

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VIŠKE POSLOVNE ŠOLE

**UVEDBA ELEKTRONSKEGA ŠKODNEGA SPISA PRI  
AVTOMOBILSKEM ZAVAROVANJU V GENERALI  
ZAVAROVALNICI D.D. LJUBLJANA**

Ljubljana, september 2016

JASMINA JELINČIČ

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Jasmina Jelinčič, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Uvedba elektronskega škodnega spisa pri avtomobilskem zavarovanju v Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana, pripravljenega v sodelovanju s svetovalcem dr. Antonom Manfredo.

### IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

# KAZALO

<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
<b>1 GENERALI ZAVAROVALNICA D.D. LJUBLJANA</b> .....	<b>2</b>
1.1 Zgodovina podjetja .....	2
1.2 Predstavitev podjetja .....	3
1.3 Raziskave podjetja o zadovoljstvu strank.....	4
<b>2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE</b> .....	<b>5</b>
2.1 Prednosti elektronskega poslovanja.....	7
2.2 Dokumenti in arhiv elektronskega poslovanja .....	8
2.3 Nadzor in kontrola pri elektronskem poslovanju .....	9
<b>3 UVEDBA ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V ZAVAROVALNICI</b> .....	<b>10</b>
3.1 Opredelitev škodnega primera avtomobilskega zavarovanja .....	11
3.2 Analiza likvidacije škodnega primera pred uvedbo elektronskega škodnega spisa	12
3.2.1 Registracija zahtevka .....	12
3.2.2 Spremembe in dopolnitve zahtevka .....	15
3.2.3 Zaključek zahtevka .....	15
3.3 Analiza likvidacije škodnega primera po uvedbi elektronskega škodnega spisa ...	16
3.3.1 Registracija zahtevka .....	16
3.3.2 Spremembe in dopolnitve zahtevka .....	18
3.3.3 Zaključek zahtevka .....	19
3.4 Primerjava analiz .....	19
3.4.1 Registracija zahtevka .....	20
3.4.2 Spremembe in dopolnitve zahtevka .....	22
3.4.3 Zaključek zahtevka .....	22
<b>4 MOŽNOSTI ZA NADGRADNJO PROGRAMA ELEKTRONSKEGA ŠKODNEGA SPISA</b> .....	<b>23</b>
<b>SKLEP</b> .....	<b>24</b>
<b>LITERATURA IN VIRI</b> .....	<b>27</b>

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Stopnje uvedbe elektronskega poslovanja .....	6
Tabela 2: Primerjava programov pred in po uvedbi elektronskega škodnega spisa.....	19

## KAZALO SLIK

Slika 1: Zadovoljstvo strank s posamezno zavarovalnico.....	4
Slika 2: Ocena zadovoljstva strank z reševanjem škod.....	5
Slika 3: Sestava sklenjenih zavarovanj v maju 2016 .....	11
Slika 4: Program IVVR.....	14
Slika 5: Program elektronskega škodnega spisa .....	20
Slika 6: Prikaz maske nakazila v programu IVVR .....	22
Slika 7: Prikaz maske nakazila v elektronskem škodnem spisu.....	23

## UVOD

V današnjem času je skoraj samoumevno, da večina podjetij posluje preko interneta. Številna podjetja že poslujejo s svojimi strankami v elektronski obliki, posledično se v takšnih oblikah pojavlja tudi večina dokumentov, te pa podjetja shranjujejo v svojih elektronskih arhivih. V sodobnem svetu je poslovanje podjetij preko interneta in v elektronskih oblikah nujno potrebno, saj sicer sploh ne bi imela možnosti za obstanek na gospodarskem trgu. Nekatera podjetja se za to odločajo predvsem z namenom, da sledijo svoji konkurenci, mnoga pa se tudi zavedajo, da se z elektronskim načinom poslovanja izboljšuje njihova učinkovitost, izboljšajo se delovni procesi, poleg tega pa so tudi stroški poslovanja manjši.

Med tovrstna podjetja vsekakor spadajo tudi zavarovalnice, ki s svojo panogo predstavljajo pomembno vejo v gospodarstvu. Glede na to, da na nas kot posameznika skoraj na vsakem koraku preži nevarnost, lahko to nekoliko ublažimo s primerno zavarovalno pogodbo, naj si bo z zavarovanjem premoženja, zdravstvenim, naložbenim ali celo turističnim zavarovanjem.

Tako zavarovalnice, kot tudi elektronsko poslovanje sta pogosto proučevani temi v različnih literaturah, kar nakazuje na njuno aktualnost in pomembnost. V svoji zaključni strokovni nalogi bom združila obe in na primeru Generali zavarovalnice d.d. Ljubljana analizirala posodobitev notranjega poslovanja. Predstavila bom, kako nova tehnologija in uvedba elektronskega poslovanja oziroma uvedba elektronskega škodnega spisa pri likvidaciji avtomobilskih škod vpliva na učinkovitejše izvajanje poslovnih procesov. Ugotavljal bom, katere so prednosti elektronskega poslovanja, ter pomen nadzora in kontrole pri prenovi poslovanja, ki sta zelo pomembna za uspešno prihodnost podjetja na zavarovalniškem trgu. Oba pojma bom uporabila tudi pri praktičnem primeru analize, in sicer pred uvedbo elektronskega škodnega spisa in po njej. Predvsem bom preučevala zmanjšanje napak in zastojev v procesu likvidacije škodnega primera ter večjo učinkovitost, kontrolo in nadzor nad odkrivanjem možnih prevar in goljufij.

Cilj uvedbe elektronskega poslovanja oziroma elektronskega škodnega spisa ni samo to, da bi podjetje sledilo konkurenci oziroma trendom, ampak predvsem to, da je program, s katerim se elektronski škodni spis kreira, v veliko pomoč pri preprečevanju napak ter morebitnih prevar. Glede na količino dela in raznolikost škodnih primerov ter nenehnega spreminjanja pravil in pogojev poslovanja je lahko program v veliko oporo oziroma predstavlja osnovno orodje pri reševanju škodnih primerov. Proces in potek dela, ki je implementiran v programu za likvidacijo elektronskih škodnih spisov, omogoča zmanjševanje napak zaposlenih, hkrati pa jim predstavlja tudi komponento učenja. Nadalje omogoča evidentiranje prevar, ki se v zavarovalništvu redno odkrivajo, in učinkovito shranjevanje dokumentov ter zmanjševanje stroškov poslovanja. S tega vidika je pomembnost uvedbe programa oziroma elektronskega škodnega spisa skoraj nujno

potrebna poteza vsake zavarovalnice, če se želi zaščititi pred nepravilnostmi in zlorabami poslovanja ter želi biti na trgu prepoznavna kot dobra in zaupanja vredna organizacija.

Namen zaključne strokovne naloge je skozi analizo programa pred uvedbo elektronskega škodnega spisa in po njej predstaviti prednosti in slabosti v posameznih fazah v programu. Nadalje pa želim z analizo dvigniti zavedanje, da uvajanje novih tehnologij, programov in drugih sprememb na delovnem mestu prinaša ne samo osebno rast, v katero smo zaposleni posredno prisiljeni z nenehnim izobraževanjem, ampak da nam nove tehnologije hkrati tudi olajšajo marsikatero nepotrebno delo in omogočajo zagotavljanje kakovostne obdelave delovnih nalog.

Naloga ima več ciljev, ki sem jih želela predstaviti z analizo obeh programov. Glavni cilj je potrditev, da je bila uvedba novega načina poslovanja pozitivna poteza tako za stranke kot tudi za zaposlene v delovnem procesu likvidacije škodnega primera iz avtomobilskega zavarovanja. V zadnjem poglavju bom na podlagi ugotovitev analize predstavila tudi nekaj predlogov za nadgradnjo novega programa, saj če želi podjetje ostati v konkurenčni prednosti in učinkovito na dolgi rok, mora nenehno izboljševati in posodabljeni svoje notranje poslovne procese.

Z deskriptivno metodo v teoretičnem delu bom zajela pregled aktualne literature s tega področja, z metodo klasifikacije pa bom opisovala dejstva, procese in pojave. Pri praktičnem delu, tj. analizi obeh programov, bom uporabila metodo poslovne raziskave in preučila interne vire zavarovalnice. Pri pisanju zaključne strokovne naloge pričakujem tudi omejen dostop do podatkov, saj je večina teh poslovna skrivnost podjetja. Pri sami raziskavi mi bodo zagotovo pomagale tudi izkušnje, ki sem jih pridobila z večletno zaposlitvijo v zavarovalništvu, s pomočjo primerjave podatkov pridobljenih pred uvedbo elektronskega škodnega spisa in po njej pa bom na koncu podala tudi svoje mnenje o primernosti uvedbe informatizacije dotičnega poslovnega procesa v Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana ter svoje predloge za izboljšanje in nadgradnjo.

## **1 GENERALI ZAVAROVALNICA D.D. LJUBLJANA**

### **1.1 Zgodovina podjetja**

Mesto Trst je s svojim pristaniščem v 19. stoletju veljalo za središče mednarodne trgovine avstro-ogrske monarhije, zato se je kmalu pojavila potreba po ustanovitvi zavarovalniške družbe. Tako so 26. decembra 1831 ustanovili podjetje Assicurazioni Generali Austro-Italiche. Že takoj naslednje leto je prišlo do ustanovitve prvih agencij v večjih mestih v Avstriji, v naslednjih letih pa se je poslovanje razširilo tudi že v druge evropske države, kot npr. Nemčija, Poljska, Francija, Češka, Madžarska in Švica. Glede na dobre rezultate poslovanja se je v naslednjih desetletjih družba iz Evrope razširila tudi na druge celine, in sicer v Azijo, Afriko ter Severno in Južno Ameriko. V Sloveniji je bila omenjena

zavarovalnica ustanovljena leta 1996 pod imenom Ljubljanska zavarovalnica, takoj naslednje leto pa se je preimenovala v Generali SKB zavarovalnica d.d. Leta 2001 se je zavarovalnica preimenovala v Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, saj je postal dunajski Generali, z odkupom 25 % lastniškega deleža SKB Banke v Generali SKB zavarovalnici d.d. 100 % lastnik. Leta 2005 je bilo v raziskavah ugotovljeno, da sodi skupina Generali med prve štiri evropske in prvih šest svetovnih zavarovalniških skupin. Generali Zavarovalnica d.d. Ljubljana je postala leta 2008 članica Generali PPF Holdinga, ki posluje v 13 državah v Evropi. Omenjena zavarovalnica je prepoznavna s svojimi inovativnimi pristopi, kot je vračilo 10 % kasko premije avtomobilskega zavarovanja in zamrznitev bonusa varnim voznikom, s svojimi aktualnimi produkti, ki so prilagojeni potrebam sodobnega potrošnika, kot na primer PaketEnergija, zavarovanje za primer brezposelnosti, Halo polica in podobno. Znana so njena tudi humanitarna udejstvovanja, kot so donacije za Rdeče noske, Anina zvezdica in podobno (Zgodovina podjetja, 2016). Leta 2006 je postala največja tuja zavarovalnica na Slovenskem. 28. marca 2013 Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana z odkupom delnic Generali PPH Holdinga poveča svoj delež na 76 %. Leto 2015 pa je za družbo zelo pomembno, saj zavarovalnica uresniči svoj dogovor in zaključi zadnjo fazo odkupa delnic ter postane 100 % lastnik družbe, ki se preimenuje v Generali CEE Holding B.V.

