moderného vzdelávacieho nástroja posilnilo image Českej poisťovne ako progresívneho lídra v odbore, čo má pozitívny dopad aj na vnímanie firmy zákazníkmi aj zamestnancami.