

Smluvně povinné pojištění vozů pro ŠkoFIN

Leasingová společnost ŠkoFIN je největší „captive“ leasingovou společností na českém trhu. Vznikla v roce 1992 jako stoprocentní dceřiná společnost Volkswagen Financial Services AG. Jde o první leasingovou společnost v České republice zaměřenou výhradně na podporu prodeje konkrétních automobilových značek – Škoda, Volkswagen, Seat a Audi. Za osm let své existence ŠkoFIN uzavřel více než 300 000 smluv a nasbíral mnoho zkušeností. Má 25% podíl na trhu leasingu automobilů, což znamená, že zhruba každý čtvrtý nový vůz, který letos vyjel na české silnici byl financován právě prostřednictvím společnosti ŠkoFIN. Povědomí o názvu společnosti mezi obyvatelstvem je neuvěřitelných 57 %. Přestože se ŠkoFIN pohybuje ve velmi úzkém segmentu finančního leasingu, uzavřel během prvního pololetí roku 2000 téměř 20 000 nových smluv v celkovém objemu 5,8 miliardy korun. Ve srovnání se stejným obdobím loňského roku je to nárůst o 27 %.

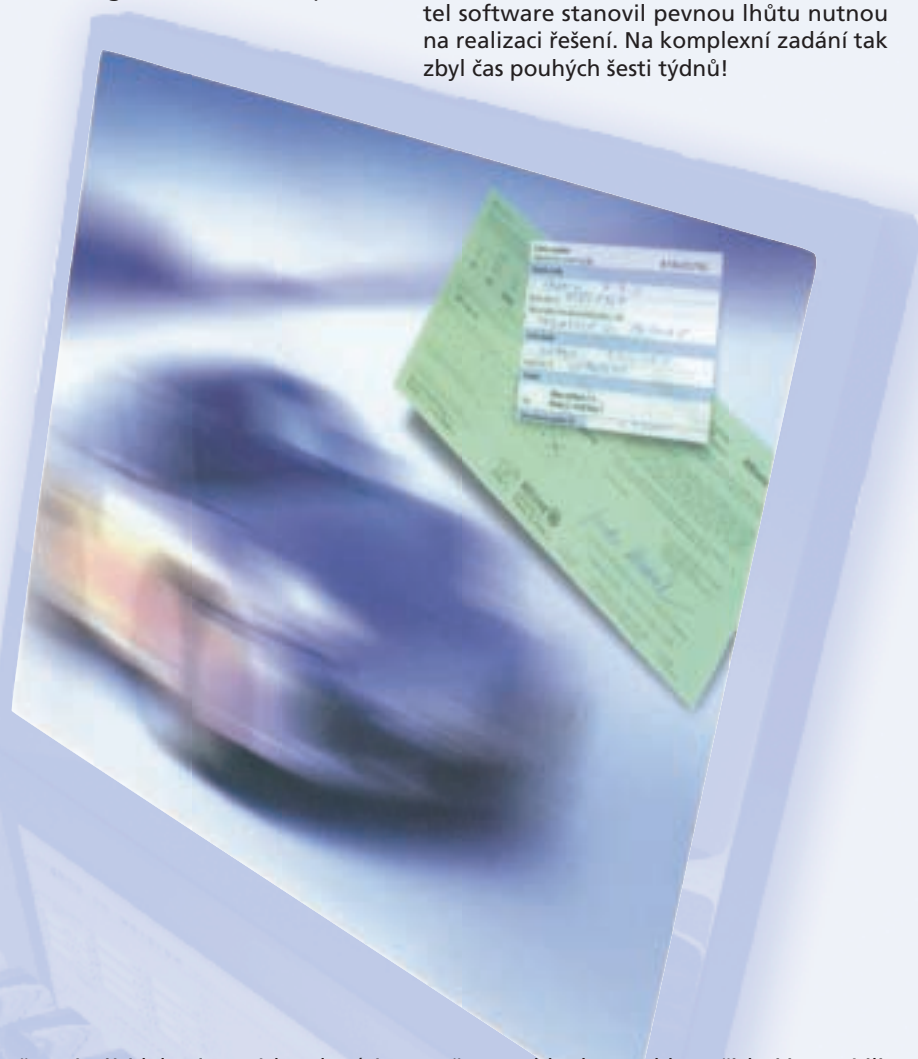
Výchozí situace

V lednu roku 2000 nabytí plné účinnosti zákon č. 168/1999 Sb. o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem motorového vozidla a některé související zákony. Pro běžného občana tato změna znamenala, že si konečně mohl vybrat pojišťovnu, u které si svůj vůz pojistí. Zároveň ale zákonodárce přesunul povinnost pojistit vozidlo z provozovatele na majitele, což způsobilo velkou zátěž všem leasingovým společnostem.