## 1.2 Predstavitev podjetja

V podjetju se zavedajo, da so stranke postale zahtevnejše, zato jih v svojih aktivnostih, tako zavarovalnih, svetovalnih kot tudi pri obravnavah škod postavljajo v ospredje. Zgolj zavarovanje žal ne pokrije vseh njihovih potreb. Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana kot mednarodna zavarovalnica vidi svojo prednost v ponudbi zavarovanj, ki so že uveljavljena v svetu, a jih hkrati lahko prilagodi potrebam slovenskega trga. Ponujajo široko paleto različnih zavarovalniških produktov in storitev, z uvajanjem novitet in aktualnih novosti pa velikokrat presenečajo in nadaljujejo tradicijo ugodnosti za svoje stranke. Svojo lastno poslovno mrežo so razširili v skoraj vsa večja mesta po Sloveniji, saj so v zadnjih letih pričeli intenzivneje vstopati v različne partnerske odnose. Naziv največja tuja zavarovalnica v Sloveniji so si pridobili leta 2006 in so ena izmed vodilnih štirih zavarovalnic na področju avtomobilskih, stanovanjskih in nezgodnih zavarovanj ter zavarovanj kreditov (Predstavitev podjetja, 2016).

Vrednote podjetja so odraz tega, za kar se podjetje zavzema in kaj zaposleni cenijo kot pozitivno, zaželeno in vredno truda. V nadaljevanju (Vrednote podjetja, 2016) so našteve vrednote Generali zavarovalnice d.d. Ljubljana:

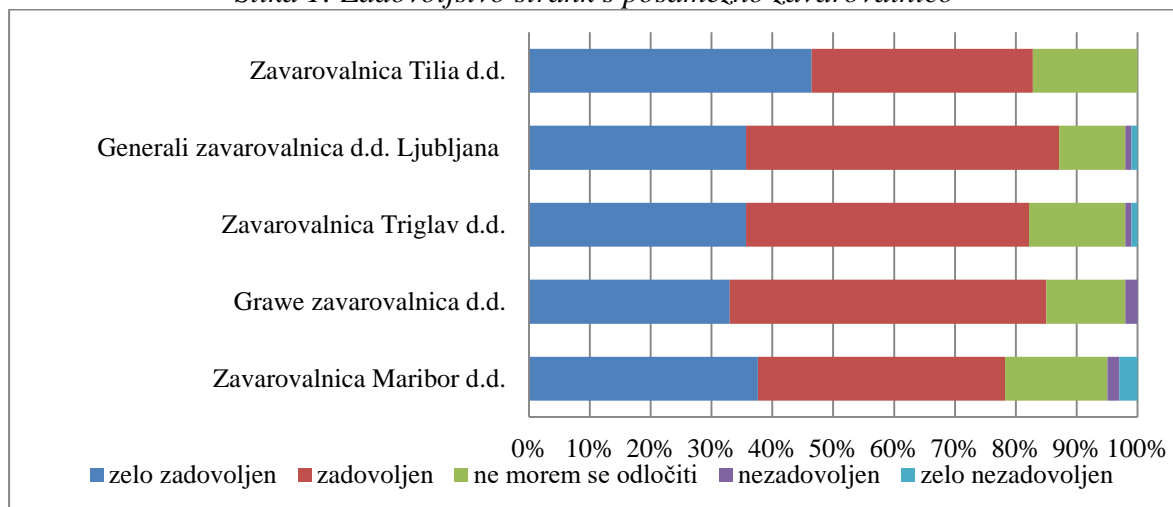
- »Z našimi zaposlenimi, zavarovanci in delničarji želimo zgraditi dolgoročen odnos vzajemnega zaupanja. Vse naše delo je posvečeno izboljšanju življenj naših zavarovancev. Z disciplino in integriteto se zavezuje, da bomo izpolnili dano obljubo in si prizadevali za naš dolgotrajni odnos.

- Cenimo naše zaposlene, spodbujamo različnost in vlagamo v trajno učenje in rast, tako da ustvarjamo pregledno, povezano in dostopno delovno okolje. Razvoj naših zaposlenih bo zagotovil dolgoročno prihodnost podjetja.
- Ponosni smo, da smo del globalne Skupine z močnimi in trajnimi odnosi na vseh trgih, kjer poslujemo, s poslušom za teme socialne odgovornosti. Na vsakem trgu se počutimo doma.
- Smo radovedni, dostopni, proaktivni in dinamični ljudje, z odprto in raznoliko miselnostjo. Na svet želimo gledati iz različnih perspektiv«.

### 1.3 Raziskave podjetja o zadovoljstvu strank

Podjetje GfK že 15 let zapored izvaja neodvisno raziskavo za slovenski zavarovalni trg. V zadnji, ki je bila izvedena aprila 2015, je v naključno izbranih gospodinjstvih sodelovalo 1000 intervjuvancev, starih med 15 in 75 let. Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana se tradicionalno uvršča na najvišja mesta. Ugotovimo lahko (Slika 1), da je kar 88 % anketiranih odgovorilo, da so s storitvami zavarovalnice zelo zadovoljni oziroma zadovoljni. S tem vprašanjem se je obravnavana zavarovalnica uvrstila na najvišje mesto in dokazala, da ima zelo zadovoljne stranke (Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, 2015).

Slika 1: Zadovoljstvo strank s posamezno zavarovalnico



Vir: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, Zavarovalniški monitor 2015, 2015.

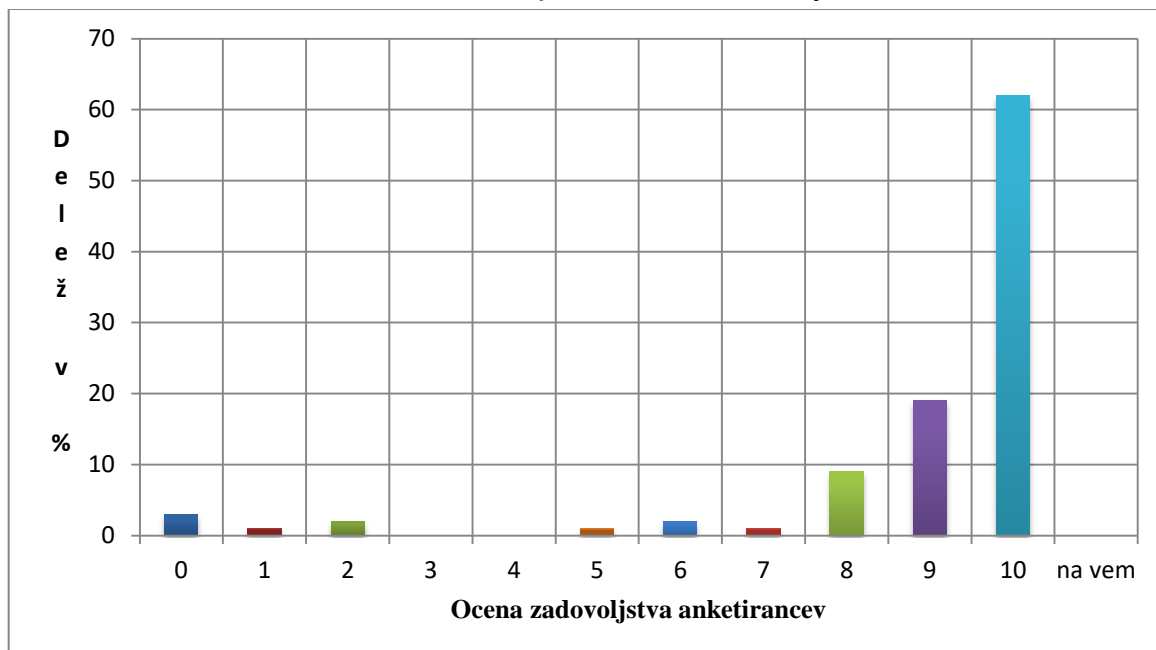
V omenjeni raziskavi zasledimo tudi vprašanje glede všečnosti, kamor so anketiranci uvrstili uvajanje novosti, nadpovprečno hitro reševanje škodnih zahtevkov in optimalno razmerje med ceno premije ter kakovostjo storitve. Pri tem se je podjetje uvrstilo na 3. mesto. Z vprašanjem glede oglaševanja in priporočila prijateljem ter sodelavcem pa si je prislužilo 2. mesto.

Poleg omenjene raziskave, ki jo za zavarovalnico izvaja podjetje GfK, pa pri Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana, izvajajo mesečno tudi svoje ankete o zadovoljstvu strank pri



reševanju škodnih primerov. V poročilu o merjenju IZS (indeks zadovoljstva strank) je vključenih 10 vprašanj. Izpostavljam ključno vprašanje (Slika 2), ki se navezuje na obravnavano tematiko, in sicer glede zadovoljstva strank z reševanjem škodnih primerov.

*Slika 2: Ocena zadovoljstva strank z reševanjem škod*



*Vir: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, Poročilo o majskem merjenju IZS, 2016.*

Ugotovimo lahko, da so anketiranci na omenjeno vprašanje skoraj v 81 % odgovorili z 9 ali 10, kar sta najboljši oceni (Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, 2016). Z oceno 7 in 8 je odgovorilo 10 % korespondentov, 9 % ljudi, pa je odgovorilo z najslabšo oceno 6 ali manj. Z rezultati so v podjetju zadovoljni, pripisujejo pa jih diferenciaciji poslovanja v obliki elektronskega poslovanja.

## 2 ELEKTRONSKO POSLOVANJE

Na pragu enaindvajsetega stoletja se je pojavilo obdobje »nove ekonomije«, ki je odgovor na hiter razvoj komunikacij in predstavlja elektronsko poslovanje, globalizacijo, navidezna podjetja, hiter tehnološki razvoj in še mnogo drugih stvari. Računalniška revolucija v tem času prehaja v zrelo dobo, ki jo lahko imenujemo tudi »digitalna ekonomija« in nam prinaša nove razsežnosti poslovanja podjetij (Toplak, 2010, str. 27). V literaturi (Netprojekt, d.o.o., 2015) lahko zasledimo, da spadajo zavarovalnice poleg bank med najbolj konzervativne gospodarske družbe, kar ima sicer svoje prednosti, vendar bodo v digitalnih časih žal preživela le tista podjetja, ki se bodo prilagajala trgu in sledila spremembam. Glede na to, da zavarovalniška panoga le počasi sprejema nove načine poslovanja, predstavlja tudi uvedba elektronskega poslovanja za ta podjetja velik izziv.

V Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana so se odločili, da bodo sledili konkurenci in v določenih segmentih spremenili svoj način poslovanja. Za prenovo poslovnih procesov v literaturi najdemo veliko število različnih definicij, vsem pa je skupno dejstvo, da gre za neko spremembo, katere namen je učinkovitejše izvajanje procesov. Pred vsako posodobitvijo poslovnih procesov je seveda treba analizirati že obstoječe in s pomočjo poslovnih modelov in novih tehnologij zastaviti cilje za konkurenčnejši način poslovanja podjetja.

