

Outsourcing komunikačnej infraštruktúry v Spoločnej zdravotnej poisťovni - prípadová štúdia

JUDr. Zuzana Zvolenská
predsedníčka predstavenstva
generálna riaditeľka

Obsah prezentácie

- Profil spoločnosti
- Prečo outsourcing
- Východiskový stav
- Projektové ciele
- Financie
- Realizácia
- Očakávané prínosy
- Ďalší rozvoj

Profil spoločnosti

- Spoločná zdravotná poisťovňa je akciovou spoločnosťou, ktorej predmetom činnosti je vykonávanie verejného zdravotného poistenia
- Akcionármi SZP, a.s. sú:
 - Ministerstvo obrany SR
 - Ministerstvo vnútra SR
 - Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií SR

Profil spoločnosti

- Sídlo poisťovne (GR) je v Bratislave
- Poisťovňa má 9 pobočiek a 6 kontaktných miest
- 500 zamestnancov
- 600 000 poistencov

Prečo outsourcing

- Zabezpečenie prevádzky informačných technológií vlastnými zamestnancami a externými firmami.
- Prvé skúsenosti s outsourcingom a jeho výhodami - od roku 2002
- Požiadavka na zmenu sieťovej infraštruktúry medzi pobočkami SZP a GR
- Pôvodné riešenie bolo finančne nevýhodné a nezodpovedalo rastúcim nárokom Informačného systému poisťovne
- Výber novej technológie

Prečo outsourcing

- Rokovania s vybraným dodávateľom komplexných služieb
- Zvažovanie možných alternatív
- Prijatie flexibilného riešenia
- Rozšírenie klasického prenájmu dátových okruhov o ďalšie služby
 - poskytovanie technických prostriedkov siete
 - poskytovanie služieb proaktívneho dohľadu
 - údržbu a obnovu komunikačnej infraštruktúry
 - garanciu dostupnosti (SLA), sprevádzkovanie služby v dohodnutom čase od nahlásenia poruchy

Prečo outsourcing

- Služby boli riešené z finančného hľadiska mesačným paušálnym poplatkom
- Niekoľko možností ako využiť pokles cien dátových okruhov na trhu
 - znížiť hodnotu paušálneho poplatku
 - technologický upgrade siete podľa požiadaviek IS poisťovne pri zachovaní pôvodnej hodnoty paušálu

Prečo outsourcing

- Komplexná starostlivosť sa preniesla na externú organizáciu
- Neboli sme nútení viazať finančné prostriedky
- Došlo k priaznivej zmene štruktúry podnikových nákladov a k zvýšeniu produktivity práce
- Zvýšenie kvality služby

Prečo outsourcing

- Rozšírenie outsourcingu o hlasové telekomunikačné služby s otvorenou architektúrou v roku 2007
- Hlavné dôvody:
 - optimalizácia a sprehľadnenie telekomunikačných nákladov za hlasové služby
 - obnova starých telekomunikačných zariadení (pobočkové telefónne ústredne)
 - zameranie sa na hlavný predmet činnosti
 - upevnenie postavenia poisťovne na trhu
 - skúsenosti z predchádzajúcich rokov

Prečo outsourcing

- Priama transformácia existujúcej telekomunikačnej infraštruktúry = výrazná investícia
- Rozhodnutie neinvestovať do obnovy technológií
- Realizácia formou dlhodobého nakupovania komplexných telekomunikačných služieb

Východiskový stav

- Prevádzka dvoch oddelených sietí- dáta a hlas
- každá pobočka, GR, mala vlastný prestup k hlasovému operátorovi
- Technická podpora – niekoľko servisných zmlúv, nejasná zodpovednosť v prípade poruchy
- Obmedzená vzdialená správa, centralizovaná vôbec, zložitá administrácia, nejednotný číslovací plán
- Zmeny a zásahy - pridávanie/rušenie/presuny pracovných miest boli časovo náročné operácie, vyžadujú prítomnosť technika

Projektové ciele

- Centralizovať systémové služby
- Využiť existujúcu privátnu dátovú sieť aj pre hlasovú komunikáciu medzi pobočkami a GR.
- Zjednodušiť komunikáciu so servisnými partnermi, prenesenie zodpovednosti na jedného dodávateľa
- Zjednotiť komunikačné prostredie - jedna sieť pre hlas a dáta
- Optimalizovať prestup k hlasovým operátorom
- Umožniť prístup k najnovším technológiám
- Jednoduchá rozšíriteľnosť – nová pobočka, expozitúra
- Zlepšiť dostupnosť pracovníkov poisťovne pre klientov
- Zavedenie tarifikácie, evidencie hovorov

Financie

- Niekoľko možností ako realizovať projekt, kalkulácia:
 - Priamy nákup: technológia + servis + prenájom liniek
 - Leasing technológie + servis + prenájom liniek
 - Nákup riešenia ako službu
- Porovnanie nákladov na nákup a následnú prevádzku na obdobie 4 rokov
- Kalkulácia interných nákladov na prevádzku
- vyčíslenie nákladov za poskytovanie ako službu

Realizácia

- Máj 2007 - návrh riešenia, proces schvaľovania
- Jún 2007 - príprava projektu
- Júl 2007 – inštalácia technológie
- August 2007- testovanie a spustenie pilotného projektu
- September 2007- odovzdanie riešenia do prevádzky

Očakávané prínosy

- Zníženie a lepšia kontrola prevádzkových nákladov
- Predvídateľnosť nákladov a lepšia možnosť ich plánovania (väčšina nákladov je zahrnutá v zmluvnom paušály)
- Zníženie nárokov na interné zdroje
- Uvoľnenie zdrojov pre iné účely
- Zaistenie rovnakej úrovne služieb pre všetkých užívateľov telefónie bez ohľadu na lokalitu
- Využitie služieb outsourcingu na dosahovanie vlastných cieľov
- Zvýšenie produktivity práce

Ďalší rozvoj

- Vybudovanie Call Centra pre klientov a poskytovateľov
- Zavedenie elektronického faxovania
- Rozšírenie o videokonferenčný systém
- Integrácia riešenia s existujúcim informačným systémom poisťovne
- Nasadenie systému pre jednoduchú správu telefónie
- Budovanie nových expozitúr - vyššia flexibilita

Ďakujem za pozornosť

