

Uvedba brezpapirnega poslovanja med zdravstveno zavarovalnico in izvajalci zdravstvenih storitev

Marko Perme¹, Saša Javorič¹, Simon Vidmar²

¹ Hermes SoftLab, d. d.

² TRIGLAV, Zdravstvena zavarovalnica, d. d.

marko.perme@hermes-softlab.com, sasa.javoric@hermes-softlab.com, simon.vidmar@zdravstvena.net

Povzetek

Informatizacija poslovnih procesov poleg ostalih prednosti prinaša podjetjem dobro podlago za uvedbo pravega brezpapirnega poslovanja, kar vključuje tudi prehod na elektronske izvornike poslovnih dokumentov. Projekt izvedbe rešitve za varno izmenjavo e-računov med zavarovalnico in njenimi partnerji, ki ga bomo predstavili v prispevku, je dober primer informatizacije procesa in uvedbe brezpapirnega poslovanja v praksi. Informatizacija procesa in prehod na brezpapirno poslovanje prinaša poleg ugodnosti in prednosti tudi veliko izzivov, kot tudi posredne posledice uvajanja brezpapirnega poslovanja. V prispevku so opisane prednosti, slabosti, priložnosti, nevarnosti ter neposredni in posredni izzivi, s katerimi smo se srečali pri uvedbi brezpapirnega poslovanja med zdravstveno zavarovalnico in njenimi poslovnimi partnerji.

Abstract

THE INTRODUCTION OF »PAPER-LESS« BUSINESS OPERATION BETWEEN THE HEALTH INSURANCE COMPANY AND ITS BUSINESS PARTNERS IN HEALTH SERVICES

Besides other advantages the informatization of business processes brings a good basic settlement for paper-less business (operations) to companies. This fact also includes transition from paper documents to electronic version of documents. The realization and implementation of the solution for exchange of electronic invoices between the health insurance company and its partners (pharmacies, hospitals, etc.), represented in the article, is a good example of business process informatization and a settlement of »paper-less« business operation. Besides benefits this process brings some challenges as well, namely as direct and indirect consequences. Strengths, weaknesses, opportunities, threats as well as direct and indirect consequences of the introduction of »paper-less« business operation between the health insurance company and its business partners will be presented in the paper.

1 Uvod

Informacijske rešitve za elektronsko poslovanje (pojem homo opredelili v nadaljevanju) so bile po začetnem navalu zanimanja, ki je sledilo pojavu izraza konec 90. let, pogosto označene kot že videne, že kupljene. To posebej velja za poslovanje B2B (podjetje s podjetjem); podatki v elektronski obliki se namreč vnašajo, obdelujejo, hranijo in izmenjujejo že več kot desetletje. V čem so torej sodobne rešitve za elektronsko poslovanje drugačne in kakšna je njihova poslovna vrednost? Trdimo, da je bistvena sprememba v konceptu brezpapirnega poslovanja. Čeprav je ta star približno toliko kot sama informatika, so šele spremembe zakonodaje, tehnološki napredek in posledično odnos ljudi (uporabnikov) do elektronskih storitev v zadnjih letih omogočili pravo brezpapirno poslovanje, torej tisto, pri katerem nastanejo, se obdelujejo in hranijo v elektronski obliki tudi vse poslovne listine.

Namen prispevka je opisati poslovni proces izmenjave računov pred uvajanjem brezpapirnega

poslovanja v podjetje in po njem, rešitev, ki omogoča prehod na brezpapirno poslovanje, ter priložnosti in izzive, ki jih prinaša uvedba koncepta brezpapirnega poslovanja. V prvem sklopu najprej opredelimo glavne pojme brezpapirnega poslovanja, e-dokumentov in poslovne cilje, na podlagi katerih se podjetje odloči za uvedbo brezpapirnega poslovanja. V osrednjem sklopu opišemo poslovni proces pred uvedbo brezpapirnega poslovanja in njegove kritične točke. V nadaljevanju je opisan potek uvajanja brezpapirnega poslovanja v praksi, na kratko je predstavljena rešitev za varno izmenjavo e-računov in poslovni proces po uvedbi brezpapirnega poslovanja. V zadnjem delu osrednjega sklopa so opisane prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti uvajanja brezpapirnega poslovanja med zdravstveno zavarovalnico in njenimi poslovnimi partnerji. Opisani so tudi neposredni

in posredni izzivi, s katerimi smo se srečali pri izvedbi projekta, ključni dejavniki uspeh in zaznane koristi informatizacije procesa med zavarovalnico ter njenimi poslovnimi partnerji.

2 Brezpapirno poslovanje kot naslednji korak v e-poslovanju

2.1 E-poslovanje včeraj in danes

Pred nadaljevanjem opredelimo pojem elektronsko poslovanje, kot ga razumemo v tem prispevku. To je način poslovanja znotraj organizacije ali med sodelujočimi partnerji, pri katerem so poslovni procesi podprti z informacijskimi sistemi, tipično grajenimi na podlagi internetnih tehnologij (povzeto po definiciji IBM-a iz leta 1997).

Poslovno okolje se je v minulih letih pomembno spremenilo: poslovanje se globalizira, pritiski na nižanje stroškov so vsak dan večji, prilagajanje in spreminjanje v poslovnih procesih podjetja pa sta vsakodnevna in samoumevna.

IT se zato sooča z novimi zahtevami. Naročniki želijo brezpapirno poslovanje in tokrat niso zadovoljni z rešitvami, ki v praksi celo povečujejo količino papirja. Informacijske rešitve naj bi pokrivala ves poslovni proces in ne samo posamezno opravilo. Povezovanje z novimi partnerji naj bi bilo preprosto in rutinsko. Vse spremembe v procesih naj bi se hitro prenesle tudi v informacijske sisteme brez dragih nadgradenj. In konec koncev, dosedanje naložbe v informacijske sisteme je treba ohranjati in z nadgradnjami povečevati njihovo poslovno vrednost (Gartner Group, 2005).

Če se vrnemo k uvodni ugotovitvi o informacijskih rešitvah za elektronsko poslovanje kot »že videnih, že kupljenih«, ugotovimo, da obstoječe rešitve pogosto ne zmorejo uspešno zadovoljevati vseh zahtev sodobnega poslovnega okolja. Neizbežne nadgradnje najpogosteje uvajajo koncepte, opisane v nadaljevanju.

2.2 Brezpapirno poslovanje

Bližnja preteklost je polna primerov, ko je uvajanje novih informacijskih rešitev celo povečevalo, namesto da bi zmanjševalo količino porabljenega papirja. Kako pravzaprav lahko pride do tega?

Nesporno je, da lahko informacijske rešitve (nekoč in danes) bistveno povečajo zmogljivosti organizacije ob nespremenjenem številu zaposlenih. Informacije nastajajo in se prenašajo hitreje ter z manj napakami,

obdelave v velikem delu potekajo samodejno, dostop do informacij je hiter ...

Vendar za mnoge postopke obstaja zunanja (npr. zakonodaja) ali notranja (npr. poslovnik v organizacijah) regulativa, ki govori o dokumentih, podpisih na dokumentih, arhiviranju dokumentov itn. (aktualne različice ključnih zakonov: ZEPEP, 2004; ZVDAGA, 2006; ZDDV, 2006; priporočila eSlog, 2004). Ker so organizacije tradicionalno ostajale pri papirnih dokumentih kljub uvajanju informacijskih rešitev, se obljuba o manj ali nič papirja ni uresničevala.

