

Případová studie



Česká Pojišťovna a.s.

Obsah

Začátek spolupráce	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	3
Výchozí situace	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	4
Obchodní cíle	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	5
Realizované řešení	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	6
Naplnění cílů & očekávání	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	7

Začátek spolupráce

V srpnu 2012 vypsala Česká Pojišťovna výběrové řízení na nový systém pro digitalizaci a vytěžování dokumentů. Zúčastnilo se ho celkem 5 společností. Společnost INFOMATIC výběrové řízení ve spolupráci se společností Ness Technologies vyhrála. “O výběru společnosti INFOMATIC nás přesvědčila především jejich technologická znalost produktu.” upřesňuje hlavní důvod volby manažerka projektu D2G paní Marcela Martínková.



Kontaktní osoby

Marcela Martínková, Projektový manažer
Jakub Kadeřábek, Business Solution Consultant
Věra Dosedlová, manažer digitalizačního pracoviště
Název projektu D2G – Digitalizace druhé generace

Profil společnosti

Stabilita, finanční jistota, kvalitní servis a poradenství, to jsou hodnoty, na kterých si Česká Pojišťovna již po desetiletí zakládá. Její sílu dokazuje i fakt, že ve zdraví přečkala svojí historicky největší pojistnou událost z 19. století, a to požár rozestavěného Národního divadla. Sama společnost uvádí: “Pojištění je to pro nás srdeční záležitost. Řídíme a minimalizujeme rizika občanů i firem již od roku 1827.”

Hodnocení spolupráce

Řešení digitalizace se neustále rozšiřuje. Začínalo se s 5 druhy dokumentů pro vytěžování, dnes je jich přes 20 a stále přibývají. Ve spolupráci se společností INFOMATIC jsme ocenili především ochotu najít co nejvhodnější řešení pro každou situaci, která v průběhu procesu implementace nastala. Jejich tým vždy promýšlel jednotlivé možnosti a následné dopady na systém i společnost jako takovou. Našli jsme partnera na kterého se můžeme kdykoli a s čímkoli obrátit a víme, že se o danou věc postará. Systém je zároveň standardizovaným prostředkem pro digitalizaci dokumentů a jejich další zpracování. Zároveň rozšiřujeme jeho použití v rámci interní struktury a dceřiných společností.

Marcela Martínková
Projektový manažer, Česká pojišťovna

Výchozí situace



Česká Pojišťovna softwarové řešení pro digitalizaci již aktivně využívala od roku 2003. V provozu byla verze Kofax Capture 7.5 s velkým množstvím specifických úprav řešení na míru klientovi. Společnost Česká pojišťovna využívá řešení Kofax pro zpracování veškerých dokumentů včetně došlé pošty. Konkrétně se systém stará o separaci všech přichozích klientských dokumentů, které přicházely na centrální podatelnu a výpravu. Jde především o zpracování pojistných smluv, formulářů, žádostí, dokladů, dopisů, stížností, apod.

Proč chtěli změnu?

Stávající verzi softwaru končila platnost podpory výrobce. Česká pojišťovna tak hledala nového partnera, který by software aktualizoval a staral se o jeho podporu. Zároveň nová verze softwaru Kofax obsahovala dříve vytvořené specifické úpravy již v základní funkcionalitě. Ostatní specifické úpravy, které bylo nutné použít i v novém řešení nebylo možné přenést z důvodu nekompatibility vývojových nástrojů pro zdrojové kódy. Projekt D2G se tak implementoval od začátku na aktuální verzi Kofax nově. Dalším důležitým důvodem pro změnu byl také fakt, že se doposud data z většiny dokumentů přepisovala a kontrovala pouze manuálně.

Obchodní cíle

Hlavní cíle projektu:

- 1** Implementace nové verze Kofax Capture verze 10 s minimalizací úprav na míru, pro eliminaci problémů s budoucí aktualizací řešení.
- 2** Rozšíření digitalizace o vytěžování dat ze strukturovaných dokumentů, což představuje indexaci dat z konkrétních oblastí na formulářích a smlouvách. Hlavním důvodem byla úspora času na straně tzv. „taxátorů“ kteří data z dokumentů do této doby přepisovali manuálně.

Realizovaná řešení



Digitalizace a kategorizace dokumentů

Softwarová platforma
Kofax Capture
verze 10



Vytěžování dat z dokumentů

Kofax Transformation Modules verze 5.5.

Realizace projektu trvala 10 měsíců.

Společnost INFOMATIC na projektu kompletně zajišťovala:

- Instalaci softwaru
- Návrh a realizace řešení pro inteligentní vytěžování dat
- Návrh a realizace řešení pro validaci dat

Pro představu se počet indexů, které bylo potřeba vytěžit pohyboval od 160 do 250 na jeden dokument. Takových dokumentů za den projde cca 1 500 a to je jen část z celkového objemu cca 21 000 dokumentů, které pojišťovna za den zpracuje.

Naplnění cílů a očekávání

Nové řešení umožnilo České pojišťovně vytěžovat více dat automaticky a tím přineslo úsporu nákladů a času a tím urychlilo celkový proces zpracování, což má za následek kratší reakční doby směrem k zákazníkovi.

“Nové řešení přineslo, pro běžné pracovníky i vedoucí odpovědné za provoz nové funkce, které umožňují rychlejší a efektivnější řešení chybových stavů v dávkách. Díky možnosti zasahovat do struktury dávky můžeme lépe a rychleji opravovat případné chyby. Zavedením nového zpracování je činnost pro pracovníky více různorodá a tím i záživnější. Pro lepší porovnání: Z hlediska skenování je staré a nové řešení srovnatelné; Nové řešení přineslo automatické vytěžování dat z dokumentů; Z hlediska indexace má nové řešení výhodu v online opravách záznamů; Řízení dávek a chybových stavů je pro manažery nové řešení přehlednější; Z hlediska monitoringu zpracování má nové řešení velkou výhodu v možnosti automatického generování reportů; Automatické vytěžování urychlilo proces zpracování a můžu s daným týmem operátorů zpracovávat větší množství dokumentů.” Shrnuje celé své hodnocení tým manažerů digitalizačního pracoviště.

Projektová manažerka Marcela Martínková dodává: *“Část dokumentů se nám podařilo validovat plně automaticky, data tak odchází přímo do systému k dalšímu internímu zpracování. Ocenili jsme také flexibilní řízení licencí a intuitivní práci se softwarem.”*

„Široké spektrum dokumentů a následná validace velkého množství dat byla rozhodně výzva. Jsem rád, že se nám podařilo velmi dobře optimalizovat jednotlivé kroky a výrazně zrychlit celý proces. Tím se zásadně ulehčila práce taxátorům i dalším pracovníkům pojišťovny. Za úspěch vnímám také fakt, že finální migrace systémů byla realizována ve dvou dnech a celý projekt se obešel bez zbytečných časových prodlev.“

Jakub Kadeřábek, Business Solution
Consultant, INFOMATIC



INFOMATIC s.r.o.

Bucharova 1186/16
155 00 Praha 5

Tel: +420 251 025 400
e-mail: obchod@infomatic.cz

www.infomatic.cz