Uvajanje elektronskega poslovanja v podjetjih bi lahko razdelili v štiri sklope. Prva stopnja uvedbe predstavlja postavitev spletnih strani podjetij, drugi korak pa je povezovanje podjetij z zunanjim svetom preko interneta. S tema dvema načinoma poslovanja si podjetja pridobijo osnovne izkušnje in v današnjem času lahko rečemo, da sta ti dve stopnji elektronskega poslovanja tako rekoč že preteklost. V naslednjem koraku se podjetja povezujejo z drugimi podjetji in tudi s strankami ter na ta način pričnejo spreminjati svoje tradicionalne, že uveljavljene pristope poslovanja. Četrti sklop uvedbe elektronskega poslovanja pa privede do pravih učinkov poslovanja, saj predstavlja spremembo oziroma prilagoditev poslovnih procesov (Tušar, 2011). V literaturi lahko zasledimo, da se v tujini, elektronsko poslovanje v obliki druge stopnje uvajanja, pojavlja že kar zelo razširjeno. Nekateri poznavalci omenjajo, da je v Veliki Britaniji menda spletnega zavarovanja pri avtomobilskih zavarovanjih že okrog 80 % (Čeh, 2016).

Glede na zgoraj omenjene štiri stopnje uvajanja elektronskega poslovanja v podjetjih lahko iz Tabele 1 ugotovimo, da je omenjeno poslovanje na slovenskem zavarovalniškem trgu na dobri poti, saj se vse zavarovalnice pospešeno ukvarjajo z uvajanjem možnosti, ki jih nudi nova tehnologija in s procesom implementiranja novih poslovnih modelov, ki jih ta tehnologija podpira.

*Tabela 1: Stopnje uvedbe elektronskega poslovanja*

Zavarovalnica	Spletna stran	Sklepanje zavarovanj preko spleta	Prijava škodnega primera preko spleta	Elektronski poslovni proces
<b>Generali zav. d.d. Lj.</b>	da	da	ne	da
<b>Grawe zav. d.d.</b>	da	da	ne	ne
<b>Zav. Maribor d.d.</b>	da	da	ne	ne
<b>Zav. Triglav d.d.</b>	da	da	da	da

Preverila sem uvedbo elektronskega poslovanja na področju avtomobilskega zavarovanja pri štirih večjih zavarovalnicah, ki poslujejo na slovenskem zavarovalniškem trgu, in sicer Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, Grawe zavarovalnica d.d., Zavarovalnica Maribor d.d. in največja slovenska zavarovalnica, Zavarovalnica Triglav d.d. Ugotovila sem, da so vse zavarovalnice dosegle prvo in drugo stopnjo uvedbe elektronskega poslovanja. Tretjo stopnjo, ki predstavlja prijavo škodnega primera preko spleta, pa je dosegla samo Zavarovalnica Triglav d.d. Elektronsko poslovanje v obliki spremembe poslovnih

procesov, ki predstavlja četrto fazo poslovanja, pa sta uspeli uvesti samo obravnavana zavarovalnica in Zavarovalnica Triglav d.d.

Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana je, kot že omenjeno, do sedaj uvedla v svoj način poslovanja tri faze elektronskega poslovanja s poudarkom na dejstvu, da je tretji korak preskočila. Odločili so se, da bodo najprej postavili dobre temelje na informatizaciji poslovnih procesov na primeru avtomobilskih škod. Tretji korak pa predstavlja za njih novo priložnost za presenečenje tako konkurence kot tudi strank.

Elektronsko poslovanje ni postalo več samo opcija oziroma alternativa, ampak edina komponenta za obstoj v dinamičnem okolju globalizacije na svetovnem trgu. V literaturi zasledimo veliko različnih definicij elektronskega poslovanja, izpostavimo pa avtorico Jerman Blažič (2001, str. 13), ki predstavi definicijo, s katero lahko preprosto rečemo, da elektronsko poslovanje pomeni »poslovati elektronsko«. Tovrstno poslovanje je pomembno predvsem na štirih področjih, in sicer pri:

- povezovanju med potrošniki in organizacijami,
- notranjem poslovanju organizacije,
- poslovanju med organizacijami,
- in poslovanju državne administracije med seboj in z občani.

Izmed zgoraj omenjenih štirih področij je v nadaljevanju poudarek predvsem na notranjem poslovanju organizacije. Glede na prednosti, ki jih prinaša elektronsko poslovanje, kljub zavedanju, da se na začetku uvajanja novih tehnologij oziroma programov lahko pojavijo napake in zamude, so se v Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana odločili za korenito spremembo.

## **2.1 Prednosti elektronskega poslovanja**

Uvajanje novega načina poslovanja v podjetjih pri marsikateremu zaposlenemu prebudi strah, zaskrbljenost in nezaupanje pred neznanim. Ker se to dogaja na delovnem mestu pa lahko povzroči tudi nelagodje in negativno klimo v podjetju. Čeprav je vedno tudi nekaj ljudi, ki se sprememb in izzivov veselijo, se večina ljudi spremembam upira, ker jih skrbi njihova prihodnost, saj sprememba pogosto prinaša nejasnost in negotovost (Možina, Bernik & Svetic, 2004, str. 253). V takšnih situacijah je priporočljivo izziv sprejeti kot komponento osebne rasti oziroma izobraževanja, s primerno motivacijo nadrejenih pa se po preteku testnega obdobja oziroma vpeljave novega načina poslovanja v vsakodnevni delovni proces kmalu ugotovi, da je bilo omenjeno nujno potreben korak za podjetje, ki hkrati prinaša veliko prednosti (Resnik, 2010):

- kljub začetnim višjim investicijskim stroškom se dolgoročno posluje z nižjimi stroški,

- poslovanje je bolj pregledno,
- viri so bolj razporejeni,
- storitve za uporabnike so hitrejše,
- kakovost storitev je višja,
- manj je napak in podvajanja dela,
- elektronsko komuniciranje prinaša boljše in modernejšo podobo podjetja pri poslovnih partnerjih in strankah,
- višja kvaliteta storitev oziroma izdelka.

Poleg že omenjenih prednosti, bi lahko dodali še (Laudon, 2007, str. 124):

- večja produktivnost,
- boljše storitve za poslovne partnerje,
- neposreden dostop do storitev,
- zmanjšanje in odprava pisarniških napak,
- večja zvestoba poslovnih partnerjev.

Naštetim prednostim bi lahko dodali še nekatere, ki so ključnega pomena pri uvedbi elektronskega škodnega spisa. Z razvojem informatizacije škodnega procesa se zmanjšajo stroški pri pripravi in pošiljanju dokumentov; komunikacija je hitrejša; točnost in zanesljivost podatkov se poveča in tudi poslovni cikel je krajši (Gradišar, Jaklič & Turk, 2007). Največja prednost, ki je ključna za podjetja in ji v nadaljevanju posvečam še nekaj pozornosti pa je, da ni več potrebe po prostorih, kjer bi bili fizično shranjeni škodni spisi.

## **2.2 Dokumenti in arhiv elektronskega poslovanja**

Dokument je veljaven ali uraden, natisnjen ali napis in opremljen z dokazi ali informacijami. Dokumenti so določene informacije, ki se zbirajo v podjetju in predstavljajo interne podatke na organiziran način. Najbolj pogosti primeri so računi, elektronska pošta, pogodbe, izpisi ipd. (Luzar, 2005, str. 12).

V velikih podjetjih, kamor lahko uvrščamo tudi zavarovalnice, se zaposleni srečujejo z veliko količino dokumentov, zato se kmalu pojavi potreba po njihovi elektronski obliki, ki je učinkovita in pregledna, posledično pa se pojavi tudi e-arhiviranje. Dokumente je treba hraniti, od njihove vsebine in zakona o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva ter arhivih pa je odvisno, koliko časa. Z uvedbo elektronskega poslovanja se podjetje posredno izogne slabostim, ki jih ima papirna oblika poslovanja in so po ugotovitvah Gradišarja in njegovih soavtorjev (2007, str. 51–54) naslednje:

- shranjevanje je drago,
- dostop je počasen zaradi zamudnega iskanja,

- ravnanje s podatki je utrudljivo in počasno,
- ponovna vzpostavitev uničenih dokumentov je praktično nemogoča.

Kosi (2014) pravi, da je za izvajanje celotnega procesa v elektronski obliki treba vso relevantno dokumentacijo digitalizirati. Poleg drugih načinov pretvorb se je razvil tudi sistem za računalniško upodabljanje in arhiviranje dokumentov (angl. *Imaging and Archiving Systems*). Ta nam omogoča pretvorbo dokumentov iz papirne oblike v elektronsko. Gradišar in soavtorji (2007, str. 53) opisujejo, da s pomočjo omenjenega sistema lahko podjetje doseže, da vsi dokumenti, ki vstopajo in izstopajo iz poslovnega procesa ter skozi sam postopek, tudi nastajajo, obstajajo v elektronski obliki. Kastelic (2005, str. 4) tudi ugotavlja, da zunanja dokumentacija prihaja v podjetja v različnih oblikah, formatih, in velikostih. Skratka ni standardizirana in je težko nadzorovana in obvladljiva, zato mora informacijski sistem zagotavljati široko podporo zajema različnih dokumentov. Zadnja in hkrati zelo pomembna faza v poslovanju podjetja je arhiviranje dokumentov v elektronski obliki. Ta omogoča uporabnikom učinkovito in hitro uporabo, zmanjša zamude pri iskanju ter izgube, predvsem pa je treba poudariti veliko prednost e-arhiva, ki ne potrebuje velikih prostorov za fizično shranjevanje dokumentov oziroma v obravnavani temi škodnih spisov. Poleg naštetega se spremeni tudi izgled pisarn in pozitiven prispevek k ekologiji okolja.

Z arhivom v elektronski obliki dosežemo tudi večji nadzor nad dokumenti, ki so s tem v zadnji fazi svojega življenjskega cikla. Nadzor oziroma kontrola pa je večja tudi med samim procesom elektronskega poslovanja, kar je tudi cilj uvedbe novih tehnologij. V nadaljevanju se bom osredotočila na ta dva ključna dejavnika, ki predstavljata velik pomen pri prenovi poslovanja. Z obravnavano spremembo informacijske infrastrukture sta se nadzor in kontrola poslovanja dvignila, kar bom predstavila tudi na praktičnem primeru analize programa pred uvedbo elektronskega škodnega spisa in po njej.

### **2.3 Nadzor in kontrola pri elektronskem poslovanju**

Uvedba elektronskega poslovanja v podjetju je bila namenjena tudi temu, da bi nadrejeni pridobili boljši nadzor nad podrejenimi, nad samim delovnim procesom in lažjim kontroliranjem zastavljenih ciljev. Pučko (2006, str. 134) opozarja, da je naravno, da se posameznik oziroma zaposleni izmika kontroli iz različnih razlogov. Najpomembnejši med njimi so naštetih v nadaljevanju in se hkrati pojavljajo tudi pri uvedbi elektronskega poslovanja:

- Vsaka kontrola zastruje odgovornost, odkriva napake, ogroža položaj in zmanjšuje samostojnost posameznika, katerega delo kontroliramo. Vsega tega si posameznik ne želi in se poskuša zato kontroli izmikati.
- Kontrola spreminja strukturo znanja in moči v družbi. Z uvedbo računalniško podprtih informacijskih in kontrolnih sistemov je določen del zaposlenih izgubil svojo vlogo v

sistemu kontrole in možnosti vplivanja nanjo. Če torej že nimaš možnosti vplivanja na kontrolo, potem se ji poskušaš vsaj izmakniti.

- Kontrola sproža tudi tekmovanje med skupinami, timi, oddelki in drugimi enotami v združbi, kar lahko ruši vzpostavljena prijateljstva in druge zaželene socialne vezi v delovnem okolju. Da bi se izognili tem učinkom, se poskušajo zaposleni izogibati kontroli.