Interpretacija dokumentov in povezanih postopkov v elektronskem svetu je bila dolgo nemogoča, z začetkom tega tisočletja pravno mogoča (aktualne različice ključnih zakonov: ZEPEP, 2004; ZVDAGA, 2006, ZDDV, 2006), vendar tehnično kompleksna, danes pa postaja nujni sestavni del vseh sodobnih rešitev s področja elektronskega poslovanja. Obljube o brezpapirnem poslovanju so torej končno uresničljive, s tem pa tudi nujne. Če interna optimizacija poslovanja v organizaciji ni dovolj tehten argument, pa bodo prehod na elektronske dokumente slej kot prej zahtevali kupci ali dobavitelji.

2.3 E-dokumenti

Poslovne listine oz. dokumenti so tipično zapis poslovnih dogovorov. Ker želimo zaščititi avtentičnost in celovitost dokumentov, jih tipično podpišemo. Pogosto je vsebina in izgled listin (primer računa) tudi podrobno regulirana (ZDDV, 2006). Vsa ta dejstva so razlog, da je najpogostejši medij za zapis poslovnih dogovorov danes še vedno papir – daje nam namreč občutek varnosti, zanesljivosti, trajnosti.

Elektronski zapisi poslovnih listin (t. i. e-dokumenti) na drugi strani omogočajo nižje stroške v celotnem življenjskem ciklu od nastanka in prenosa do obdelave in hrambe. Motivi za uvajanje elektronskih izvornikov dokumentov se tipično skrivajo v enem ali več od spodaj naštetih dejstev:

- Stroški papirja, tiskanja in poštnine so lahko v primerih, ko gre za velike količine dokumentov (računi velikih storitvenih podjetij, bančni izpiski ipd) zelo visoki.
- Hramba velikih količin papirja lahko zahteva velike in drage prostorske kapacitete. Iskanje dokumentov v takih arhivih je zamudno.
- Pogosto s partnerji papir izmenjujemo zaradi zunanjih zahtev (npr. zakonodaje), dejansko pa za potrebe hitrejšega prenosa in samodejne obdelave

v informacijskih sistemih pošiljamo tudi elektronsko verzijo podatkov. Tovrstna ločitev dokumentnega in podatkovnega toka je nujno zlo, ki ga odpravijo elektronski izvorniki dokumentov.

- Ker je v danem trenutku papirni izvirnik lahko samo na enem mestu, je obdelava takih dokumentov nujno zaporedna. V elektronski izvirnik lahko naenkrat vpogleduje in obdeluje več ljudi ali sistemov.
- Poslovanje na internetu (npr. elektronska prodaja ali nabava) je v svoji uporabnosti močno omejeno, če je za sklenitev posla potrebna priprava in izmenjava papirnih dokumentov.

Čas je, da na kratko opredelimo tudi pojem e-dokument. V kontekstu tega prispevka bi ga lahko opisali kot elektronski zapis (danes najpogosteje v oblikah XML ali PDF), ki tipično vsebuje varnostne attribute (elektronski podpis, časovni žig), se elektronsko obdeluje in je elektronsko hranjen (povzeto po UPEPEP, 2001; ZEPEP, 2004; ZVDAGA, 2006).

Dandanašnji razmah e-dokumentov je mogoč in pospešen s spremembami zakonodaje (od temeljnega Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu, do predpisov s področja elektronskega arhiviranja, davčnega poslovanja itd.) (aktualne različice ključnih zakonov: ZEPEP, 2004; ZVDAGA, 2006; ZDDV, 2006). Ne smemo pozabiti tudi hitrega tehnološkega napredka (razvoj interneta in naprav za dostop do interneta) in dejstva, da ljudje vedno bolj zaupajo elektronskim storitvam.

2.4 Poslovni cilji podjetja pri prehodu na brezpapirno poslovanje

Informatizacija poslovnega procesa predstavlja splošen in celovit proces uvedbe in uporabe informacijske tehnologije. Usmerjena je v zagotavljanje konkurenčne prednosti podjetij oziroma k avtomatizaciji izvajanja njihovih poslovnih procesov. Informatizacija procesov je eden od ključnih elementov in pogoj za upravljanje poslovnih procesov (Kovačič, Bosilj - Vukšič, 2005).

Brezpapirno poslovanje z dokumenti je tehnološko in pravno bistveno zahtevnejše od izmenjave podatkov. Pri uvajanju brezpapirnega poslovanja se srečujemo s tehnološkimi in pravnimi izzivi, ki pa so v okviru današnje tehnologije in zakonodaje že rešljivi. Glavni tehnološki in pravni izzivi so zagotoviti pravnoformalno veljavnost e-dokumentov (digitalni podpis), elektronska hramba e-dokumentov, var-

nost in zanesljivost podatkov ter prenosa ipd. Prehod na elektronske izvornike računov (t. i. e-račune) prinaša pomembne spremembe pri pripravi in hrambi računov. Celovitost (nespremenljivost) dokumenta zagotavljamo z elektronskim podpisom izdajatelja, hramba pa je mogoča samo v elektronski obliki v t. i. elektronski hrambi (povzeto po UPEPEP, 2001; ZEPEP, 2004; ZVDAGA, 2006).

Konkurenčna prednost podjetja je osrednji dejavnik njegovega uspeha (Porter, 2004). Vsaka poslovna priložnost je potencialna konkurenčna prednost. Danes je uspešnost podjetij in organizacij v veliki meri odvisna od učinkovitosti izmenjave podatkov in dokumentov. Uvajanje elektronskega poslovanja prinaša nove poslovne priložnosti, omogoča optimizacijo poslovnih procesov in nižanje stroškov. Vse to pozitivno vpliva na zadovoljstvo strank in partnerjev, učinkovitejši tržni kanali pa lahko znatno prispevajo k uspešnosti poslovanja. To velja tako za poslovanje med podjetji kot med podjetji in končnimi kupci oz. uporabniki.

Glavne prednosti uvajanja e-poslovanja in brezpapirnega poslovanja v podjetje so predvsem:

- poenostavitev poslovnih procesov,
- skrajševanje poslovnega cikla,
- zniževanje stroškov izvajanja poslovnega procesa,
- dvigovanje zanesljivosti in doslednosti izvajanja postopkov,
- zvečanje preglednosti, možnost analiziranja podatkov,
- dvigovanje kakovosti storitev,
- izboljšanje učinkovitosti poslovanja,
- dvigovanje dodane vrednosti,
- možnost tesnejše in neposrednejše povezave z uporabniki.

Ključni izziv informatizacije poslovnega procesa in prehoda podjetja na brezpapirno poslovanje se skriva v razpoznavanju in uvajanju naštetih prednosti v prakso.

3 Študija primera: TRIGLAV, Zdravstvena zavarovalnica, d. d.

3.1 Razlogi za poslovno odločitev TZZ o prehodu na brezpapirno poslovanje

TRIGLAV, Zdravstvena zavarovalnica, d. d. (v nadaljevanju TZZ) je že od začetka svojega poslovanja z večino izvajalcev zdravstvenih storitev (bolnišnice, lekarne, koncesionarji; v nadaljevanju IZS) vzpostavila

la sistem za elektronsko izmenjavo podatkov z uporabo elektronske pošte. Zaradi elektronske izmenjave podatkov je bilo že v obstoječem sistemu mogoče hitro pregledovanje upravičenosti opravljenih storitev in s tem tudi hitro izplačevanje upravičeno zaračunanih storitev.

