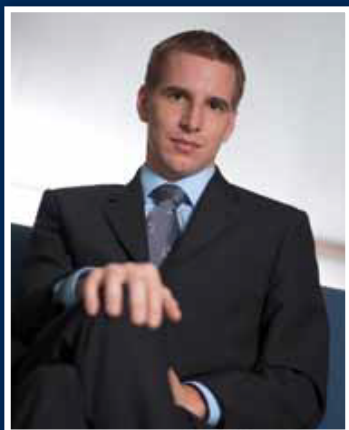


# Prezídium APSS ČR jednalo s ved

**V** polovině tohoto roku definovalo prezídium Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR několik dotazů, připomínek a kritik vůči společnosti IReSoft, s. r. o., a některým jejím produktům a uložilo prezidentovi APSS ČR obrátit se na IReSoft oficiálním dopisem. Obratem APSS ČR obdržela reakci IReSoftu ve smyslu poděkování za zpětnou vazbu a žádosti o specifikaci některých problémových oblastí. Kancelář Asociace tedy prostřednictvím jednotlivých krajských předsedů APSS ČR oslovila širokou členskou základnu s žádostí o poskytnutí zpětné vazby na produkty této společnosti. Sešlo se několik podnětů, kritik i pochval. Zejména pak na kritické postřehy, poznámky a připomínky (jako např. nerealizované návrhy na zlepšení, uživatelská podpora, provoz hot-linky, vysoké ceny produktů, živostnost zdrojů čteček a jejich vysoká pořizovací cena) a na další dotazy odpovídal a reagoval na posledním zasedání prezídia APSS ČR dne 6. 12. 2011 ředitel společnosti Ing. Jiří Halousek. Jelikož uživatelů těchto softwarových produktů je celá řada, dovoluji si zprostředkovat odpovědi zmíněné společnosti i v rámci časopisu Sociální služby.

## Rozhovor s Ing. Jiřím Halouskem, ředitelem společnosti IReSoft, s. r. o.



Ing. Jiří Halousek

**Mohl byste připomenout, čeho se týkala většina dotazů a připomínek členů Asociace, které vám byly předány a tlumočeny prezidiem APSS ČR?**

V první řadě bych chtěl uživatelům IS Cygnus® za jejich připomínky poděkovat. Zpětné vazby si vážíme, přináší nám důležité podněty pro zlepšení informačního systému i našich služeb. Připomínky a dotazy se týkaly praktických zkušeností uživatelů. Jmenujme například nespokojenost s poskytovanou podporou a funkčností hot-linky, dále se hovořilo o využití přenosných terminálů na čárové kódy a vysoké ceně mimozáručních oprav. Zazněly mnohé návrhy na zlepšení informačního systému, řešili jsme i cenu samotného produktu a služeb IS Cygnus®.

**V připomínkách uživatelů se objevily jak pochvaly na hot-linku, tak stížnosti, že je nedostupná a nelze se na ni dovolat. Jak je to ve skutečnosti?**

Uživatelé systému využívají hot-linku velmi často a tomu odpovídá její vytížení. Jen v roce 2011 jsme zaznamenali přes 9500 telefonátů. Pokud je hot-linka zrovna obsazená, může volající zanechat vzkaz a konzultanti mu obratem zavolají zpět. Podle našich statistik díky tomuto systému vyřešíme více než polovinu požadavků do jedné hodiny od nahlášení. Oblíbená je také služba s názvem „Zavolejte mi“. Uživatelé mohou zadat do IS Cygnus® svůj požadavek na zpětné volání a my jim obratem zavoláme, díky čemuž ušetří své náklady za telefon. Jako reakci na připomínky k nedostupnosti hot-linky jsme změnili způsob práce našich konzultantů – nyní vždy dva konzultanti vyčkávají na příchozí volání, ostatní pak vyřizují zanechané vzkazy. Tím by se měla zvýšit dostupnost hot-linky.

**Lze při tak velké vytíženosti hot-linky zachovat úroveň poskytovaných služeb a konzultací?**

Snažíme se o to. Spokojenost uživatelů pravidelně zjišťujeme ve vánoční anketě. Naposledy se jí zúčastnilo téměř 1000 respondentů. Z ankety vyplynulo, že 98,7 procenta respondentů je spokojeno jak s užitečností a dostupností linky, tak s vystupováním a odbornou zdatností konzultantů. Toto zjištění nám ukázalo, že svoji práci děláme dobře.