Také ŠkoFIN, největší společnost na trhu leasingu automobilů, byl novým zákonem donucen během kriticky krátké doby na tuto změnu reagovat. Situaci komplikoval

Úkol byl formulován konzultantům společnosti KOMIX stručně: podpořit projekt ŠkoFINu při tvorbě uživatelského zadání, které mělo popsat, jak bude zabezpečeno pojištění vozidel. A to jak pro nové smlouvy uzavřené od ledna 2000, tak pro již běžící kontrakty. Výsledek – katalog uživatelských požadavků – měl být základním východiskem pro úpravu systémů, organizace, pracovních toků atd.

Vlivem pozdního schválení zákona a jeho rychlého vstupu v platnost se ŠkoFIN dostal do velkého časového tlaku. Jedním z klíčových aspektů byla úprava a rozšíření aplikací zpracovávajících informace o jednotlivých obchodních případech, na kterou si dodavatel software stanovil pevnou lhůtu nutnou na realizaci řešení. Na komplexní zadání tak zbyl čas pouhých šesti týdnů!



velký počet stávajících leasingových smluv (více než 100 000) i fakt, že se společnost rozhodla vyjít již od začátku svým klientům maximálně vstříc a poskytnout jim širokou možnost volby způsobu pojištění.

Ihned po navržení všech možností pojištění byla ke spolupráci přizvána společnost KOMIX, jejímž úkolem bylo systémové zvládnutí všech navržených variant.

„S KOMIXem jsme nespouštěli poprvé a vybrali jsme jej právě po předchozích dobrých zkušenostech z jiných projektů. Také naši pracovníci se již částečně znali, takže nic nebránilo tomu rozjet projekt okamžitě na plné obrátky.“

Petr Lehký, vedoucí projektu

„Vše se strhlo dost rychle a všichni jsme cítili, jak nekompromisně se blíží konec roku. Naštěstí nám všichni spolupracující dodavatelé vyšli vstříc a byli ochotní se zabývat problémem takřka ze dne na den.“

**Tomáš Kračmar, člen týmu,
specialista pro oblast pojištění**

Postup realizace

Konzultanti společnosti KOMIX využili ve svém řešení standardní postup pro tvorbu katalogu uživatelských požadavků. Společně s pracovníky ŠkoFINu vytvořili tým, který našel pět základních oblastí, jichž se smluvně povinné pojištění týká – od uzavírání smluv, kde se rozhoduje o způsobu pojištění, až po účtování a vztahy s orgány státní správy.

„Každý z nás měl jistou představu o tom, jak se pojištění dotkne jeho oddělení. Avšak teprve za přispění pracovníků společnosti KOMIX si všichni uvědomili širší souvislosti toho, co měl každý z nás v hlavě sám.“

**Michal Bílek, člen týmu,
manager pro správu smluv**

Jednotlivé oblasti byly potom týmem detailně rozpracovávány do konkrétních postupů, které pokrývaly např. principy zajištění různých variant pojištění vozu a jejich vliv na běh a podmínky leasingové smlouvy. Společně s tím byl vytvářen model pojmů, který se stal nástrojem komunikace nejen mezi jednotlivými členy týmu, ale i mezi členy týmu a jinými pracovníky ŠkoFINu a mezi leasingovou společností a dodavateli dílčích částí řešení.

„Mohu uvést příklad z komunikace s firmou BSC, dodavatelem části SW řešení. Po sjednocení terminologie jsme se mohli společně soustředit na problém, přičemž všichni jsme vždy věděli, o čem je řeč.“

**Janette Ocelíková, člen týmu,
reprezentant uživatelské skupiny**

Poslední fází byla tvorba samotných požadavků, jejich ohodnocení a schválení. Nutno říci, že se nejednalo o fázi jednoduchou, protože do výsledného znění katalogu se vždy musí domyslet všechny možnosti a vlivy, zajistit jednoznačnost požadavků, jejich jednoduchost a přesnost. Všechny požadavky musely být nejdříve jednotlivě schváleny a následně ohodnoceny vlastnostmi jako priorita, typ (organizační či systémový požadavek), systém, kterého se požadavek dotkne, ověřitelnost a způsob ověření.

„Ten katalog jsme všichni pročetli snad tisíckrát. Po jeho schválení jsem si ale byl jistý, že jej můžu klidně předat někomu dalšímu bez dlouhého vysvětlování, o co jde a co po něm žádám. Takto ušetřený čas jsem mohl věnovat samotnému řešení některých oblastí, které z katalogu vyplývaly.“

Petr Lehký

Tvorba celého zadání od úvodní schůzky trvala 38 kalendářních dnů a přímo se na něm účastnilo 15 členů týmu.

Pohled s odstupem doby

Nutno říci, že ačkoliv společnost KOMIX svůj úkol již dávno dokončila, celý projekt zvládnutí povinně smluvního pojištění ve ŠkoFINu ještě nedosáhl svého konce a to především z důvodu, že se společnost ŠkoFIN snaží maximálně implementovat povinně smluvní pojištění do všech procesů a připravovaných produktů. Stále se však čerpá ze zadání, které bylo na konci léta loňského roku vytvořeno.