Proces izmenjave računov med IZS in TZZ pa je zaradi neskladnosti z ZEPEP še vedno potekal tudi na papirni način, zato je bila želja TZZ, da se poslovanje posodobi in uskladi z možnostmi, ki jih ponuja obstoječa zakonodaja. Na ta način bi lahko v TZZ avtomatizirali veliko dela, ki se danes še vedno opravlja ročno (evidentiranje poštnih pošiljk, posredovanje poštnih pošiljk v področje izvajanja zavarovanj, arhiviranje prejete dokumentacije), kar bi še dodatno znižalo administrativne stroške obračunavanja zavarovalnih primerov in preusmerilo pozornost na zagotavljanje kakovosti podatkov za obračun zavarovalnih primerov.

S prehodom na brezpapirno poslovanje je želela TZZ izkoristiti vse prednosti, ki jih ponuja e-poslovanje in brezpapirno poslovanje (Porter, 2004):

- **razločevanje:** uporaba informatike (IT) za pridobivanje prednosti s poudarjanjem razlik med lastnimi storitvami in storitvami konkurentov,
- **skrajševanje časa, znižanje stroškov:** podjetje skrajša čas, potreben za izvedbo, znižuje svoje stroške in na ta način dosega prednost v primerjavi s konkurenti,
- **usmerjenost k stranki:** e-poslovanje omogoča podjetju dvigovanje kakovosti svojih storitev in večjo osredinjenost k stranki.

Glavni cilj TZZ pri prehodu na brezpapirno poslovanje je vzpostaviti in čim bolj avtomatizirati izmenjavo elektronskih računov (e-računov) med IZS in TZZ.

3.2 Poslovni proces pred uvedbo brezpapirnega poslovanja

Trenutno poteka proces izmenjave dokumentov med IZS in TZZ večinoma v elektronski obliki s pošiljanjem datotek prek elektronske pošte ter po navadni pošti na disketah in v obliki fizičnega računa.

Obstoječi proces izmenjave računov med IZS in TZZ se začne na strani IZS s pripravo računa za zdravstvene storitve, ki jih je IZS izvedel zavarovancem TZZ iz naslova dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja. IZS ima v svoji aplikaciji za izdelavo e-računa večinoma možnost izdelave datoteke v predpisani obliki, kot jo za sprejem po elektronski pošti pred-

pisujejo različne zavarovalnice. Tako izdelano datoteko IZS prek elektronske pošte pošlje TZZ, obenem pa natisne račun v fizični obliki (fizični račun), ga podpiše in po navadni pošti pošlje TZZ.

TZZ prejme račun v elektronski in papirni obliki. Trenutno obstajajo različni načini zajema podatkov in dokumentov: e-pošta, diskete in fizični račun. Podatke v elektronski obliki TZZ uvozi v obstoječi sistem za likvidacijo računov (VVS – Versicherug Verwaltung System), preveri upravičenost opravljenih storitev in nato posreduje račun v izplačilo. Problem pri uvozu podatkov v predstavljajo različni formati računov v elektronski obliki.

Papirno obliko računa (pravnoformalno veljavna oblika) TZZ hrani v svojem arhivu. Trenutno tako IZS mesečno posredujejo TZZ približno 5.000 računov s pripadajočo specifikacijo storitev v fizični obliki, kar pomeni prevzem in arhiviranje mesečno ca. 15 fasciklov oz. 14 m papirnih dokumentov.

3.3 Vpeljava rešitve

3.3.1 Potek izvedbe projekta

Cilj projekta je bil vzpostaviti varno izmenjavo e-računov med IZS in TZZ ter kar najbolj avtomatizirati proces izmenjave e-računov. Izvedba projekta je temeljila na faznem in prototipnem pristopu, ki je omogočal sproten nadzor nad kakovostjo in ustreznostjo programske opreme. Projekt prenove in informatizacije poslovnega procesa je potekal načrtovano, spremljali smo ga z ustrezno metodologijo dela in v skladu s pravili in orodji projektnega vodenja. Podlaga domenskih znanj in izkušenj s področja zavarovalništva in e-poslovanja.

V prvem koraku na poti k informatizaciji poslovnega procesa izmenjave računov med IZS in TZZ smo na podlagi opredeljenih zahtev s strani naročnika in po pregledu obstoječe dokumentacije analizirali obstoječ poslovni proces ter na podlagi kritičnih točk obstoječega sistema pripravili načrt prenove in informatizacije procesa ter predlog arhitekture rešitve TZZ e-Računi.

Pri implementaciji rešitve smo uporabili t. i. iterativni razvoj programske opreme, ki se je izkazal kot dobra praksa. Najprej smo izdelali prototip rešitve s t. i. komponentno arhitekturo (component based architecture). Rešitev TZZ e-Računi temelji na platformi ePartner, sestavljeni iz že gotovih modulov, kar je znatno skrajšalo čas, potreben za razvoj, prilagoditev procesov in implementacijo.

Izvedba pilotskega projekta je vključevala razvoj, prilagoditve, namestitve rešitve v testno okolje TZZ in integracijo rešitve z zalednim sistemom VVS. Po testiranju pilotske aplikacije smo le-to nadgradili v produkcijsko aplikacijo, jo namestili v testno okolje TZZ in testirali.

Trenutno poteka poskusno delovanje produkcijske aplikacije (zajem e-računov prek e-pošte) in opazovanje delovanja novega sistema. Vzporedno s tem poteka tudi izmenjava računov na podlagi obstoječega procesa. Med poskusnim delovanjem rešitve TZZ e-Računi pripravljamo še podrobnejši načrt prehoda na nov način poslovanja, ki bo vseboval potek izvedbe vseh aktivnosti, načrtovanih za izvedbo prehoda (postopen prehod na nov način poslovanja, ozaveščanje IZS uporabnikov o prednostih uporabe, izobraževanje uporabnikov).

V okviru projekta nas v nadaljevanju čaka še prehod na novi način poslovanja, ki ga bomo izpeljali na podlagi načrta izvedbe prehoda.

3.3.2 Kritične točke obstoječega procesa

V fazi zajema zahtev in analize poslovnega procesa smo v obstoječem procesu izmenjave računov med IZS in TZZ zaznali te kritične točke (slika 1):

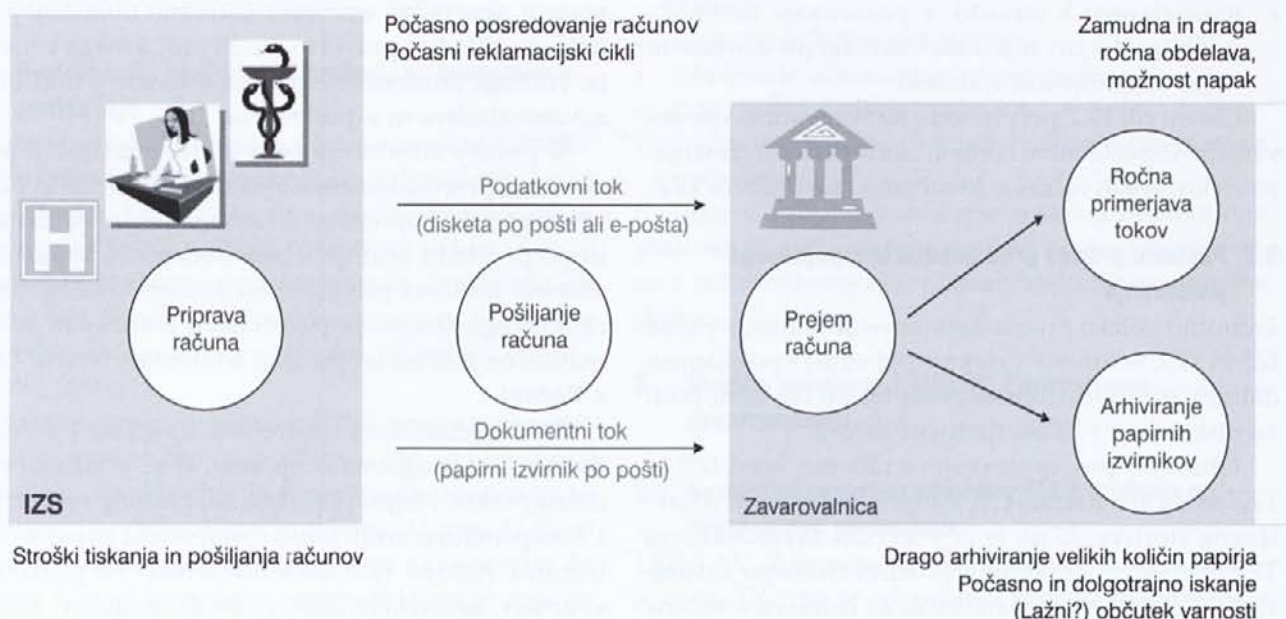
- stroški papirja, tiskanja, poštnine – velik izdatek za IZS, počasna distribucija;