**Jaké další podoby má podpora, kterou poskytlujete zákazníkům?**

Chceme, aby byli uživatelé spokojeni, aby systém perfektně fungoval a zjednodušoval jejich už tak dost náročnou práci s klienty. Kromě bezplatného několika-denního školení a převodu dat při zavádění systému nabízíme uživatelům další

nadstandardní služby v ceně. Po zavedení systému sami voláme a zjišťujeme, zda vše funguje dle požadavků. Pokud si uživatel neví rady, připojíme se k němu přes vzdálenou správu a systém nastavíme za něj, případně provedeme doškolení. Pomáháme třeba při hromadných nastaveních, importu dat a spojování databází. Také se stává, že se uživatelé dopouští chyb při zpracovávání dat. Stačí drobná nepozornost, nesprávný úkon nebo omylem něco smažete a chyba je na světě. Naši programátoři samozřejmě pomohou chybu odstranit a zrekonstruují správně data, což však našim IT odborníkům často zabere hodiny času. Uživatelé ale díky tomu nemusí celý postup provádět znovu. Uvědomujeme si, že naše pomoc je pro uživatele klíčová.

**Jednou z připomínek bylo, že není reagováno na návrhy a připomínky uživatelů. Jak to funguje v praxi?**

Každý nový návrh pečlivě zaznamenáme do naší evidence. Dále analyzujeme jeho dopad, posuzujeme možnosti řešení a zvažujeme rizikovost celé realizace. Musíme zhodnotit užitek návrhu pro všechny uživatele našeho informačního systému. Hledáme zkrátka optimální řešení. Pravidelně každé čtvrtletí zasedá Inovační komise, která pečlivě vybírá, jaké návrhy na zlepšení budou realizovány. Zohledňujeme především, ze kterých inovací budou mít naši uživatelé největší užitek.

**A proč tedy nejsou některé požadavky do dnes vyřešeny?**

Od vzniku systému IS Cygnus® jsme zpracovali již 800 podnětů od našich uživatelů. Návrhy na zlepšení samozřejmě

# ením společnosti IReSoft

nezaznamenaly jen na jednání prezidia APSS ČR, ale přicházejí nám průběžně po celý rok. Představte si, že nám týdně přichází okolo 15 až 20 návrhů na zlepšení. S narůstajícím počtem uživatelů je čím dál těžší splnit všechna jejich očekávání, konkrétní přání a potřeby. Musíme se držet základních pravidel. Všechny změny musí zapadat do koncepce informačního systému. Každou inovaci musíme umět vysvětlit i ostatním zákazníkům, respektive z ní musejí mít užitek. Přínejmenším je změna nesmí jakkoliv omezovat.

## **Jak dlouho pak trvá, než vybraný návrh na zlepšení uvedete do praxe?**

Ukutečnění některých návrhů na zlepšení pro nás znamená i několikaměsíční práci. Loni nás například zaměstnala kompletní příprava na statistické vykazování dat pro MPSV včetně elektronického přenosu dat. Práce trvala pět měsíců. Ale běžně naše vývojové oddělení zvládá zpracovat dva majoritní požadavky za týden. Není to ovšem práce jednotlivců. Na kompletní realizaci se podílí několik týmů, jako jsou analytici, programátoři, testeři a v neposlední řadě konzultanti.

## **Zařízení sociálních služeb si stěžují na vysokou cenu vašeho informačního systému. Nehodláte zlevnit?**

Nemyslím si, že cena za využívání IS Cygnus® je tak vysoká. Uvědomme si prosím, že se zde jedná o úzce specializovaný informační systém pro 500 zákazníků pouze z oblasti sociálních služeb. Na tomto trhu není žádný ekvivalentní produkt s obdobnou podporou, takže není s čím srovnávat. Pokud bychom ale náš produkt porovnali s podobně specializovanými informačními systémy z jiné oblasti, například pro lázeňská střediska, rehabilitační pracoviště či nemocnice, v těchto případech se cena za pořízení pohybuje ve statisících až milionech korun. Navíc je nutné zvažovat také cenu za podporu, která obvykle tvoří 15 až 20 procent z ceny za pořízení systému. Oproti tomu naši uživatelé za pořízení IS Cygnus® neplatí nic a následný provoz včetně nadstandardní podpory je vyjde při využití všech osmi modulů na několik tisíc korun měsíčně.

## **Jak tedy vysvětlíte, že jiné systémy jsou levnější? Například účetní systémy.**

Účetní systémy jsou široce rozšířené aplikace, které využívají desetitisíce uži-

vatelů. Náklady na aktualizace a vývoj se tedy dělí mezi velký počet uživatelů. A nové firmy neustále vznikají, takže počet potenciálních zákazníků pořád roste.

