

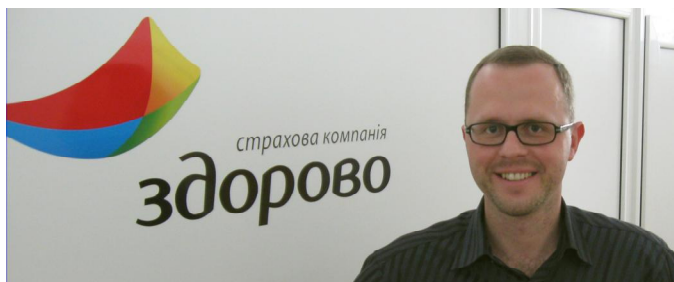
## Страховая компания "Здорово" повышает эффективность своих процессов с помощью ПК Универсал 7

О проекте автоматизации  
компании рассказывает

**Михаил Витальевич  
Короленко**

председатель правления  
ЗАО "СК "ЗДОРОВО"

<http://www.zdorovo.com.ua>



### О компании и проекте

**ЗАО «СК «ЗДОРОВО»** – современная, динамично развивающаяся страховая компания, целью которой является обеспечение качественной страховой защитой всех слоев населения, в первую очередь физических лиц.

СК «ЗДОРОВО» входит в **группу компаний «БОРИС»** ([www.boris.kiev.ua](http://www.boris.kiev.ua)) — лидера рынка частных медицинских услуг Украины с пятнадцатилетним опытом работы, что позволяет компании «Здорово» уверенно себя чувствовать в момент нестабильности финансовых институтов.

### О наших продуктах

«ЗДОРОВО» – классическая рискованная страховая компания, которая предлагает традиционные программы: автострахование, страхование имущества и др. Специализацией Компании является медицинское страхование (ДМС) как для организаций, так и для частных лиц. Связано это, прежде всего, с тем, что на сегодняшний день в Украине хорошо развито корпоративное медицинское страхование, но немногие страховщики сегодня пытаются внедрять ДМС для физических лиц, поскольку эти попытки в большинстве случаев оказываются неудачными. Обычно такой продукт или недоступен для потребителя из-за высокой цены и маленького страхового покрытия, или убыточен для страховой компании.

Однако, специалистам СК «ЗДОРОВО» совместно с сотрудниками клиники «БОРИС» удалось найти для ДМС «золотую» середину. Мы сумели гармонично объединить качество, доступную цену и максимальное покрытие. Кроме того, обслуживание клиентов компания обеспечивает на базе «Бориса» - ведущей частной клиники Украины.

### История проекта автоматизации

Развитие Компании, а также появление нового страхового продукта в 2008 году побудило нас начать поиск программной платформы, которая бы позволила объединить в едином информационном поле всю нашу деятельность, учесть специфику предлагаемых нами страховых программ, автоматизировать прохождение процессов их реализации.

Выбор производился среди нескольких поставщиков программного обеспечения для управления предприятием, имеющих опыт работы в страховании. Все они не первый год сотрудничали со страховщиками и имели серьезные наработки в области разработки программного обеспечения для страховых компаний. Однако подход к вопросу имел значительные различия в силу особенностей работы каждой компании. Наше видение работы системы наиболее точно соответствовало концепции, которую предложила компания «СофтПро». Комплексный подход к автоматизации процессов страхования, отработанный в решении на базе комплекса Универсал, показали нам интересными. Контуры управления процессами рискованного имущественного и автострахования были практически готовы. Также были отработаны технологии доступа к корпоративным данным через интернет, что позволяло легко включать в общую работу фронт-офисные подразделения.

Тем не менее, нам требовались наработки под медицинское страхование, причем с учетом нашей индивидуальной маркетинговой стратегии продвижения этого продукта на рынке.

Реализация этого функционала и составила основную часть внедрения ПК Универсал 7 в нашей Компании.

## **CRM**

Первая цель, которую мы поставили при реализации проекта – максимально оперативно и в полной мере получать информацию о наших клиентах и оперировать ею.

Был разработан ряд сценариев работы с нашими потенциальными клиентами. Первый из них – сценарий телефонного обзвона менеджерами с предложением страховых продуктов компании. Специалисты СофтПро создали инструментарий, позволяющий Заказчику самостоятельно проектировать сценарии таких разговоров, а также интерфейс для оператора, необходимый собственно для выполнения звонка. В его ходе оператор пошагово читает текст предложения клиенту, следуя той или иной ветви развития разговора.

Каждый ответ протоколируется в корпоративной базе для последующей обработки.

А самое главное, регистрация ответа в процессе разговора может вызывать реакцию системы. Приведем пример. При регистрации положительного ответа на вопрос "могу ли я прислать Вам дополнительную информацию?" система может тут же произвести отправку по e-mail или по факсу подготовленного материала. При согласии клиента продлить пользование услугой можно автоматически сформировать и отправить счет.