- ločen dokumentni in podatkovni tok – dodatno ročno delo s preverjanjem;
- počasno posredovanje računov – počasni reklamacijski cikli;
- primerjava dokumentnega in podatkovnega toka – zamudna in draga obdelava; podatkov, večja možnost napak;
- prevzem in hramba papirja – lahko velik izdatek, počasen priklic podatkov, počasno in dolgotrajno iskanje podatkov (pri reklamacijah);
- (lažni) občutek varnosti;
- fizične omejitve – v danem trenutku je dokument samo na enem mestu;
- poslovanje na internetu – običajno izključuje papir.

3.4 Opis rešitve

3.4.1 Platforma za elektronsko poslovanje

HERMES SoftLab (HSL) je na podlagi dolgoletnih izkušenj z razvojem rešitev za elektronsko poslovanje razvil platformo za elektronsko poslovanje, ki omogoča podjetjem in organizacijam hiter prehod na varno elektronsko poslovanje ter po potrebi prilagoditev in posodobitev obstoječih poslovnih procesov. Platforma temelji na že gotovih modulih, iz katerih lahko vsakokrat znova izdelamo takšno rešitev, ki je popolnoma prilagojena naročnikovim potrebam in v skladu z nji-



Slika 1: Kritične točke obstoječega poslovnega procesa izmenjave računov med TZZ in IZS

mi omogoča tudi nadaljnje razširitve. Rešitev je zasnovana tako, da optimizira razvojni čas in zniža stroške, potrebne za prilagoditev naročnikovim procesom, ter omogoča hitro gradnjo varnih, visokozmogljivih rešitev na podlagi preizkušenih gradnikov z mnogimi referencami (slovenski e-davčni portal, elektronske banke, register avtomobilskih zavarovanj ...).

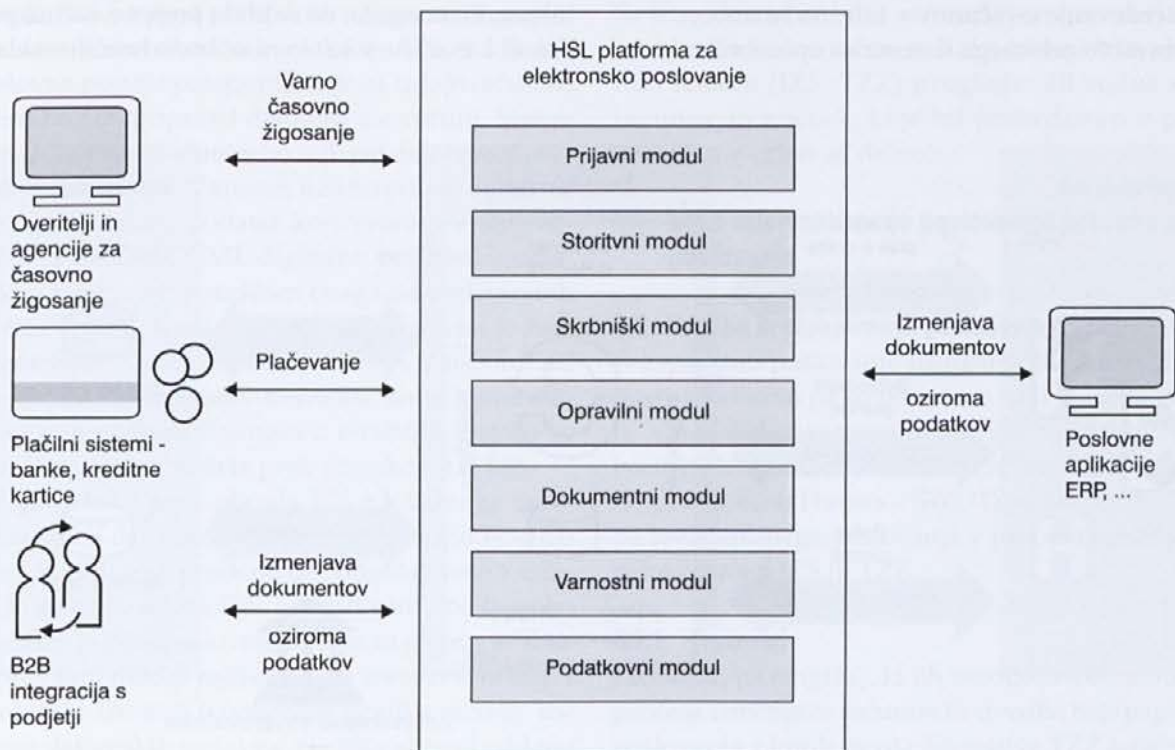
HERMES SoftLabova platforma za elektronsko poslovanje temelji na že gotovih modulih, kar znatno skrajša čas potreben za razvoj, prilagoditev procesov in implementacijo (slika 2):

- *Prijavni modul* omogoča prijavo v sistem z uporabo digitalnih potrdil registriranih slovenskih overiteljev. Brez kvalificiranih digitalnih potrdil ni mogoče zagotavljati skladnosti s slovensko zakonodajo s področja elektronskega poslovanja.
- *Storitveni modul* je namenjen podpori naročnikovim storitvam. To so spletne storitve, kot so spletni obrazci, spletna poročila, spletni servisi in druge storitve, kot je na primer prejem dokumentov prek elektronske pošte.
- *Skrbniški modul* je namenjen uporabnikom sistema s skrbniškimi pravicami. Ločimo različne vloge, med njimi so na primer skrbniki uporabnikov, skrbniki dokumentov in skrbniki sistemov.

- *Opravljeni modul* povezuje ter usklajuje izvajanje drugih modulov.
- *Dokumentni modul* je namenjen definiciji dokumentov, definiciji delovnega toka dokumentov in validaciji dokumentov.
- *Varnostni modul* zagotavlja zaščito pred virusi, izvaja elektronsko podpisovanje in časovno žigosanje dokumentov. Vključuje tudi orodje e-podpis za ogled in preverjanje podpisanih elektronskih dokumentov na lokalnem računalniku.
- *Podatkovni modul* je podatkovna zbirka z vsemi podatki o registriranih uporabnikih sistema, podpisanih elektronskih dokumentih, spremljajočih šifrantih, zabeležkah vseh dogodkov v sistemu ipd.

