

Modernizacja systemów zarządzania i obsługi klienta w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego

Piotr Główka
Wicedyrektor

Biura Kadr i Szkolenia Centrali KRUS



Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

Projekty

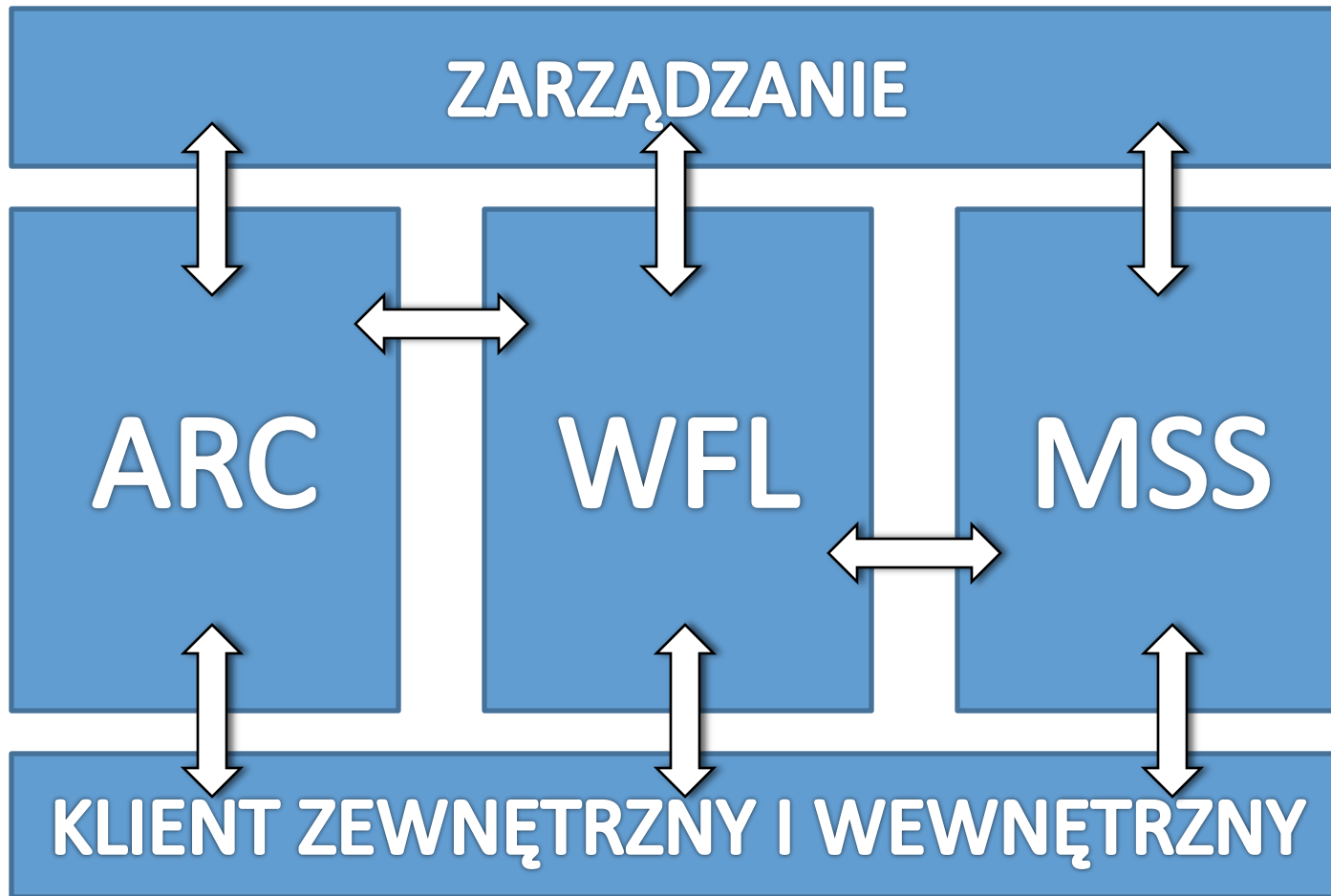
Komponentu A

Poakcesyjnego Programu Wsparcia Obszarów Wiejskich

dotyczące systemu zarządzania i obsługi
klienta w Kasie Rolniczego Ubezpieczenia
Społecznego



Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS



Projekt Workflow i modernizacja systemów przetwarzania danych (WFL)

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

CELE BIZNESOWE PROJEKTU WFL



Warszawa, grudzień 2011

Piotr Główka

WFL

- ✓ Zbudowanie Platformy Integracyjnej dla systemów informatycznych przetwarzających dane świadczeniobiorców i ubezpieczonych oraz zapewniającej jednolity mechanizm komunikacji z systemami informatycznymi instytucji zewnętrznych m.in. ARiMR, PFRON, NBP

WFL

- ✓ Wprowadzenie modelu obsługi Platformy Integracyjnej opartego na zarządzaniu procesami biznesowymi (*Business Process Management - BPM*) oraz ich ciągłym monitorowaniu i optymalizacji (*Business Activity Monitoring - BAM*)

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

WFL

- ✓ Wprowadzenie modelu zarządzania zasobami i systemami informacyjnymi oraz informatycznymi w oparciu o koncepcję Architektury opartej na usługach (*Service-Oriented Architecture - SOA*)