Rizika projektu

- Krátký čas na zpracování – vzhledem k tomu, že bylo dopředu známo, jak krátký čas je tvorbě katalogu vyhrazen, byla přijata následující opatření:
 - do týmu bylo zařazeno celkem 12 osob působících ve všech odděleních ŠkoFINu, kterých se projekt a jeho výsledky týkaly;
 - informace byly získávány téměř výhradně formou intenzivních workshopů;
 - tým komunikoval především pomocí vybraných částí notace UML, což bylo sice pro zadavatele zpočátku náročnější, ale byla zaručena jednoznačná komunikace o problému;

- pro zpracování výsledků byly použity CASE nástroje COOL:Jex (nyní Tau UML Suite) a DOORS.

„Riziko bylo obrovské. Na druhou stranu, projekt byl všemi chápán jako prioritní, všichni se těchto náročných schůzek účastnili odpovědně a s chutí.“

Petr Lehký

- Velký počet členů týmu – riziko vyplývající z předchozího. Tým byl sestaven tak, aby v něm byly obsazeny dva základní typy členů – skupina, která poskytovala základní informace a měla dostatečnou pravomoc rozhodnout o klíčových otázkách, a skupina, která se zabývala především dalšími vlivy základních rozhodnutí a kontrolovala konzistenci dílčích výsledků.

„Spolupráce se všemi byla perfektní. Všichni věděli, co potřebují, a každý k výsledku přispěl svým dílem.“

Patrik Šálek, garant projektu za KOMIX

- Nejednoznačné prostředí, pro které se zadání tvořilo – v době, kdy se zadání muselo zpracovat (aby jej bylo také možné realizovat), byl zákon sice schválen Parlamentem ČR, ale teprve předložen Senátu ČR. Nebyly dosud vydány všechny licence jednotlivým pojišťovacími ústavům a u těch s licencí byly známy pouze jejich rámcové podmínky. Způsob, jakým měly později být vyměňovány informace, nebyl znám. Česká kancelář pojistitelů dosud nebyla vytvořena.
- Šíře zadání - tím, že se společnost ŠkoFIN rozhodla již od počátku vyjít svým klientům maximálně vstříc, rozšířila se oblast řešení i na varianty, které nebyly pro společnost kritické, ale přesto je bylo nutné zpracovat.

Další okolnosti projektu

Společně se smluvně povinným pojištěním se ŠkoFIN rozhodl řešit i havarijní pojištění, což pomohlo k dostatečné obecnosti řešení, které by mělo být odolnější vůči dílčím změnám v podmínkách pojištění. Takové rozšíření si tým mohl dovolit, protože se obě spolupracující strany již znaly a mohly uplatnit zkušenosti z jiných projektů.

Nic není bez poskvrny

I přes veškeré úsilí a snahu se nepodařilo předejít všem nástrahám nejjisté budoucnosti. Vznikly drobné problémy, které byly způsobeny:

- počátečním zahlcením některých pojišťoven daty, které nebylo možné vyměňovat v takové rychlosti a kvalitě, jak by bylo třeba;
- opožděnou reakcí některých klientů.

„Je zřejmé, že jsme na několik věcí pozapomněli, nicméně díky zpracované metodice KOMIX a zkušenosti našich pracovníků jsme byli schopni vzniklé nedostatky okamžitě odstranit.“

Michal Bílek

Závěrem

„Specifikace katalogu uživatelských požadavků jasně ukázala, v čem jsou přednosti takových projektů. Přestože rychlost, s jakou byl zpracován, není obvyklá, výsledek snese ta nejtvrďší měřítka kvality. Těžko lze odhadovat, co by se stalo, kdyby se ke specifikaci uživatelských požadavků nepřistoupilo. Jisté však je, že by nejvíce utrpěli klienti leasingové společnosti - ať už omezením možností volby nebo jiným způsobem.“

Petr Kučera, ředitel společnosti KOMIX

O společnosti KOMIX s.r.o.

Společnost KOMIX s.r.o., založená v září 1992 v Praze, je systémovým integrátorem, zaměřeným na poskytování ucelených řešení informačních systémů od analýzy informačních potřeb podniků přes vývoj, testování a implementaci, až po dlouhodobou podporu a další rozvoj. KOMIX se orientuje na projekty v oblasti e-business (B2B, B2C), manažerských informačních systémů, datových skladů, statistických provozních systémů. Dalšími službami jsou konzultační a analytické služby, testování aplikací, ladění jejich dynamiky a řešení havarijních situací. Podrobnější informace je možno získat na webových stránkách společnosti www.komix.cz



KOMIX s.r.o.

Holubova 1, 150 00 Praha 5, Tel.: 02 2598 9811, Fax: 02 2598 9803
sales@komix.cz, www.komix.cz