Beseda kontrola pri posamezniku zbuja neprijetne občutke. Večina ljudi se marsikdaj tudi povsem nezavedno kontrole in nadzora boji in se ju izogiba. Zavedamo pa se, da s pomočjo kontrole lahko dosežemo načrtovane cilje, saj nas ta sklop aktivnosti pravilno usmerja, preverja in popravlja. Možina in njegova soavtorja (2004, str. 217) poleg omenjenega povedo tudi, da so glavna tri vprašanja, ki jih moramo definirati s potekom kontroliranja »kaj?«, »kako?« in »kdaj?«. S temi vprašanji se ukvarja vsako podjetje pri posodabljanju notranjih poslovnih procesov oziroma poslovanja. Prav tako so se z njimi srečali tudi ustvarjalci programa za uvedbo elektronskega škodnega spisa. Za vsako fazo v procesu likvidacije je bilo treba s pomočjo standardov, izkušenj ter politike podjetja zagotoviti, da so aktualne aktivnosti skladne s planiranimi.

Če povzamemo literaturo avtorjev ugotovimo, da odgovora, kolikšna je prava stopnja kontrole v podjetjih, nimamo. Previsoka raven kontrole vidno škodi, prav tako pa škodi tudi nizka raven. Preveč kontrole v delovnem okolju lahko povzroči upad budnosti, ker se človek zanaša na vzpostavljen sistem kontrole, zmanjševanje motivacije, izigravanje sistema ali celo ustvari občutek tiranije. Premalo kontrole pa povzroča ravno nasprotno. Pojavi se lahko zmanjšana učinkovitost dela, posameznik občuti povečano tveganje in preveliko odgovornost, v delovni proces pa se vnaša anarhija (Pučko, 2006, str. 134).

Glede na navedeno lahko povzamemo, da je med preveliko in premajhno stopnjo kontrole in nadzora v poslovanju podjetja zelo tanka linija. Z uvedbo elektronskega škodnega spisa sta se nadzor in kontrola vidno dvignila v pozitivnem smislu, saj preprečujeta napake v delovnem procesu in ugotavljata možnosti prevar. To sta dva ključna dejavnika, ki bosta predstavljena tudi v nadaljevanju, na praktičnem primeru uvedbe elektronskega škodnega spisa.

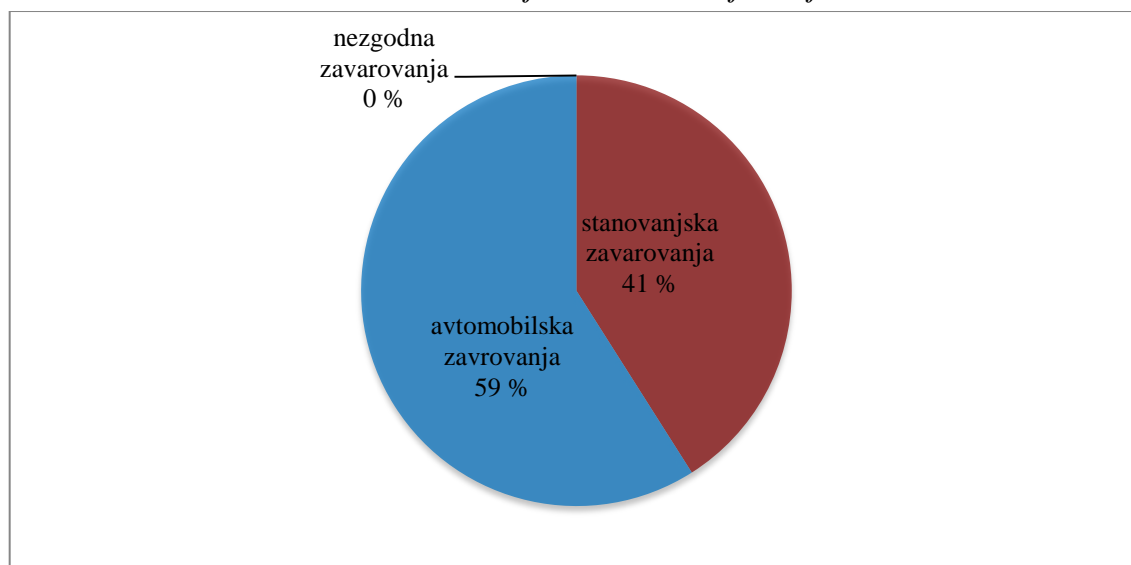
### **3 UVEDBA ELEKTRONSKEGA POSLOVANJA V ZAVAROVALNICI**

Velikokrat negativne poslovne rezultate podjetij pripisujemo gospodarski krizi, rešitve pa bi morali včasih najti tudi v poslovanju znotraj podjetij. Za te negativne uspehe lahko krivdo pripisujemo predvsem podjetjem, ki slepo vztrajajo pri tradicionalnih in neučinkovitih poslovnih procesih (Ferk, 2012, str. 14). Ena izmed ključnih rešitev za takšna podjetja je prenova in informatizacija poslovnih procesov. Z analizo in spremembo celotnega poslovnega procesa dosežemo konkurenčno enakost ali prednost, lahko pa

ustvarimo tudi novo opredelitev najboljšega v panogi (Kovačič & Peček, 2004). Tega so se zavedali tudi v Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana, zato so še do časa začeli s prenovo poslovanja.

Za omenjeni korak na tem področju so se odločili predvsem iz predpostavke, ker je to najbolj razširjena oblika zavarovanja in posledično predstavlja na tem področju tudi največjo količino škodnih primerov. Glede na % sklenjenih zavarovanj, ki je prikazan v Sliki 3, je smotno, da podjetje vlaga v razvoj na škodnem oddelku avtomobilskih zavarovanj in ima na tem segmentu tudi učinkovit in posodobljen poslovni proces.

Slika 3: Sestava sklenjenih zavarovanj v maju 2016



Vir: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, Poročilo o majskem merjenju IZS, 2016.

### 3.1 Opredelitev škodnega primera avtomobilskega zavarovanja

Avtomobilsko zavarovanje je v Republiki Sloveniji eno najbolj razširjenih zavarovanj. Razdelimo ga lahko v dve skupini:

- kasko zavarovanje cestnih vozil (t.i. AK zavarovanje) in njegove delne kombinacije,
- zavarovanje odgovornosti lastnikov cestnih vozil proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (t.i. AO zavarovanje).

Na osnovi 1. člena Zakona o obveznih zavarovanjih v prometu je vsak lastnik motornega vozila, preden ga začne uporabljati v prometu, dolžan vozilo zavarovati z obveznim avtomobilskim zavarovanjem. Zavarovanja iz avtomobilskega kaska in njegovih delnih kombinacij, ki krijejo škodo na lastnem vozilu, pa se sklepajo prostovoljno.

Postopek likvidacije škod, ki je opisan v nadaljevanju, traja od sprejema prijave škodnega primera oz. odškodninskega zahtevka do zaključitve škodnega spisa. Pri tem postopku se

morajo vsi zaposleni ravnati v skladu z zavarovalnimi pogoji, zakonodajo, internimi pogoji ter zlasti po naslednjih načelih:

- načelo vestnosti in poštenja,
- načela mirnega reševanja sporov – prizadevati si, da se s stranko doseže izvensodni sporazum o plačilu odškodnine ali zavarovalnine,
- načelo prostega preudarka – na podlagi delovnih izkušenj in splošni sodni praksi odločiti o temelju in višini vloženega zahtevka.

Podatki o škodnem primeru oziroma v škodnem spisu veljajo za poslovno tajnost. Zaposleni morajo skrbeti, da kakršnekoli informacije v zvezi s škodnim primerom med likvidacijo škode in tudi po zaključenem primeru ostanejo tajne oziroma se lahko predajo samo upravičenim osebam na podlagi pooblastil ali pravilnika zavarovalnice (Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, 2011).

V nadaljevanju bom analizirala likvidacijo enostavnega škodnega primera v programu pred uvedbo elektronskega škodnega spisa, nato pa še v programu, ki je namenjen likvidaciji elektronskega škodnega spisa ter naredila primerjavo med obema programoma.

## **3.2 Analiza likvidacije škodnega primera pred uvedbo elektronskega škodnega spisa**

Pred uvedbo elektronskega škodnega spisa se je uporabljal t.i. program IVVR, ki ga je podjetje prevzelo iz tujine in ki je bil tudi sprogramiran v tujem jeziku. Slabost je vsekakor bila nepoznavanje jezika ter vnašanje podatkov »na pamet«. Ker je bil program tudi voden iz tujine, je velikokrat prihajalo do prekinitve povezav in tako je bil onemogočen delovni proces. Veliko je bilo dvojnega dela, saj je moral referent najprej vse pomembne podatke izpisati fizično na mapo škodnega spisa in v njo, nato pa je moral vse podatke vnesti še v program, ki je opozoril na zelo malo morebitnih napak ali nepravilnosti. Če tudi program ni dovolil nadaljevati z registriranjem škodnega spisa, referent zaradi nepoznavanja jezika velikokrat ni vedel zakaj in šele izkušnje zaposlenega so pripomogle k hitrejšemu in učinkovitejšemu opravljanju delovnih nalog. V nadaljevanju bodo predstavljene faze likvidacije škodnega primera za enostavni škodni primer, pri katerem je kritje podano.

### **3.2.1 Registracija zahtevka**

Prijavo škode lahko stranka izvede neposredno v pisni obliki na škodnem oddelku ali posredno preko pošte ali elektronskega sporočila. Če stranka prijavi škodo preko telefona, naknadno sledi prijava še v pisni obliki na ustreznem obrazcu glede na vrsto škodnega dogodka. V uporabi so 4 različni obrazci, in sicer:



- obrazec za kasko zavarovanje in njegovih delnih kombinacij;
- obrazec za krajo vozila;
- obrazec, ki služi kot odškodninski zahtevek iz naslova avtomobilske odgovornosti,
- obrazec za prijavo odgovornosti iz naslova avtomobilskega zavarovanja.

Vsak obrazec mora biti izpolnjen korektno in popolno, kar preveri referent, ki je prijavo sprejel. Poleg obrazca mora stranka predložiti še veljavno obojestransko fotokopijo prometnega dovoljenja ter vozniškega dovoljenja voznika, ki je v času škodnega dogodka upravljal z vozilom, ter v primeru odškodninskega zahtevka tudi izpolnjeno evropsko poročilo (če sta/so ga udeleženca/i izpolnila/i). Če imamo na razpolago vso zahtevano dokumentacijo in ustrezen izpolnjen obrazec, se lahko izvrši vnos oziroma registracija škodnega zahtevka v sistem oziroma program za vnašanje škod, in sicer v roku 3 dni od prejema pisne prijave. V primeru pomanjkljivo izpolnjene pisne prijave in manjkajoče dokumentacije pa je treba stranko obvestiti v roku 8 dni od prijave.

Pred začetkom vnosa je bilo pred uvedbo programa za likvidacijo elektronskega škodnega spisa treba najprej fizično izpolniti pomembne podatke na prvi strani mape škodnega spisa (zavarovanec/oškodovanec, datum nastanka škodnega dogodka, številka zavarovalne police, datum prejema škodnega zahtevka in registrska številka) ter vložiti in vpisati vso dokumentacijo. Nato je bila zadeva predana cenilcu, ki je preveril zavarovalno kritje, določil vzrok in zavarovalne pogoje ter višino rezervacije (koliko približno bo znašal strošek popravila vozila oziroma izplačila v primeru popolne škode). Vse to je bilo treba vpisati fizično na mapo škodnega spisa. Nato je referent lahko pričel z vnosom oziroma registracijo zahtevka v program IVVR.