3.4.2 TZZ e-Računi: rešitev za varno izmenjavo e-računov

Rešitev e-Računi omogoča varno izmenjavo digitalno podpisanih računov v elektronski obliki (v nadaljevanju e-računi) med IZS in TZZ. Rešitev je skladna z zakonodajo, standardi in priporočili na področju elektronskega poslovanja, podpisa in arhiviranja v Sloveniji. V rešitev so vgrajene napredne tehnologije in koncepti s področja varnosti, obvladovanja delovnih tokov, elektronskega arhiviranja. Rešitev omogoča nadal-



Slika 2: Modularnost HSL platforme za elektronsko poslovanje

jnje širjenje uporabnosti z novimi B2B povezavami (podjetja, banke itd.) in novimi tipi dokumentov.

Uporabnikom aplikacije sta v okviru rešitve na voljo dva spletna portala (TZZ portal, IZS portal) in skrbniški modul:

- na IZS spletnem portalu lahko IZS uporabniki pregledujejo svoje račune, jih digitalno podpišejo, izbrišejo, izvozijo ali natisnejo;
- na TZZ portalu lahko zaposleni zdravstvene zavarovalnice pregledujejo vse oddane e-račune vseh IZS, spreminjajo metapodatke, potrjujejo podpis, umikajo e-račune in jih ponovno oživijo ter posredujejo e-račune v obdelavo v zaledni sistem;
- skrbniški modul omogoča zaposlenim zdravstvene zavarovalnice skrbništvo uporabnikov in skrbništvo celotnega sistema.

Rešitev e-Računi je sestavljena iz odjemalskega in strežniškega dela rešitve (slika 3). Odjemalski del (B2B vmesnik) omogoča samodejni prenos e-računov s strani IZS v aplikacijo TZZ e-Računi. Strežniški del rešitve temelji na platformi za elektronsko poslovanje HSL in omogoča:

- sprejem e-računov v e-vložišče prek treh različnih distribucijskih poti (e-pošta, B2B vmesnik, spletni obrazec),
- podporo delovnemu toku prejetih e-računov,
- posredovanje e-računov v interno hrambo,
- skrbništvo celotnega sistema in uporabnikov,

- integracijo z zalednim sistemom zdravstvene zavarovalnice,
- integracijo z zunanjim e-arhivom.

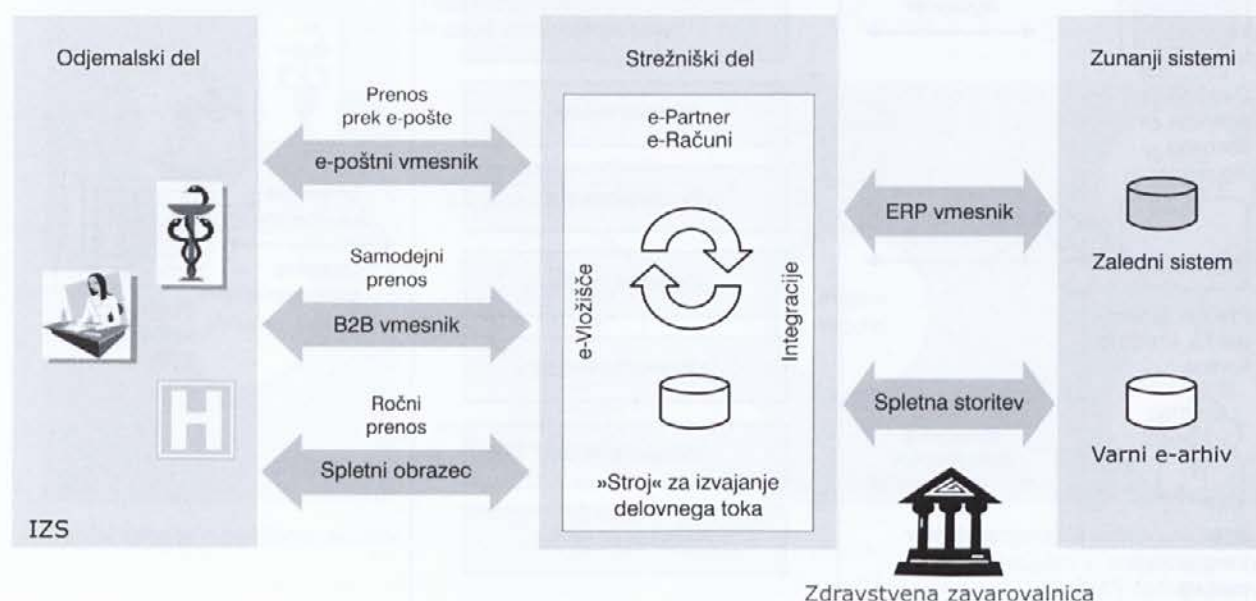
Rešitev e-računi je zasnovana tako, da omogoča povezovanje na poštni strežnik MS Exchange 2007 (vir e-računov), povezovanje z zalednim sistemom zdravstvene zavarovalnice (izmenjava prek datotečnega sistema/prek zaledne podatkovne baze) in povezovanje z zunanjo elektronsko hrambo (e-hramba).

Rešitev je izvedena z razvojno platformo .NET 2.0/3.0 in interno podatkovno bazo MSSQL - MS SQL Server 2005. Delovanje rešitve je omogočeno na sistemski platformi OS Microsoft Windows Server 2003.

Rešitev bo delno ali v celoti nadomestila obstoječi način izmenjave računov in avtomatizirala nekatere poslovne procese (npr. validacija podatkov pri sprejemu v e-vložišče, prenos podatkov v VVS zaledni sistem in e-hrambo).

3.5 Poslovni proces po uvedbi brezpapirnega poslovanja

Proces izmenjave e-računov se bo izvajal v skladu z Zakonom o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu – ZEPEP, v skladu z zakonom o DDV ter priporočili projekta e-SLOG Gospodarske zbornice Slovenije. Zaradi integracije rešitve z zunanjim e-arhivom, ki omogoča, da se bodo prejeti e-računi posredovali v e-arhiv, v katerem se bodo hranili v skladu z



Slika 3: TZZ e-računi – zasnova rešitve

varnostnimi zahtevami in kriteriji Davčne uprave RS na podlagi Zakona o davku na dodano vrednost in direktive Evropske skupnosti 2001/115, IZS ne bo treba več pošiljati računov v papirni obliki.

Po uspešni uvedbi brezpapirnega poslovanja bo proces izmenjave e-računov potekal tako, da bo IZS v svoji aplikaciji pripravil e-račun, ga podpisal s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom enega od slovenskih overiteljev (CA) in ga posredoval TZZ prek e-pošte, s samodejnim prenosom datotek z e-računi prek vmesnika B2B ali ročne oddaje datoteke prek spletnega obrazca (»upload«). Obstoječi postopek izmenjave računov bo ostal še naprej veljaven za tiste IZS, ki ne bodo prešli na nov način poslovanja.

Prenos prek elektronske pošte bo v novem sistemu potekal avtomatsko. Vsa pošta, ki bo usmerjena na določen TZZ naslov, bo avtomatsko obdelana, kar omogoča integracija rešitve z MS Exchange Server 2007. Sprejemni modul rešitve TZZ e-računi bo vsebino datotek formalno preveril in pretvoril v e-Slog format XML, jo zapisal v e-vložišče in jo dopolnil z metapodatki. Hkrati bo IZS uporabnik prejel obvestilo po e-pošti, da je bila datoteka sprejeta in formalno preverjena.