## **A co říkáte na programy od menších společností?**

Na trhu se samozřejmě objevují podobné programy pro sociální služby od živnostníků. Takové programy se můžou zdát některým provozovatelům sociálních zařízení cenově výhodnější. Ale jen do té doby, než dojde na srovnání nabízených služeb. Živnostníci nabízejí základní počítačové programy, které svojí funkcí nedosahují takové komplexnosti, jako máme v IS Cygnus®. Podporu mají postavenou pouze na aktualizaci základních legislativních změn a možnosti nahlásit chyby v programu. Nemají hot-linku, vzdálenou podporu, uživatelé nemají kam směřovat návrhy na zlepšení.

## **Ano je zde nižší podpora, ale musíte uznat, že tyto živnostníci jsou o řád levnější.**

Jak se to vezme. Informační systém je v každé organizaci klíčovou záležitostí. Pomocí informačního systému jsou udržována a zpracovávána veškerá důležitá data, navíc zjednodušuje řadu procesů. Bez informačního systému se v dnešní době prakticky nedá existovat. Za programem od živnostníků obvykle stojí jediná osoba, která je v případě nějakých nesnází bohužel nezastupitelná. Jeden člověk programuje, řeší dotazy na telefonu, obchoduje a jezdí na instalace. Vše má na starosti jediná osoba, což přirozeně snižuje náklady, a proto jsou programy od živnostníků levnější. Je otázkou, zda je zodpovědně svěřit tak důležitá data do jediných, nezastupitelných rukou. Každopádně naše ceny se neliší o řád. Už i naše konkurence pro pobytové služby změnila cenovou politiku a za podporu si nechá platit několik desítek tisíc korun ročně.

## **Zaznamenali jsme i dotazy na vaše přenosné terminály. Údajně jsou v provozu nepraktické.**

Chápu, že se naše terminály nemusí líbit všem. Chtěl bych ale zdůraznit, že se v první řadě jedná o profesionální nástroj určený pro práci. Nejde tedy o okrasný přívěšek na klíče. Při výběru jsme kladli důraz na spolehlivost, kvalitu a ergonomii ovládání. Naše terminály mají displej s klávesnicí, aby si uživatel mohl snadno vizuálně potvrdit, co právě zazname-

nává, případně změnit násobek dané činnosti. Pokud mají mít sebraná data vypovídající hodnotu, musí mít uživatel pod kontrolou, co právě zaznamenává. Design a vlastnosti terminálů jsou tomuto požadavku přizpůsobeny.

## **Na jednání vám bylo vytknuto, že jsou vaše mimozáruční opravy příliš drahé, včetně výměny baterií. Je to pravda?**

Na základě připomínek z prezidia jsme se snažili svým klientům vyjít vstříc a najít úsporu v servisních úkonech. Podařilo se nám snížit cenu výměny krytu na 1000 korun bez DPH. Nově totiž řešíme výměnu krytu vlastním pracovníkem a nákupem náhradních krytů. Změnili jsme rovněž dodavatele náhradních zdrojů, které jsou k dispozici již za 300 korun. Víme, že při práci může někdy přenosný terminál spadnout na zem. Proto nově nabízíme kožený obal za 400 korun, který terminál dostatečně chrání.

## **Dalším dotazem a připomínkou byl systém používání softwarového produktu, kdy jeho uživatel je pouze jeho nájemcem a nikoliv majitelem. Je oprávněná obava některých poskytovatelů, kterou jsme také zaznamenali, že odchodem od vaší společnosti přicházejí o všechna svoje data a informace?**

Pořízená data jsou našich zákazníků, náš je pouze program a struktura databáze. V případě, že někdo nebude spokojen s našimi službami a rozhodne se odejít, tak mu data můžeme na požádání vyexportovat do excelových tabulek. Pak je na novém dodavateli softwaru, aby si dal tu práci a převedl co nejvíce dat do svého programu. Stejně tak, jako to děláme my u každého zákazníka, který si od nás pořídí informační systém.

## **Děkuji za rozhovor. Chtěl byste něco vzkázat uživatelům systému?**

Předně děkuji za vaše dotazy. A poděkovat musím i uživatelům IS Cygnus® za jejich připomínky a podněty, díky kterým můžeme vytvářet stále užitečnější a lepší informační systém. Pevně doufám v to, že jim IS Cygnus® každodenně pomáhá a ulehčuje jejich náročnou práci. Přeji všem hodně úspěchů v novém roce.

**Text: Ing. Jiří Horecký, MBA**  
prezident APSS ČR

**Foto: archiv redakce**