V prvi maski je bilo treba vnesti številko zavarovalne police, kjer so se prikazala vsa zavarovalna kritja, ki so bila sklenjena z omenjeno zavarovalno pogodbo. Referent je izbral tisto, ki jo je cenilec predhodno določil. Glede na ta podatek je škodni primer dobil tudi svojo oznako (AAK ali AOD) in zaporedno številko. V IVVR-ju so se številke škod beležile posebej za kasko zavarovanja oziroma njegove delne kombinacije (AAK) in za škodne primere iz naslova odgovornosti (AOD). Ker pa so se v istem programu vnašali škodni primeri tudi iz drugih zavarovanj (nezgodna, premoženjska ...) je bilo sledenje škodnim primerom avtomobilskih zavarovanj na podlagi številke škodnega spisa onemogočeno.

V naslednji maski so se vnašali podatki o datumu prejema zahtevka in nastanka škodnega dogodka, vzroku nastanka škode ter oznako (oznako škodnega centra ter končnico cenilca; npr.: LJ – Ljubljana in JN – Janez Novak). Pri izbiri vzroka škode je moral cenilec navesti, ali gre za delno ali za popolno škodo (popravilo vozila ni rentabilno). Program je v tej fazi opozoril le v primeru, če polica ni bila veljavna v času nastanka škodnega primera. Referent je moral v drugem programu preveriti stanje zavarovalne premije (če prva premija ni plačana, zavarovalna polica nima kritja) ter stiskani dokument vložiti v mapo škodnega

spisa. Ravno tako je bilo treba tudi zavarovalno polico pridobiti iz drugega programa. Če je škodni dogodek nastal zaradi toče, je moral biti referent pozoren in že v prvi maski to zabeležiti, saj je bil v nasprotnem primeru zavarovanec oškodovan pri sklepanju nove zavarovalne police (padec premijskega razreda in posledično višja premija). Če je bila napaka ugotovljena naknadno, je bilo treba škodni spis stornirati in izvesti ponovno registracijo. S Sliko 4 je prikazana obravnavana maska programa IVVR.

Slika 4: Program IVVR

The screenshot shows the IVVR program interface with the following data:

SC3005RI	S01FMT	SI00SIVV	Y031202	11-06-16	10:45:18
Schadenverwaltung - allgemeine Schadendaten		aiDa/BO classic	(C) ID GmbH		
Firma	: 1 NONL GEN SKB	Schaden-Nr.	AAK/007545/16		
Vorgang	5 Anzeige	Vertrags-Nr.	7740310		
101374913 FRANC KNEZ, ULICA 14 DIVIZIJE 36, 3220 @tore		Sparte	05310 L08		
Meldedatum	27.05.2016				
Ereignisd.	26.05.2016				
- Ursache	PU005 padec, udarec predme	Uhrzeit	ZeichJJ	2015	
- Art	nedefinirano				
- Strasse	CELJE - STORE				
- PLZ/Lnd	3000				
- Ortske.	SLO-3000 Celje				
Abrechn.Art	1 Abrechnung 100 %				
Sachbearb.	Y031202 Jelinčič	Feststelltd			
Sammel-Nr.	AAK-09450-16CEDG	Verstoßdat.			
Schließkz.	02 bezahlt				
Regresspfl.	-anspr.	Ausw.kennz.	zu definieren		
-name		0,00	-realis.	0,00	

Vir: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, program IVVR, 2016a.

Program je pri vnašanju osnovnih podatkov opozoril tudi na že registrirane škodne primere po predmetni zavarovalni polici, in sicer v obdobju 30 dni od škodnega dogodka. Viden je bil datum škodnega dogodka ter datum prejetja zahtevka, ni pa bilo vidno, v katerem škodnem centru je registriran zahtevek in po katerem zavarovalnem kritju.

Če je šlo za škodo iz naslova kasko zavarovanja ali njegovih delnih kombinacij avtomobilskega zavarovanja, je bil postopek vnašanja nekoliko krajši. V naslednji maski je bilo treba vnesti, ali gre za splošni kasko ali za njegove delne kombinacije. Sledilo je vnašanje registrske oznake, starosti voznika ter zneska rezervacije, ki jo je določil cenilec. Če je bil škodni primer prijavljen iz avtomobilske odgovornosti, je bil postopek registracije zahtevka nekoliko daljši. Poleg že omenjenih podatkov je bilo v maski, kjer se je vnašalo registrsko številko, treba vnesti še podatke oškodovanca (ime, priimek, naslov, datum rojstva, davčna številka ter kontaktne podatke). V maski, kjer se je vnašalo starost voznika, pa je bilo treba v tem primeru vnesti še podatke oškodovančevega vozila (registrsko številko, šasijo, znamko ter tip vozila), podatke voznika, če ta ni bil isti kot oškodovanec (ime, priimek, naslov in davčno številko) ter podatke oškodovanca, če je bilo vozilo v lasti lizinga (ime, priimek, naslov in davčno številko).

Z vnosom vseh omenjenih podatkov je bila registracija škodnega primera zaključena in ta je pridobil svojo številko, pod katero je bil voden. Naslednji dan je bilo treba iz drugega programa pridobiti dokumentacijo o registraciji škodnega spisa ter obvestilo za stranko. Dokumentacijo o registraciji, kjer so bili izpisani osnovni podatki škodnega primera, je bilo treba vložiti v mapo škodnega spisa kot dokazilo, obvestilo za stranko, kjer je bilo navedeno, pod katero številko se vodi njegov škodni primer, pa je bilo treba poslati stranki po pošti. Škodni spis je bil nato predan v nadaljnji postopek cenilcu, ki je vložil v mapo zapisnik o ogledu vozila in fotografije (digitalne fotografije je imel shranjene na svojem računalniku).

### **3.2.2 Spremembe in dopolnitve zahtevka**

V primeru, da je bilo naknadno ugotovljeno, da je prišlo do napake pri izbiri produkta ali datuma nastanka škodnega primera, je moral referent škodni spis stornirati in izvesti ponovno registracijo. Če je bilo treba popraviti vzrok nastanka škode ali kakršnekoli podatke vpletenih oseb v škodnem dogodku, se je to lahko popravilo v obstoječem škodnem spisu. V primeru, da je cenilec naknadno ugotovil, da je potrebno popraviti višino rezervacije, je to referent lahko popravil tudi v že obstoječem škodnem spisu in naslednji dan vložil dokumentacijo o spremembi kot dokazilo, ki ga je sicer pridobil iz drugega programa. Vso dokumentacijo v zvezi z škodnim dogodkom, ki je prihajala naknadno, je bilo treba opremiti z datumom ter fizično vpisati in vložiti v mapo škodnega spisa. Dopise, kot so zaprosila policiji, tožilstvu, sodiščem, strankam, lizingom itd., je moral referent kreirati v drugih programih in vse podatke vnašati in popravljati za vsak posamezni primer posebej, kar je bilo zamudno, neažurno in pogosto je prihajalo tudi do napak.

### **3.2.3 Zaključek zahtevka**

Ko je bil škodni primer zaključen in je prišel v fazo nakazila, je referent moral v posebni maski vnesti znesek nakazila, številko transakcijskega računa ter podatek, ali gre za delno izplačilo, končno izplačilo ali morda za kompenzacijo (stranka nima poravnanih zavarovalnih premij). Če je šlo za delno izplačilo, je bil škodni spis vrnjen na »čakanje«, dokler ni prišel v fazo končnega izplačila.

V primeru, da je šlo za končno nakazilo, je lahko bil spis predan v arhiv. Izplačilo v obliki kompenzacije pa se lahko pojavi tako med delnim kot tudi med končnim izplačilom. Preden pa je bil škodni spis predan na »čakanje« oziroma v arhiv, je bilo treba naslednji dan iz drugega programa pridobiti dokumentacijo kot dokazilo o nakazilu (treba ga je bilo vložiti v mapo) ter dokumentacijo, s katero je bila stranka po pošti obveščena o višini ter prejemniku nakazila.

### **3.3 Analiza likvidacije škodnega primera po uvedbi elektronskega škodnega spisa**

Izkušenega zunanjega svetovalca je priporočljivo najeti, kadar se podjetje odloči za prenovo poslovnih procesov. Svetovalec namreč posreduje metodološko znanje, vodi projekt ter izvaja realizacijo ukrepov, ki jih potrdi vodstvo. Večinoma je takšna prenova zahteven in zapleten projekt, saj je potrebno veliko strokovnega znanja, pojavi se dodatno delo za zaposlene, ki mnogokrat ne želijo sprememb (Ferk, 2012, str. 19).

Informacijski sistemi se večinoma gradijo po delih, saj dejstvi, da je njihova uvedba kompleksna zadeva in povezana z visokimi stroški, preprečujeta izvedbo v kratkem času. Posledica tega je, da informacijski sistemi s svojo dolgotrajno prenovo niso nikoli dokončani, saj lahko njihovi podsistemi vmes že zastarajo (Gradišar et al., 2007, str. 144).

Program, v katerem se izvaja likvidacija elektronskega škodnega spisa, je delo slovenskih programerjev, zato je to velika prednost, saj je kreiran v slovenskem jeziku in ima tudi veliko možnosti za popravke oziroma nadgradnjo. Ker pa je še vedno v začetni fazi uvajanja in ni še dovolj podprt, da bi lahko funkcioniral kot samostojni program, se vsi podatki samodejno integrirajo v že obstoječi predhodni program IVVR. Predmetni program za likvidacijo elektronskega škodnega spisa ima svoje poimenovanje, ki ga zaradi zaščite in poslovne tajnosti podjetja v nalogi poimenujem kar program oziroma program elektronskega škodnega spisa.

#### **3.3.1 Registracija zahtevka**

Pri elektronskem škodnem spisu se najprej vnese številka zavarovalne police (lahko tudi ime, priimek ali registrska oznaka vozila ali številka šasije) in takoj se prikažejo osnovni podatki (trajanje zavarovanja, registrska oznaka in ali je zavarovalna polica aktivna, potekla ali prekinjena) najdene zavarovalne pogodbe.

Po izbiri zelene zavarovalne police so v prvi maski vse pomembne informacije. Zasledimo podatke o zavarovalni polici, premijah, produktih, o registriranih vseh škodnih primerih po izbrani zavarovalni polici, podatki o vozilu in podatki o zavarovancu. Prednost programa je, da v istem sistemu najdemo zavarovalno polico ter podatke o zavarovalni premiji. Referent mora izbrati opcijo, ali gre za škodni primer iz odgovornosti zavarovalnega kritja ali za kasko produkt oziroma njegove delne kombinacije. Pri elektronskem škodnem spisu se številke škodnih primerov beležijo samo za avtomobilske škode, in sicer v pravilnem vrstnem redu oziroma zaporedju, tako za AAK kot AAO škode, zato je sledljivost omogočena. Referent v tej isti maski označi, ali je prijava že prispela (preko pošte, elektronske pošte, ali jo je stranka prinesla v škodni center že izpolnjeno) ali jo je treba pridobiti iz sistema.

V naslednji maski (zavihek prijava) je treba potrditi kontrolo plačila premij (če premija ni plačana, se zavede opomba oziroma opozorilo), vnese se produkt in vzrok nastanka škodnega dogodka, označi se, ali gre za delno ali popolno škodo, izbere se cenilca (škodni spis dobi kot v prejšnjem sistemu oznako škodnega centra ter končnico cenilca,), kraj, uro in datum škodnega dogodka.