Samodejni prenos prek vmesnika B2B bo predvidoma najpreprostejši tako za IZS kot tudi za TZZ. Vmesnik B2B bo pred prehodom na nov način poslovanja nameščen na centralno lokacijo IZS ali lokalno na delovno postajo poleg aplikacije za izdajo računov, v kateri bo IZS pripravil datoteke z e-računi. Sistem IZS za izdajanje e-računov bo odlagal datoteke v vnaprej določeno mapo. Vmesnik B2B bo pobral odložene datoteke z e-računi, podatke konvertiral v e-Slog obliko XML, datoteko XML digitalno podpisal z odjemalskim digitalnim potrdilom enega od registriranih overiteljev, nameščenim na računalniku, kjer je tudi vmesnik B2B. Prenos podatkov/datotek v sistem TZZ se bo sprožil samodejno v trenutku, ko se bo na izbrani lokaciji pojavila datoteka z e-računi. Prenos bo potekal brez ročnega dela prek protokola HTTPS.

IZS bo lahko prek portala IZS z lokalnega računalnika izbral datoteko in jo uvozil v interno hrambo rešitve. V vseh treh primerih se bodo datoteke z e-računi, ki jih bodo oddali IZS, zapisali v interno hrambo (e-vložišče) in sledili delovnemu toku za prejete račune.

Sprejemni modul rešitve bo po izvedeni formalni in vsebinski kontroli (enoličnost številke računa, ustreznost datumskih meja) v e-vložišče shranil oddane e-račune in jih dopolnil z metapodatki. Za vse da-

toteke, pri katerih oddaja v e-vložišče ne bo uspešna (formalna kontrola – napaka zaradi napačne/nepopolne strukture računa, vsebinska kontrola – vsebinska napaka), bo sprejemni modul avtomatsko generalno sporočilo IZS, s katerim bo le-ta obveščen o neuspešni oddaji datoteke (e-računa) in o vrsti napake.

IZS bo lahko po identifikaciji s svojim digitalnim certifikatom in geslom prijavil v sistem izmenjave računov, pregledoval svoje oddane e-račune prek portala IZS, jih podpisoval s svojim kvalificiranim digitalnim potrdilom ali jih brisal, če še ne bodo posredovani v zaledni informacijski sistem VVS. Svoje e-račune bo lahko tudi natisnil ali jih izvozil.

TZZ bo lahko po uspešni prijavi v sistem na portalu IZS izvajal iste aktivnosti kot TZZ za vse IZS, dodatno bo lahko na podlagi prejetega fizičnega računa potrjeval nepodpisane e-račune, urejal metapodatke, ročno prožil proces pošiljanja e-računov v sistem VVS ali upravljal sistem ter uporabnike sistema.

Rezultat poslovnega procesa varne elektronske izmenjave e-računa bo podpisan e-račun v e-Slog obliki XML, shranjen v interni e-hrambi, ter posredovan v zaledni sistem VVS ter v zunanji e-arhiv. Digitalno podpisane račune bo sistem samodejno posredoval v zaledni informacijski sistem VVS, kjer bo TZZ po uspešnem preverjanju posredoval račune v izplačilo. Rešitev e-računi bo samodejno preverjala in osveževala status računov. Tako bodo lahko uporabniki rešitve (IZS, TZZ) pregledovali status svojih računov in znesek, ki je bil posredovan v plačilo (izplačan v celoti ali delno).

4 Vpliv informatizacije poslovnega procesa na poslovanje

4.1 Uvedba brezpapirnega poslovanja v TZZ

Brezpapirno poslovanje prinaša določene TZZ prednosti, s katerimi pa so povezana tudi različna tveganja. V nadaljevanju povzemamo glavne prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti (Strengths, Weakneses, Opportunities, Threats – SWOT), ki jih prinaša uvedba brezpapirnega poslovanja v procesu izmenjave e-računov med IZS in TZZ.

4.1.1 Prednosti

Prednosti (Strengths), ki jih omogoča informatizacija procesa izmenjave računov in uvedba brezpapirnega poslovanja z implementacijo rešitve TZZ e-računi, so predvsem (slika 4):

- dostop do storitev na različne načine (e-pošta, vmesnik B2B, spletni portal),
- hitrejša pot računov od izdajatelja do prejemnika,
- združitev podatkovnega (danes elektronska pošta) in dokumentnega toka (danes navadna pošta) in s tem pohitritev reklamacijskega cikla,
- pocenitev, pohitritev in minimizacija ročnih obdelav, zmanjšanje možnosti napak,
- stroškovno učinkovitejše arhiviranje velikih količin dokumentov,
- hitro iskanje in priklic obdelanih računov iz elektronskega arhiva,
- zagotavljanje najvišje ravni varnosti,
- individualna obravnava stranke (IZS, zavarovavec),
- boljši vpogled v proces obdelave računov in s tem odpiranje možnosti za povečevanje učinkovitosti procesa pri odpravljanju ozkih grl,
- modularna zgradba rešitve omogoča hitro in učinkovito dodajanje novih storitev, prilagajanje zakonodaji itn.

Skrajšanje časa, potrebnega za izvajanje poslovnega procesa, pomeni za zdravstveno zavarovalnico bistveno hitrejšo pošiljanje in sprejemanje računov. Namesto ukvarjanja z računi se lahko zaposleni v TZZ tako bolj

neposredno posvetijo vsebini in odpravljanju vsebinskih napak, ki ustvarjajo in ohranjajo zadovoljstvo strank.

4.1.2 Slabosti

Slabosti (Weakneses), ki jih prinaša uvedba brezpapirnega poslovanja, so:

- rešitev uporablja lastne protokole in standarde, različne od tistih, ki jih uporabljajo druge zdravstvene zavarovalnice (standardizacija je naslednji korak, ki ga bodo predvidoma storile zavarovalnice);
- rešitev zahteva elektronsko arhiviranje računov, ki je skladno s slovensko zakonodajo. Uvedba lastnega elektronskega arhiva je lahko relativno kompleksen in drag projekt, zunanje izvajanje arhiva pa predstavlja nova tveganja, s katerimi je treba ustrezno upravljati;
- za uporabo rešitve in digitalno podpisovanje je potreben dostop do interneta in kvalificirano digitalno potrdilo;
- potrebne spremembe zaradi povezave z zalednimi sistemi.

4.1.3 Priložnosti

Priložnosti (Opportunities), ki jih prinaša uvedba brezpapirnega poslovanja, so:

Papirno poslovanje ⇒ Brezpapirno poslovanje

Skrajšanje poslovnega cikla:
čas oddaje = čas prejema računa
Hitri reklamacijski cikli



Slika 4: Izmenjava računov med TZZ in IZS – prednosti uvedbe brezpapirnega poslovanja

- standardizacija protokolov in podatkov na ravni vseh zdravstvenih zavarovalnic bo poenostavila informacijsko podporo na strani IZS in s tem pospešila uporabo rešitve;
- trend zamenjave klasičnih papirnih računov z elektronskimi različicami je zadnja leta prisoten v vseh industrijah. To povečuje zaupanje in s tem uporabo tudi te rešitve;
- omogočena je večja transparentnost podatkov o računih, plačilih ipd.;
- rešitev omogoča nadaljnjo optimizacijo poslovnih procesov (BPM – Business Process management) in daje podlago za analizo podatkov ter podporo odločanju z uporabo orodij poslovne inteligence (BI – Business Intelligence);
- rešitev omogoča vpeljavo novih poslovnih modelov.

4.1.4 Nevarnosti

Nevarnosti (Threats), ki jih prinaša uvedba brezpapirnega poslovanja, so:

- uporaba storitve zahteva določeno raven računalniške opremljenosti na strani IZS (računalnik z dostopom do interneta), kar lahko predstavlja oviro pri najmanjših IZS;
- zagotavljanje varnosti prenosa podatkov in zaščite podatkov;
- nadzor nad prenosom podatkov med omrežji z različnimi varnostnimi stopnjami;
- nepoznavanje spletnega medija, neusposobljenost kadrov;
- pomanjkanje zaupanja v elektronske transakcije (e-poslovanje, digitalni podpis);
- možnost elektronskih zlorab na intranetu: zlorabe, čeprav manj verjetne kot v papirnem svetu, bi močno omajale zaupanje v sistem.