WFL

- ✓ Dostarczanie usług podnoszących ergonomię pracę użytkowników m.in. poprzez wdrożenie jednolitego mechanizmu zarządzania uprawnieniami i uproszczonego logowania, współpracującymi z centralną domeną krus.gov.pl

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

WFL

- ✓ Wprowadzenie przyjaznego w obsłudze portalu dla beneficjentów systemu ubezpieczenia społecznego zawierającego treść profilowaną dla klienta KRUS m.in. o wysokości składek, okresach składkowych, zadłużeniu

WFL

- ✓ Wprowadzenie portalu dla pracowników zawierającego usługi, oparte o procesy biznesowe, umożliwiające pełną obsługę rolnika i uzyskanie pełnej informacji o kliencie, bez konieczności logowania się do różnych systemów

Projekt System Zarządzania Management Support System (MSS)



Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

CELE BIZNESOWE PROJEKTU MSS

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

MSS

- ✓ Wdrożenie zintegrowanego systemu planowania zasobów instytucji klasy ERP (*Enterprise Resource Planning*)

MSS

- ✓ Objęcie działaniem systemu podstawowych obszarów działalności instytucji m.in. Finansów i Księgowości, Kadr i Płac, Środków Trwałych, Gospodarki Magazynowej

MSS

- ✓ Ujednoczenie procesów zachodzących w różnych obszarach działalności w różnych jednostkach organizacyjnych i możliwość zarządzania zasobami na różnych poziomach organizacji

MSS

- ✓ Objęcie systemem obszarów działalności KRUS, które do tej pory były nie objęte żadnym rozwiązaniem informatycznym lub były to narzędzia, dla których nie było wsparcia producenta

MSS

- ✓ Ograniczenie lub wyeliminowanie błędów powodowanych przez użytkowników poprzez jednolite słowniki i zarządzanie informacją na poziomie administratora centralnego (zmiana w jednej jednostce wywołuje zmiany w pozostałych)

MSS

- ✓ Wykorzystanie zaawansowanych narzędzi informatycznych do planowania budżetu, inwestycji oraz zasobów ludzkich w organizacji z uwzględnieniem jej wieloddziałości

MSS

- ✓ Wprowadzenie narzędzi Business Intelligence (BI) wykorzystujących m.in. hurtownię danych do wykonywania wielowymiarowej analizy danych oraz umożliwiających tworzenie przekrojowych raportów i pulpitu menadżerskich

MSS

- ✓ Integracja z systemami dziedzinowymi KRUS poprzez Platformę Integracyjną w celu bieżącej obsługi ubezpieczonych i automatyzacji m.in. procesów księgowych

Projekt

System wspomagający procesy obsługi dokumentacji i spraw w organizacji

Archival System

(ARC)



Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

CELE BIZNESOWE PROJEKTU ARC



Warszawa, grudzień 2011

Piotr Główka

ARC

- ✓ System zarządzania obiegiem informacji i archiwizacji dokumentów

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

ARC

- ✓ Digitalizacja dokumentacji wewnętrznej i zewnętrznej

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

ARC

- ✓ Dostęp do akt sprawy w trybie on-line przez użytkowników systemu

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

ARC

- ✓ Jednolity standard obsługi dokumentów i procesów biznesowych (workflow procesów)

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

ARC

- ✓ **Bezpieczeństwo dokumentacji**

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

ARC

- ✓ Automatyzacja i kontrola pracy użytkowników



Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

✓ PODSUMOWANIE



Warszawa, grudzień 2011

Piotr Główka

- ✓ Zarządzanie zasobami Kasy oparte o najnowsze rozwiązania klasy międzynarodowej

- ✓ Elektroniczny obieg dokumentów i ich archiwizacja

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

- ✓ Sposób obsługi i załatwiania spraw ubezpieczonych i świadczeniobiorców

- ✓ Integracja i automatyzacja przepływu danych pomiędzy systemami informatycznymi

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

- ✓ Rozwiązania informatyczne oparte na najnowocześniejszych koncepcjach

- ✓ **Opisanie działalności KRUS poprzez procesy biznesowe i ich implementacja za pomocą systemów informatycznych**

- ✓ Monitoring i optymalizacja procesów biznesowych w ramach odpowiednich narzędzi informatycznych

- ✓ Narzędzia wspomagające proces podejmowania decyzji



Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

✓ SKUTKI



Warszawa, grudzień 2011

Piotr Główka

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

✓ zmiany formalno-prawne

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

- ✓ zmiany procedur w ramach zintegrowanego systemu zarządzania

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

- ✓ zmiana sposobu organizacji pracy (automatyzacja czynności)

Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

- ✓ zmiana sposobu przepływu informacji i komunikacji pomiędzy użytkownikami, jak i jednostkami organizacyjnymi

- ✓ przeniesienie czynności wykonywanych tradycyjnie (dokument papierowy) do postaci zapisu elektronicznego w systemie (elektroniczny obieg dokumentów i formularze elektroniczne)

- ✓ zmiana w zakresie obsługi klienta zewnętrznego i wewnętrznego - szybki dostęp do informacji dla użytkowników, którzy mają pewność integralności i kompletności danych



Modernizacja systemu zarządzania i obsługi klienta w KRUS

✓ DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ



Warszawa, grudzień 2011

Piotr Główka