V naslednji fazi (zavihek udeleženci) kreiranja elektronskega škodnega spisa prihaja do razlik v prijavi kasko škode ali njegovih delnih kombinacij oziroma škode iz naslova avtomobilske odgovornosti. Pri kasko produktih je treba izpolniti rubriko voznik (je isti kot zavarovanec, ni voznika ali druga oseba). Ker govorimo o elektronskem škodnem spisu, je prednost v tem, da se vsa dokumentacija vnaša v sistem preko elektronskih črtnih kod, ti dokumenti pa se kasneje preko posebnega optičnega čitalca shranijo v program. V tej fazi se torej v program vnesejo številke črtnih kod vozniškega ter prometnega dovoljenja (referent jih prilepi na vsak dokument ročno), določi se, ali je vozilo last lizinga in če je, katerega ter način lizinga (operativni ali finančni). Poleg tega je treba označiti, kako želimo, da stranka prejme obvestilo o številki njenega škodnega primer (preko elektronske pošte ali preko navadne pošte).

V naslednji fazi (zaključek prijave) referent kreira obvestilo za stranko (pod katero številko se vodi škodni primer), če se bo to poslalo po navadni pošti. Označiti mora, ali je bila na kraju škodnega dogodka prisotna policija oziroma o tem vsaj obveščena ter iz katere policijske postaje (takoj se lahko kreira tudi obvestilo oziroma prošnja za posredovanje policijskega zapisnika). Program nam v tej maski ponudi tudi kreiranje zaprosila za pooblastilo lizinga (če smo v predhodni maski označili, da je vozilo pisano na lizing) in na koncu še okence, na katerega kliknemo in s tem zaključimo registracijo oziroma kreiranje elektronskega škodnega spisa.

V primeru elektronskega škodnega spisa iz avtomobilske odgovornosti je postopek nekoliko daljši in vsebuje tudi več faz kreiranja. V drugi fazi (zavihek oškodovanec) se vnašajo podatki o lastniku vozila oškodovanca (lizing da ali ne). Če je lastnik lizing, nas program vpraša, kdo je uporabnik vozila, nato vnesemo podatke. V tej fazi referent kreira obvestilo za stranko o številki škodnega spisa če ga bomo poslali po navadni pošti in ne preko elektronskega sporočila (to že predhodno označimo pri vnosu lastnika oziroma uporabnika vozila), ter obvestilo oziroma zaprosilo za lizing. Vnesti je treba tudi osnovne podatke o vozilu oškodovanca (registrska oznaka, številka šasije, znamka in tip vozila).

V naslednji fazi (zavihek udeleženci) kreiranja elektronskega škodnega spisa iz avtomobilske odgovornosti se vnese voznika oškodovanega vozila (je isti kot oškodovanec, druga oseba ali ni voznika), nato pa še črtne kode vozniškega dovoljenja, prometnega dovoljenja ter evropskega poročila če sta/so ga udeleženca/i izpolnila/i.

V sledeči fazi (zavihek zavarovanec) je treba označiti voznika zavarovančevega vozila (je zavarovanec ali druga oseba) in če imamo že potrebno dokumentacijo (obrazec, prometno in vozniško dovoljenje) zavarovanca, vnesemo njihove črtne kode, v nasprotnem primeru pustimo polja prazna.

V zadnji fazi (zavihek zaključek prijave) označimo, ali je zavarovanec prisoten ob prijavi ali ne (to pomeni, ali smo že prejeli dokumentacijo zavarovanca ali ne). Če dokumentacije še nimamo, v tej maski kreiramo obvestilo za zavarovanca, kjer ga pozivamo za dostavo prometnega dovoljenja vozila ter vozniskega dovoljenja voznika, ki je v času prometne nesreče upravljal z vozilom ter obrazec »prijava škodnega primera iz avtomobilske odgovornosti«. Treba je označiti, ali je bila prisotna policija in če je tako, imamo možnost kreiranja obvestila oziroma zaprosila zanjo. Na koncu pa je treba označiti, ali so ob nastanku prometne nesreče nastale kakršnekoli telesne poškodbe (razen voznika povzročitelja). S tem smo zaključili vnos elektronskega škodnega spisa, ki gre v nadaljnjo obravnavo k pristojnemu cenilcu.

### **3.3.2 Spremembe in dopolnitve zahtevka**

Glede na to, da obravnavamo elektronski škodni spis, se vsa dokumentacija, ki je vezana na posamezni spis, prevzema s črtnimi kodami ter preko posebnega optičnega čitalca vnese v program. Zadeve so fizično shranjene v spisu, ampak tudi elektronsko v programu.

Če se naknadno ugotovi napaka pri izbiri produkta, ga lahko popravimo samo isti dan, kot je bil elektronski škodni spis registriran v sistem, saj če se to popravi kasneje, dobimo novo številko škodnega spisa (ni pa nam treba ponoviti vseh faz likvidacije škodnega spisa). Če cenilec naknadno ugotovi napako pri izbiri vzroka nastanka škode, ga lahko popravi kadarkoli med obravnavanjem škodnega primera. To pravico popravka ima tako cenilec, kot tudi referent. Brez kakršnihkoli posledic lahko popravimo tudi lokacijo in datum škodnega primera.

Kot že omenjeno, je treba kakršnokoli dodatno dokumentacijo preko črtnih kod vnesti v predmetni elektronski škodni spis. Pogosta dokumentacija je že poimensko vnese (zavihek prevzem dokumentacije), vso ostalo pa se lahko prevzame pod besedo »drugo« in se jo poljubno poimenuje.

Posebna pozornost pri dodatni dokumentaciji je posvečena računom (zavihek računi). V posebni maski je treba vnesti davčno številko podjetja, ki je račun izdalo, nato se vnese tip računa (račun, predračun ali drugo), opis računa (popravilo vozila, nadomestno vozilo, vleka vozila ali drugo), vnese se še številka računa, črna koda računa, znesek računa brez DDV-ja in višina DDV-ja ter prejemnik nakazila (izdajatelj ali druga oseba). Po prevzemu kakršnekoli dokumentacije je treba škodni spis predati v nadaljnjo obravnavo cenilcu.

### 3.3.3 Zaključek zahtevka

Ko škodni elektronski spis preide v fazo nakazila, obstajata dve možnosti. Ali se bo zaključil s prevzemom poravnave oziroma zaključnega sporazuma in bo spis prešel v fazo »priprava nakazila« ali pa direktno v fazo »vnos v IVVR«. V fazi »priprava nakazila« nas program vpraša, komu želimo, da se znesek nakaže. V tem primeru so poleg transakcijskega računa prejemnika nujno potrebni še podatki o davčni številki, imenu in priimku ter naslovu prejemnika. Zahtevane podatke se pridobi s prevzemom izpolnjene poravnave ali zaključnega dokumenta, ki je bil posredovan stranki. Po vnosu teh podatkov preide spis v fazo »vnos v IVVR«. V tej fazi referent potrdi pravilen znesek zavarovalnine oziroma odškodnine ter prejemnika nakazila. S tem je elektronski škodni spis zaključen, če je bilo izvedeno končno nakazilo. Nakazilo je treba ročno izvesti še v predhodnem programu IVVR (ker še ni samostojno podprt). Če je bilo izvedeno samo delno nakazilo, je postopek enak kot pri končnem nakazilu, ampak takšen škodni spis ne preide v fazo zaključka oziroma arhiva, ampak ostane odprt za nadaljnjo obravnavo.

### 3.4 Primerjava analiz

Velika prednost programa, v katerem se izvaja likvidacija elektronskega škodnega spisa je v poznavanju jezika, njegovi enostavnosti in preglednosti. Kot že omenjeno, nam že sama beseda elektronski škodni spis pove, da je vsa dokumentacija arhivirana elektronsko (trenutno tudi še fizično), zato obstaja možnost, če se škodni spis fizično založi ali izgubi, da takoj ustvarimo dvojnik. Program je bil sprogramiran na osnovi dolgoletnih izkušenj, zato ima vgrajenih veliko varovalk, ki referenta ali cenilca opozorijo na nepravilnosti pri vnašanju podatkov. Glavne značilnosti primerjave programov pred uvedbo elektronskega škodnega spisa in po njej so razvidne iz Tabele 2.

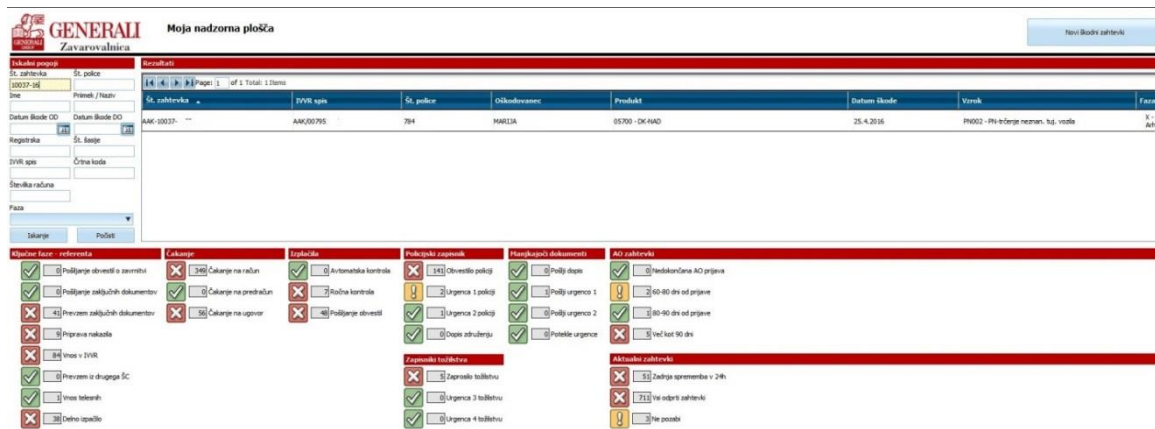
*Tabela 2: Primerjava programov pred uvedbo elektronskega škodnega spisa in po njej*

<b>Program IVVR</b>	<b>Program elektronskega škodnega spisa</b>
Nepoznavanje jezika.	Poznavanje jezika.
Ne opozarja na urgentne dopise.	Opozarja na urgentne dopise.
Pravica uporabe je dodeljena referentu.	Pravica uporabe je dodeljena referentu in cenilcu.
Kontrola goljufij je neučinkovita.	Kontrola goljufij je učinkovita.
Zavarovalna premija ni vidna.	Zavarovalna premija je vidna.
Vidni so škodni primeri po polici v obdobju 30 dni .	Vidni vsi škodni primeri po polici.
Baza strank je slaba.	Baza strank je dobra.
Obrazci in zapisniki so prazni.	Obrazci in zapisniki so predizpolnjeni.
Opozorilo vnesenih števil TRR-ja.	Opozorilo vnesenih števil in veljavnosti TRR-ja.
Fizični arhiv.	Elektronski arhiv.

Omeniti je potrebno tudi, da v primeru neodzivanja strank in drugih institucij (policijske postaje, tožilstva, sodišča ...) na različna zaprosila in dopise, novi program opozarja, da je potekel omenjeni rok in je zato treba poslati tako imenovano urgenco dopisa. V

predhodnem programu IVVR tega opozorila ni bilo. Referent je moral sam slediti škodnim spisom in enkrat mesečno pošiljati omenjene dopise. Navedeno je razvidno tudi iz Slike 5.