4.2 Izzivi

Brezpapirno poslovanje z dokumenti je tehnološko in pravno bistveno zahtevnejše od izmenjave podatkov. »Klasična« elektronska izmenjava omogoča izmenjavo dokumentov ali podatkov, ki so nastali in so/bodo shranjeni v elektronski obliki, medtem ko »verodostojna« elektronska izmenjava zagotavlja izmenjavo elektronsko podpisanih dokumentov na način, da jim zakonodaja priznava enakovrednost z dokumenti in podpisi v materializirani obliki, hranjenje dokumentov na način, da jim zakonodaja priznava enakovrednost s hranjenimi materializiranimi dokumenti.

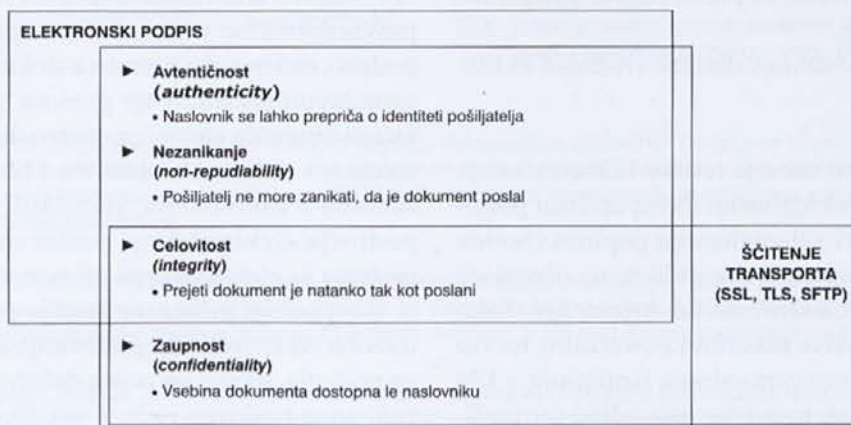
Informatizacija procesa in prehod na brezpapirno poslovanje prinaša poleg ugodnosti in prednosti tudi veliko izzivov. Največji izziv brezpapirnega poslovanja je vsekakor zagotoviti verodostojno elektronsko izmenjavo dokumentov (slika 5):

- avtentičnost podatkov (e-dokumentov),
- nezanikanje e-dokumentov,
- celovitost podatkov (e-dokumentov),
- zaupnost pri izmenjavi in hranjenju e-dokumentov,
- varnost in zanesljivost prenosa podatkov.

Le na tak način lahko zagotovimo kredibilnost brezpapirnega poslovanja in njegovo skladnost z ustrezno zakonodajo.

Neposredni izzivi, s katerimi smo se soočili v okviru projekta, so predvsem dejstvo, da je pilotska aplikacija v resnici produkcijska aplikacija z omejenim številom uporabnikov. Izziv bo tudi namestitev klientskega dela rešitve (vmesnik B2B), ki ga bo treba v fazi prehoda na novo poslovanje namestiti pri IZS. Velik izziv je vsekakor veliko število potencialnih uporabnikov rešitve (ca. 1.800 IZS).

Posredni izzivi, ki nas čakajo pri uvedbi prenovljenega poslovnega procesa, so predvsem v prepozna-



Slika 5: Pot do verodostojne elektronske izmenjave dokumentov

vanju poslovnih prednosti za IZS in programske hiše, ki jih prinaša brezpapirno poslovanje. Pri IZS pričakujemo predvsem odpor zaradi sprememb obstoječega načina poslovanja. Veliko pozornosti bomo morali nameniti izobraževanju in ozaveščanju IZS, saj je sprememba mišljenja iz papirnega v brezpapirno poslovanje zelo pomembna za uspešen prehod na novo poslovanje. Poskrbeti bomo morali za pravočasno in zadostno promocijo ter izobraževanje IZS.

V okviru projekta smo se med drugim srečali tudi s posrednimi posledicami uvedbe rešitve TZZ e-računi. Projekt je namreč sprožil (pospešil?) dogovor na ravni slovenskega zavarovalniškega združenja (SZZ) glede smiselnega poenotenja formata e-računa vseh slovenskih zdravstvenih zavarovalnic (standardizirana oblika XML).

Standardizacija formata e-računa in protokola za izmenjavo e-računov med zdravstvenimi zavarovalnicami bo posredno vplivala tudi na zniževanje stroškov vzdrževanja programskih rešitev za IZS.

Ena od ključnih aktivnosti pri uvajanju rešitve v prakso mora biti zaradi tega jasna definicija dodane vrednosti informatiziranega procesa in poslovnih koristi za IZS. Le tako jih bomo pridobili k sodelovanju in uporabi rešitve. Pri tem računamo na pomoč s strani programskih hiš, saj bo nov poslovni proces tudi za njih prinesel nemalo prednosti.

4.3 Ključni dejavniki uspeha

Ključni dejavniki uspeha projekta informatizacije procesa in uvedbe rešitve TZZ e-računi so predvsem:

- načrtovanje – odprava neskladnosti pri delu,
- poenostavitev – odprava izgube časa in znižanje stroškov,
- optimizacija – odprava spremenljivosti procesa,
- razumevanje procesa, odprava strahu pred spremembami pri IZS,
- definiranje in predstavitev dodane vrednosti za IZS.

4.4 Vizija razvoja

Eden izmed možnosti razvoja rešitve TZZ e-računi je prehod na popolno elektronsko (brezpapirno) poslovanje v zavarovalnici z digitalizacijo papirne vhodne dokumentacije in preusmeritvijo le-te na obstoječa orodja za obdelavo elektronskih dokumentov. Tako lahko uporabnost rešitve razširimo z e-računov na vse e-dokumente, ki jih zavarovalnica izmenjuje z IZS (bremepisi, dobropisi, provizije, pogodbe) ter razširitev na brezpapirno poslovanje na druge poslovne

partnerje (druge zavarovalnice, država, banke).

Informatizacija poslovnih procesov omogoča podjetju tudi nadaljnjo optimizacijo poslovnih procesov z integracijo orodij za upravljanje poslovnih procesov – BPM (Business Process Management). Hkrati podaja informatizacija poslovnega procesa podlago za spremljanje in analiziranje podatkov, pripravo poročil ter podporo odločanju z uporabo orodij poslovne inteligence – BI (Business Intelligence).

Ena od priložnosti za TZZ, ki jo omogoča vpeljava rešitve TZZ e-računi, je tudi ustvarjanje novih tržnih priložnosti in vpeljavo novih poslovnih modelov. Rešitev omogoča, da lahko na tej podlagi TZZ ponudi dodatne spletne storitve za svoje zavarovance, kot npr. vpogled v stanje njihovih računov. Na ta način lahko TZZ IT uspešno uporabi za podporo pri doseganju svojih poslovnih ciljev, ustvarjanju dodane vrednosti in večanju zadovoljstva svojih poslovnih partnerjev in zavarovancev.

5 Sklepi

Uvajanje novih informacijskih rešitev za elektronsko poslovanje je v preteklosti količino porabljenega papirja celo povečevalo, namesto da bi jo zmanjševalo. Organizacije so namreč kljub uvajanju informacijskih rešitev tradicionalno ostajale pri papirnih dokumentih, predvsem zaradi zunanje in/ali notranje regulative. Dandanašnji razmah e-dokumentov je možen in pospešen s spremembami zakonodaje, hitrega tehnološkega napredka in dejstva, da ljudje vedno bolj zupajo elektronskim storitvam. Obljube o brezpapirnem poslovanju so torej končno uresničljive, s tem pa tudi nujne.