Slika 5: Program elektronskega škodnega spisa



Vir: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, program elektronskega škodnega spisa, 2016a.

### 3.4.1 Registracija zahtevka

Na tej stopnji likvidacije zahtevka nas program elektronskega škodnega spisa opozori na veliko stvari. Poleg veljavnosti police in produkta, kar nas je opozoril tudi IVVR, nas program elektronskega škodnega spisa opozarja še na vse registrirane škodne primere po dotični zavarovalni polici (IVVR je prikazal samo škodne dogodke v časovnem obdobju 30 dni) in njihovih produktih (pomembno zaradi pogojev zavarovalnih kritij). Referent je opozorjen tudi glede zapadlosti zavarovalnih premij ter plačila prve premije, saj zavarovalna polica stopi v veljavo z njenim plačilom.

Program nas pri likvidaciji elektronskega škodnega spisa opozori, ali je po posamezni zavarovalni polici že odprt kakšen škodni primer (izpiše se nam številka škodnega primera ter po končnici lahko ugotovimo, v katerem škodnem centru je bila škoda prijavljena). S takšnim kontroliranjem ima zavarovalnica večji nadzor nad goljufijami, saj cenilec lahko preveri vsak sumljiv škodni primer, ki je prijavljen kjerkoli v kateremkoli škodnem centru v Sloveniji preko fotografij nastale škode, ki so nujno potrebne ob vsaki prijavi škodnega dogodka (opravi jih cenilec). Fotografije so naložene v elektronski obliki, zato ima dostop do njih kdorkoli. V prejšnjem programu to ni bilo mogoče, zato je bil proces ugotavljanja prevar težji, daljši in seveda manj učinkovit.

V primeru, da se pri registraciji zahtevka iz avtomobilskega zavarovanja odgovornosti ugotovi, da je že prijavljen na isti dan nek drug škodni dogodek iz avtomobilske odgovornosti, je po preverbi treba označiti vezavo škodnih spisov. Torej je treba isti škodni dogodek z udeležbo dveh ali več vozil združiti v enega. V IVVR-ju se je omenjena zadeva vpisovala samo ročno na mapo škodnega spisa, če je referent to sploh opazil pri registraciji



zahtevka. Sledljivost, kontrola in nadzor nad škodnimi dogodki so z uvedbo elektronskega poslovanja tako uspešnejši in preglednejši.

Če je za isti škodni dogodek prijavljena tako kasko škoda kot tudi škoda iz avtomobilske odgovornosti, lahko obrazec za prijavo kasko škodnega dogodka uporabimo tudi za škodo iz naslova avtomobilske odgovornosti, če je stranka to označila v posebni rubriki na obrazcu za kasko prijavo škode. V nasprotnem primeru je treba stranko pisno obvestiti, da je oškodovanec prijavil škodo iz naslova njegove avtomobilske odgovornosti ter da mora izpolniti priloženi obrazec. Program, ki se je uporabljal pred uvedbo elektronskega škodnega spisa, nam združevanja spisov preko programa ni omogočal, zato je bila pozornost, posvečena tej rubriki, zelo nizka. Če je referent to zasledil, je bilo treba družitve oziroma vezave spisov sporočiti preko elektronske pošte ali telefonskega klica v druge škodne centre.

Z uvedbo novega programa so se spremenili tudi obrazci za prijavo škode, zato je nastala možnost uporabe kasko obrazca za primer prijave odgovornosti, če ga stranka seveda pravilno izpolni. S tem korakom je olajšano delo strankam, zmanjšali so se stroški pošiljanja, učinkovitost sledenja škodnim dogodkom je večja in bolj učinkovita.

Zaradi naprednosti programa je bolj učinkovita baza strank, saj so vodene po davčni številki in zaradi tega ne prihaja do podvajanj ali celo večkratnega vnosa ene in iste stranke. Poleg tega je bil predhodni program občutljiv na velike in male tiskane črke, kar je povzročalo tudi večkratni vnos strank.

Prednost novega programa je predvsem v tem, da se vsi dokumenti, zaprosila, obvestila, poravnave, zaključni sporazumi in druga dokumentacija kreirajo takoj in kadarkoli iz programa. S tem je delo zelo poenostavljeno, bolj ažurno in poenoteno med vsemi škodnimi centri. V IVVR-ju je bilo potrebno omenjeno dodatno dokumentacijo kreirati naknadno v drugih programih in spreminjati podatke za vsak škodni primer posebej. Zaradi tega je prihajalo do napak, neažurnosti ter raznolikosti v dopisih med škodnimi centri. Skratka, proces obdelave škodnega primera je bil bistveno daljši in napornejši.

Novi program prisili referenta k sprotnemu delu. Praviloma naj bi bila izvedena registracija škodnega zahtevka v program v roku treh dni od pisnega prejema zahtevka. Pri predhodnem programu se je lahko to pravilo zlorabljalo. Z uvedbo novega programa pa nas ta preko e-sporočila obvesti, da je rok za registracijo v sistem potekel, če je bil obrazec pridobljen iz sistema in je pridobil številko škodnega spisa, ampak se registracija ni še izvedla do zaključka.

Z vnosom datuma rojstva voznika nas novi program opozori na starost, ki je pomemben podatek za nadaljnjo obravnavo škodnega primera. V programu IVVR je moral referent

omenjeni podatek izračunati sam in ga zapisati na mapo škodnega spisa (da ga je videl cenilec), zato je včasih prišlo tudi do napak.

Kot že omenjeno, so se z uvedbo elektronskega škodnega spisa spremenili tudi obrazci. Prednost novih obrazcev je, v kolikor so ti pridobljeni iz sistema, da so že predizpolnjeni. Nanj se avtomatično prenesejo podatki o zavarovancu in vozilu. Potrebno je še omeniti, da so tudi zapisniki o ocenitvi škode predizpolnjeni in da jih je mogoče dokončno izpolniti v samem programu ter direktno posredovati preko e-sporočila. V predhodnem programu je bilo veliko zamud z izpolnjevanjem teh zapisnikov, prihajalo je lahko tudi do izgub in nezadovoljstva strank.

### 3.4.2 Spremembe in dopolnitve zahtevka

Prednost novega programa je v tem, da lahko nekatere stvari popravlja tudi cenilec, saj ima zato dodeljene pravice v sistemu in ravno zaradi tega delo poteka bolj tekoče in brez kakršnihkoli zamud. Cenilec lahko v implementiranem programu sam popravi višino rezervacije, vzrok nastanka škode in tudi produkt, če to stori isti dan, kot je bil elektronski škodni spis kreiran. Če se popravlja produkt po integraciji škodnega spisa, se vnese samo pravi produkt in vzrok spremembe, vse ostalo pa se prenese samo. Elektronska dokumentacija ostane ista, škodnemu spisu pa se spremeni samo številka. Zelo pomembna prednost programa je, kot že zgoraj omenjeno, da opozarja na pošiljanje manjkajoče dokumentacije v obliki urgenc in na ta način pripomore k boljšemu nadzoru nad delovnim procesom.

### 3.4.3 Zaključek zahtevka

Prednost novega programa je v kontroli transakcijskega računa.

Slika 6: Prikaz maske nakazila v programu IVVR

The screenshot shows a software window titled 'IVVR PRODUKCIJSKA APLIKACIJA'. The main content area displays a payment mask with the following data:

SC3010RI	S03FMT	aiDa/BO classic (C) ID GmbH	SI00SIVV	Y031202	11-06-16	10:53:09
Schadenverwaltung - Zahlungen						
Firma	1	NONL GEN SKB	Schaden-Nr.	AAK/00		
Vorgang	5	Anzeige	Vertrags-Nr.	7740310		
Schadendat.		26.05.2016	Sparte	05310	L08	
Meldedatum		27.05.2016	Zeichn.-Jahr	2015		S-Wäh EUR
Vorgangs-Nr	1	Rsk/Prs.				SUArt T
Zahlbetrag		328,17	Wa	EUR		
Kostenart					Restreserve-Schadn	0,00
Mehrwertst.		0,00			-Kosten	0,00
Zahlungsart	5	Überweisung				
-Empfänger	1	01374913		Hausbank		
Konto/BLZ			1	60000907122959		AVTOSTEKLO D.O.O.
abw.Ktoinh.		00 40688-16				
Kreditk./Nr				gültig		
Schließ-Kz.	02					
Text SG/Dok			Freigabe	1	Auswdat	
Buch-Text		AAK/007545/16	Ausw.1/2		KONIZP	
-Monat		6.2016	-3/4			

At the bottom of the window, there is a status bar with the text: OK Bedienerf. F4 Fremdwäh. F9 Zahlungsempf. F11 Abrechnen F12 Anz.Deckung F14

Vir: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, program IVVR, 2016b.

Predhodni program, ki je viden na Sliki 6, nas je opozoril samo na število vnesenih številčk transakcijskega računa. Program za uvedbo elektronskega škodnega spisa, ki je viden na Sliki 7, pa nas opozori na število vnesenih številčk transakcijskega računa ter tudi na njegovo veljavnost.

Slika 7: Prikaz maske nakazila v elektronskem škodnem spisu

**Generalni Zavarovalnica** AAK-09474-16CEDG Vnos v IWR

Status	Tip	Opis	Nakazilo	DŠ	Projektni nakazila	Itaskov	TRR	Pošta	Kraj	Znesek nakazila	Vnos	Spremljeno
9 - Dodano na obračun	račun	AUTO ALKA ALBERT KAPPLÜS S.P. (Poročilo vsde -)	direktno nakazilo	56371205	AUTO ALKA ALBERT KAPPLÜS S.P.	SPODNJE NEGOJNE	ZJC	063820126257248	3250	Ropajška Sletna	263,16 € 10.6.2016	10.6.2016

**Vnos postavke v IWR**

Opis: AUTO ALKA ALBERT KAPPLÜS S.P. (Poročilo) račun Nakazilo: direktno nakazilo Račilo: 263,16 €

Projektni nakazila: Denarna TRR: Medov H. št.: Poštna št.: Pošta: AUTO ALKA ALBERT KAPPLÜS S.P. 56371205 063820126257248 SPODNJE NEGOJNE ZJC 3250 Ropajška Sletna

Postavka vnesena v IWR

**Vnosne postavke v IWR**

Status	Tip	Opis	Nakazilo	DŠ	Projektni nakazila	Itaskov	TRR	Pošta	Kraj	Znesek nakazila	Vnos	Spremljeno
--------	-----	------	----------	----	--------------------	---------	-----	-------	------	-----------------	------	------------

Vir: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana, program elektronskega škodnega spisa, 2016b.

## 4 MOŽNOSTI ZA NADGRADNJO PROGRAMA ELEKTRONSKEGA ŠKODNEGA SPISA

Prav tako kot skoraj vsak drugi program ima tudi predmetni to možnost, nadgradnja pa je plod predlogov zaposlenih, ki program uporabljajo vsakodnevno ter drugih navodil in sprememb zavarovalnice. Moje mnenje je, da je program zelo dobro zasnovan, ampak da bi bila dodatna posodobljanja zelo učinkovita tako za uporabnike kot tudi za stranke. V predhodnih nadgradnjah je že prišlo do nekaj posodobitev, kot na primer, da so za izbrani produkt nastanka škodnega dogodka na voljo samo določeni vzroki, ki so smiselni za ta produkt in je zato izbira lažja in hitrejša.

Trenutno je Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana edina zavarovalnica, ki strankam vrača 10 % kasko premije za brezškodno dogajanje. Če stranka prijavi škodo po že pretekli zavarovalni polici, nas program ne opozori, da je stranka mogoče že prejela nek neupravičeno dodeljen znesek. Referent mora ob prijavi škodnega primera biti na to pozoren oziroma najkasneje v fazi nakazila. Če se ugotovijo nepravilnosti, je treba obvestiti stranko oziroma pristojni oddelek, ki je za to odgovoren. Če referent to spregleda, predstavlja to izgubo za zavarovalnico oziroma lahko to smatramo na nek način tudi kot goljufijo stranke. Kot možnost nadgradnje programa elektronskega škodnega spisa bi izpostavila ta primer, saj bi s tem bila kontrola prevar večja in tudi izgube zavarovalnice manjše. S tem bi bilo olajšano tudi delo referentov.

Program še vedno ni kompatibilen z vsemi drugimi programi, zato nekatere zavarovalne police niso vidne v tem programu. Gre za razne skupinske police (na eni zavarovalni polici

je zavarovanih več avtomobilov) in police, sklenjene na različnih prodajnih kanalih, ki sklepajo zavarovalne pogodbe v drugih programih. V teh primerih mora referent zavarovalno polico pridobiti iz drugih programov. Pri nadgradnji obstaja možnost za podporo tudi ostalih programov.

Glede na to, da imamo možnost pošiljanja obvestil strankam preko e-sporočila, je v bodoče smiselno program nadgraditi tudi za pošiljanje e-sporočil lizing hišam za posredovanje pooblastil ter tudi policijskim postajam in drugim državnim organom (tožilstvo, sodišče ...). S tem korakom nadgradnje programa, bi veliko pripomogli k zmanjšanju stroškov pošiljanja in ekologiji okolja.

Kot največjo priložnost podjetja za konkurenčno prednost predlagam uvedbo spletne prijave škodnega primera, ki bi se samodejno implementirala v program elektronskega škodnega spisa in sicer do določene stopnje, nato pa bi proces likvidacije lahko nadaljeval referent. Poleg spletne prijave bi se lahko v program implementirale tudi prijave preko t.i. *quick check* prijav. To so servisi, s katerimi ima podjetje sklenjene pogodbe in lahko opravljajo ogled poškodovanih vozil ter sprejemajo prijave škodnih dogodkov ter dokumentacijo preko posebnih programov pošiljajo na zavarovalnice.

Pri prijavi škodnega primera se lahko zgodi, da cenilec pri pregledu poškodovanega vozila in pripadajoče zavarovalne police ugotovi neskladnosti. To pomeni, da je zavarovalni zastopnik pri sklenitvi zavarovanja naredil napako. Prepoznavanje omenjenih nepravilnosti mora sedaj cenilec preko e-sporočila posredovati pristojnemu oddelku in zavarovalnemu zastopniku, da se napaka popravi. Pri nadgradnji programa obstaja možnost, da bi se pri zaznavi takšne neskladnosti sprožilo avtomatsko e-sporočilo dotičnim osebam.

Program bi lahko nadgradili v smeri mobilne aplikacije za stranke, kjer bi preko elektronskega spisa imele vpogled v svoj škodni spis, in sicer z omejenimi podatki. Na ta način bi zmanjšali število telefonskih klicev, saj bi stranka lahko sama preverila, v kateri fazi je njen škodni primer. S takšno nadgradnjo bi lahko podjetje naredilo tudi prvi korak proti novi spremembi poslovnih procesov v obliki digitalizacije poslovanja.

Možnosti za nadgradnjo programa je še veliko, vendar bi bilo njihovo opisovanje zastranitev od teme, saj se ne dotikajo obravnave enostavnega škodnega primera. Gre za nadgradnjo pri zahtevnejših in kompleksnejših škodnih primerih, ki predstavljajo manjši % prijavljenih škodnih primerov.

## **SKLEP**

Zavarovalnice imajo v poslovnem okolju zelo pomembno vlogo, saj zagotavljajo zavarovancem materialno varnost. Zaupanje v zavarovalnico je zato primarnega pomena. Likvidacija škodnih primerov je tisti del izvedbe storitev, kjer prihaja do soočanja med

obljubljenim in realiziranim ter s tem do ovrednotenja same storitve. Kvalitetno reševanje škodnih primerov dokazano vpliva na zvestobo zavarovancev.

Obravnavana zavarovalnica se v Sloveniji uvršča med tuje zavarovalnice. V začetku poslovanja je prevzela utečen informacijski sistem iz centrale, ki je z leti postal tog, neučinkovit, nekonkurenčen in neprilagodljiv lokalnemu okolju. Kot večina drugih zavarovalnic so se tudi pri Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana odločili za spremembo poslovnega procesa. Pri prenovi poslovanja so najeli zunanje strokovne sodelavce, saj je šlo za zahteven in kompleksen projekt. Kljub dokončani uvedbi elektronskega poslovanja na primeru reševanja škodnih zahtevkov avtomobilskega zavarovanja, sodelovanje z zunanjimi IT sodelavci še ni zaključeno. Če bo podjetje dopustilo, da bo program nekaj časa stagniral, se bodo v določenem časovnem obdobju pojavile ponovne potrebe po prenovi poslovnih procesov. Glede na uspešno vpeljan projekt bo sodelovanje ostalo vzajemno, saj manjše in ažurne posodobitve programa predstavljajo konkurenčno prednost in priložnost doseganja ciljev podjetja.

S prenovi poslovnih procesov oziroma z uvedbo elektronskega poslovanja v podjetju želimo doseči čim več ciljev, ki si jih zastavimo. To je Generali zavarovalnici d.d. Ljubljana uspelo, kar sem predstavila s primerjavo programa pred uvedbo elektronskega škodnega spisa in po njej. Z analizo obeh programov sem ugotovila, da je podjetje naredilo dobro poslovno potezo, saj so z uvedbo elektronskega poslovanja na oddelku avtomobilskih škod dosegli učinkovitejšo, hitrejšo in kvalitetnejšo obravnavo škodnih primerov.

Zaradi drugačnega načina življenja, razvoja tehnologije in občutljivosti prihodnjih generacij bodo podjetja postavljena pred velike izzive. Ker bodo zavarovanci imeli vse manj časa, bodo želeli hitre, enostavne in udobne rešitve, zato bodo morale zavarovalnice poslovati vedno bolj fleksibilno in hitro prilagodljivo. Moji predlogi izboljšav so v današnji informacijski družbi vzpostavitev možnosti spletne prijave škodnega dogodka in nenehno posodabljanje programa na osnovi izkušenj zaposlenih v vsakodnevnem delovnem procesu reševanja škod, v prihodnosti pa tudi nadgradnja programa v smeri digitalizacije in mobilnih aplikacij.

Z analizo vsake funkcije v programu sem želela pokazati, da ima elektronski škodni spis veliko prednosti, ki so ključnega pomena tako za zadovoljstvo zaposlenih, kot tudi strank. S kakovostno obravnavo škodnih primerov podjetje poskrbi za svoj ugled na zavarovalniškem trgu in hkrati pripomore k večjemu številu zvestih strank. Poleg vseh naštetih prednosti v zaključni strokovni nalogi bi rada izpostavila prednost elektronskega arhiva, ki podjetje razbremeni potrebe po velikih prostorih za arhiviranje škodnih spisov in je hkrati ekološko naravnan.

Med implementacijo poslovanja se je kot v večini podjetij pojavilo nezadovoljstvo zaposlenih, ki so bili navajeni ustaljenega delovnega ritma in so jim novosti prinesle v začetku uvajanja novega programa dodatno delo in nezaupanje. Omenjena slabost ima kratek rok trajanja, saj se odprava dvojnega in nepotrebnega dela, ter avtomatizacija del kmalu potrdijo kot pozitiven preobrat v delovnih procesih.

Uspešnost podjetja je odvisna od velike vrste različnih dejavnikov. V poslovnem procesu mora prihajati do čim manj zapletov in časovnih zaostankov. Z uvedbo elektronskega škodnega spisa je doseganje uspešnosti postalo enostavnejše, program pa nepogrešljiv del delovnega procesa. Menim, da je podjetje na pravi poti in pripravljeno za obstanek na dinamičnem, inovativnem in konkurenčnem trgu.

## LITERATURA IN VIRI

1. Čeh, S. (2016, 15. marec). Zavarovalnice na spletu – majhen vzorec, a se veča. *Delo*. Najdeno 26. julija 2016 na naslovu <http://www.delo.si/gospodarstvo/finance/zavarovalnice-na-spletu-majhen-vzorec-a-se-veca.html>
2. Ferik, H. (2012). *Pot do konkurenčnosti*. Ljubljana: Knjigoveznica Vitez d.o.o.
3. Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana (2011). *Pravilnik o likvidaciji škod* (interno gradivo). Ljubljana: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana.
4. Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana (2015). *Zavarovalniški monitor 2015*. Ljubljana: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana.
5. Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana (2016). *Poročilo o majskem merjenju IZS* (interno gradivo). Ljubljana: Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana.
6. Gradišar, M., Jaklič, J., & Turk, T. (2007). *Osnove poslovne informatike*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
7. Jerman Blažič, B. (2001). *Elektronsko poslovanje na internetu*. Ljubljana: GV založba.
8. Kastelic, J. (2005). *Prenova poslovnih procesov in uvedba dokumentacijskega sistema na Slovenskih železnicah* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
9. Kosi, G. (2014). *Predlog optimizacije procesa obdelave škod na zavarovalnici s pomočjo IKT* (magistrsko delo). Maribor: Doba fakulteta za uporabne poslovne in družbene študije.
10. Kovačič, A., & Peček, B. (2004). *Prenova in informatizacija delovnih procesov*. Ljubljana: Fakulteta za upravo.
11. Laudon, K. (2007). *E-commerce: business, technology, society*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
12. Luzar, K. M. (2005). *Dokumentacijski sistem v farmacevtskem podjetju* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
13. Možina, S., Bernik, J., & Svetic, A. (2004). *Osnove managementa*. Piran: Visoka šola za podjetništvo.
14. Netprojekt, d.o.o. (2015, 7. januar). Zavarovalnice so daleč za digitalno dobo. *Varčuj24*. Najdeno 8. avgusta 2016 na naslovu <http://varcuj24.si/svetovalec/zavarovalnice-so-dalec-za-digitalno-dobo/246>
15. *Predstavitev podjetja*. Najdeno 15. januarja 2016 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja.html>
16. Pučko, D. (2006). *Planiranje in kontrola*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
17. Resnik, S. (2010, 12. avgust). Prednosti in slabosti e-poslovanja. *MP*. Najdeno 29. maja 2016 na spletnem naslovu: <http://mladipodjetnik.si/novice-in-dogodki/novice/prednosti-in-slabosti-e-poslovanja>
18. Toplak, M. (2010). *Management poslovnih procesov in informatizacija škodnega procesa v zavarovalnici* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomska poslovna fakulteta.

19. Tušar, T. (2011). *Elektronsko poslovanje podjetja* (zaključna strokovna naloga). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
20. *Vrednote podjetja*. Najdeno 15. januarja 2016 na spletnem naslovu <http://www.generalis.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja/vizija-poslanstvo-in-vrednote.html>
21. *Zgodovina podjetja*. Najdeno 15. januarja 2016 na spletnem naslovu <http://www.generalis.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja/skupina-generalis/zgodovina.html>