Brezpapirno poslovanje z dokumenti je tehnološko in pravno bistveno zahtevnejše od izmenjave podatkov. Glavni tehnološki in pravni izzivi so zagotoviti pravnoformalno veljavnost e-dokumentov (digitalni podpis), elektronska hramba e-dokumentov, varnost in zanesljivost podatkov ter prenosa ipd. Rešitev TZZ e-računi omogoča varno izmenjavo digitalno podpisanih računov v elektronski obliki med IZS in TZZ. Rešitev je skladna z zakonodajo, standardi in priporočili na področju elektronskega poslovanja, elektronskega podpisa in elektronskega arhiviranja v Sloveniji.

Na podlagi prikazane študije primera vidimo, da uvedba brezpapirnega poslovanja določene prednosti za podjetja, hkrati pa poleg določenih izzivov odpira tudi nove poslovne priložnosti. Uvedba platforme za varno elektronsko poslovanje na področju posredo-

vanja e-računov je smiselna, saj s prenovo poslovnih procesov, podprtih z IT, prinaša:

- zniževanje stroškov, povezanih z vnosom in obdelavo velikih količin podobnih dokumentov ter njihovo zakonsko predpisano hrambo,
- znatno hitrejšo obdelavo dokumentov, večjo preglednost in sledljivost dokumentov,
- znatno izboljšano kakovost podatkov, ki vstopajo in izstopajo iz okolja zavarovalnice (manjša možnost nastajanja napak),
- selitev zaposlenih na delovna mesta z višjo dodano vrednostjo,
- možnost zaposlenim, da se osredotočijo na vsebino in analizo podatkov, ne pa na njihovo količinsko obdelavo,
- možnost nadgradnje raznovrstnih storitev in varnega povezovanja z drugimi subjekti (B2B, B2C, B2G) prek raznih kanalov (internet, GSM ...),
- skladnost z zakonodajo o varnem elektronskem poslovanju in priporočili e-SLOG.

Največji izziv brezpapirnega poslovanja je vsekakor zagotoviti verodostojno elektronsko izmenjavo dokumentov. Eden od ključnih dejavnikov uspeha je poleg optimizacije poslovnega procesa izmenjave e-računov tudi sprememba mišljenja uporabnikov iz papirnega v brezpapirno poslovanje, ki je zelo pomembna za uspešen prehod na novo poslovanje. Ena od ključnih aktivnosti pri uvajanju rešitve v prakso mora biti zaradi tega jasna definicija dodane vrednosti informatiziranega procesa in poslovnih koristi za IZS.

Literatura

- [1] Aberdeen Group (2004). E-government: Mission Critical for the Citizen-Centric Public Sector.
- [2] Aberdeen Group (2000). Hosting Services: Outsourcing e-Business Delivery.
- [3] Enotne tehnološke zahteve (predlog Arhiva RS, 2007). (<http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/zakonodaja/etz.pdf>).
- [4] e-SLOG – dokumentacija za XML enostavni račun, verzija 1.4 (GZS, projekt e-SLOG, 2004) (http://www.gzs.si/slo/storitve/poslovne_informacije/infopika/druzben_a_odgovornost_podjetij/uvajanje_dop_v_podjetjih/standardi/14871).
- [5] Gartner Group (2005). Industry research, Insurance online Self-service is viable if Insurers act now.
- [6] Kovačič, A., & Bosilj - Vukšič, V. (2005). Management poslovnih procesov. GV založba, Ljubljana.
- [7] Novela Zakona o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ-H, Ur. l. RS, št. 76/2005, 8/2006, 21/2006 Odl. US: U-I-277/05-32).
- [8] Pravilnik o izvajanju ZDDV (Ur. l. RS, št. 10/2006).
- [9] Priporočila projekta e-Slog za sheme elektronsko podpisanih dokumentov, implementacijo aplikacij, ki izvajajo elektronski podpis, in politiko podpisovanja.
- [10] Porter M. E. (2004). Competitive Strategy: Techniques for analyzing industries and competitors: with a new introduction, The Free Press.
- [11] Slovenski računovodski standardi (SRS).
- [12] SPECIFIKACIJA MoReq (Arhiv RS, Ljubljana, 2005) (<http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/zakonodaja/specifikacija.pdf>).
- [13] Tehnično priporočilo za varno elektronsko arhiviranje (GZS, projekt e-SLOG, 2003) ([http://www.gzs.si/e-poslovanje/dokumentacija/eSLOG-Elektronski_arhiv_0.99\(v_pripravi\).pdf](http://www.gzs.si/e-poslovanje/dokumentacija/eSLOG-Elektronski_arhiv_0.99(v_pripravi).pdf)).
- [14] Uredba o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva (Ur. l. RS, št. 86/2006) (<http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/zakonodaja/uredba.pdf>).
- [15] Uredba o pogojih za elektronsko poslovanje in elektronski podpis - UPEPEP (Ur. l. RS, št. 2/2001) (<http://www.gov.si/cvi/slo/ep/Uredba.htm>).
- [16] Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu - ZEPEP (ZEPEP, Ur. l. RS, št. 98/2004) in ZEPEP-A (UL št. 24/2004). (<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200498&stevilka=4284>).
- [17] Zakon o varstvu dokumentarnega in arhivskega gradiva in arhivih - ZVDAGA (Ur. l. RS, št. 30/2006) (<http://www.arhiv.gov.si/fileadmin/arhiv.gov.si/pageuploads/zakonodaja/zvdaga.pdf>).
- [18] Zakon o davku na dodano vrednost – ZDDV- (Ur. l. RS, št. 117/2006).
- [19] Zakon o davčnem postopku – ZDavP-1 (Ur. l. RS, št. 21/2006).
- [20] Zakon o varstvu osebnih podatkov – ZVOP-1) in Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot-UPB2, Ur. l. RS, št. 94/2007).

Marko Perme je v HERMES SoftLabu vodja razvoja rešitev na področju elektronskega poslovanja. Podjetju se je pred sedmimi leti pridružil kot razvijalec aplikacij na področju elektronskega bančništva, ki je bil vseskozi rdeča nit njegovega delovanja. Pod njegovim vodstvom so razvili nekaj znanih rešitev za elektronsko bančništvo, med drugim tudi Klik NLB. Danes aktivno sodeluje tudi pri oblikovanju ponudbe HERMES SoftLaba na področju varnega elektronskega poslovanja.

Saša Javorič je v HERMES SoftLabu vodja kompetenčnega centra za analitike poslovnih procesov. Podjetju se je pridružila kot vodja projektov in analitik poslovnih procesov. Doktorirala je leta 2006 na Fakulteti za elektrotehniko Univerze v Ljubljani. Njeno področje delovanja je vodenje projektov, analiza in implementacija informacijskih sistemov. Pod njenim vodstvom je bila med drugimi implementirana tudi rešitev TZZ e-računi.

Simon Vidmar je član uprave TRIGLAV, Zdravstvene zavarovalnice, d. d., odgovoren za področje informacijske tehnologije in poslovnih procesov. V zadnjih šestih letih si je pridobil izkušnje na področju informacijskih tehnologij v bančništvu in zavarovalništvu. Aktivno je sodeloval pri projektu vzpostavitve modernega informacijsko podprtega poslovanja specializirane zdravstvene zavarovalnice.