Можно также уведомить о каких-то ключевых моментах данного разговора собственных коллег, откорректировать данные о клиенте и многое другое.

### **Анализ акции**

Естественно, за проведением такой кампании следует ее анализ – оценка эффективности работы с клиентами. Например, можно понять, сколько было сделано звонков в рамках конкретного сценария, сколько из них дошло до указанных фаз, сколько результативных (клиенту был выслан материал, с клиентом заключен договор и т.д.).

Также мы оцениваем эффективность работы менеджеров. Формируется карта обзвона – визуальное представление процесса по времени. Например, сколько звонков было сделано тем или иным менеджером с возможностью детализации по часам и даже по минутам.

### **Планирование прихода премий**

Следующий возникший вопрос, когда система начала работать, это своевременно отслеживать наступление событий, таких как исполнение календарного плана прихода премий клиентом, а также приближение окончания срока действия договора. У каждого менеджера (куратора) есть перечень договоров. Наш ежедневник помогает им заблаговременно, перед наступлением обязательства клиента по оплате или окончании срока действия договора, произвести звонок с соответствующим напоминанием. Обычно, в ходе звонка о завершении договора, оператор не только напоминает об этом, но имея перед собой полную информацию о клиенте, контактах с ним и историю ведения его дела, еще и может предложить ему дополнительные бонусы, что существенно повышает вероятность пролонгации такого договора.

### **Общие данные о клиенте**

Естественно, потребовался инструмент для всеобъемлющей оценки информации по клиенту. Поскольку, в отличие от классических CRM систем Универсал имеет ее всю в собственной базе данных, этот вопрос решился сам собой. Карточка клиента содержит абсолютно всю информацию об истории взаимоотношений нашей компании с ним: договоры, риски, страховые случаи, выплаты премий, урегулирования убытков и т.д. Информация в ней всегда "живая", поскольку отсутствуют дополнительные процедуры импорта/экспорта из прочих программных систем.

## **КАСКО**

Что касается наиболее востребованного на рынке продукта – страхования автотранспорта КАСКО, то здесь мы смогли добиться значительного уменьшения стоимости полиса за счет сокращения наших затрат и усовершенствованию бизнес-процессов. Кроме того, за счет внедрения информационной системы, нам удалось минимизировать количество сотрудников, что никоим образом не влияет на качество нашей работы. Ведь система позволяет оперативно отслеживать на каком этапе и в каком состоянии находится дело клиента.

К примеру, рассмотрим реестр страховых случаев. По каждому из них ведется максимально развернутая информация: кроме описания самого случая он содержит пошаговый алгоритм его обработки, а также перечни оригиналов документов, необходимых на каждой стадии. Сами документы (точнее их сканированные копии), а также фото и любые другие файлы прикрепляются к электронным документам Универсала и хранятся непосредственно в самой базе данных системы.

Кроме трассировки прохождения процесса сбора документов, оператор прямо из его экранной формы имеет возможность инициировать новый процесс – регресс. Этот процесс, в свою очередь, также имеет четкий алгоритм и сроки прохождения, перечни документов, необходимых для каждой стадии, а также средства мониторинга выполнения.

## Резюме

На современном рынке страхования, в силу его высокой конкуренции, невозможно удержаться без четкой организации и оптимизации бизнес-процессов. А в силу объема информации, связанной с каждым из них, уже невозможно говорить об их качественном выполнении без их реализации на надежной программной платформе.

## Особенности проекта СК "Здорово"

Об особенностях реализации этого проекта рассказывает **Алексей Владимирович Карножицкий**, председатель наблюдательного совета группы компаний СофтПро [www.wgsoftpro.com](http://www.wgsoftpro.com)



---

### Наш опыт на момент начала проекта

К лету 2008 года мы уже имели 3-х летний опыт автоматизации страховых компаний, 5 реализованных комплексных проектов и один в стадии завершения. Решение "Универсал: Страхование" было достаточно совершенным, решало задачи автоматизации процессов страховой компании, охватывающие Front, Back, Head офисы воедино. Однако, каждый новый проект приносит новые требования заказчиков и, соответственно, наши новые технологические решения. Расскажу в нескольких словах о ноу-хау этого проекта.

### Система качества

Еще в предыдущих внедрениях мы поставили перед собой цель – максимально повысить их эффективность, т.е. сократить сроки, минимизировать объем возникающих ошибок. В этом всегда в равной степени заинтересованы обе стороны. В этот раз наша система контроля качества проделала существенный скачок в своем развитии.

В процессе внедрения уведомления обо всех возникающих ошибках системы в режиме реального времени отправлялись ответственным исполнителям СофтПро и требовали их незамедлительной реакции. Работает этот мониторинг и после сдачи системы в промышленную эксплуатацию, позволяя минимизировать время реакции разработчиков на обнаруженную ошибку.

### Usability

Особое внимание в процессе внедрения было обращено на повышение удобства и эффективности работы пользователей информационной системы. Снижение количества действий пользователя для достижения необходимого результата было одной из главных наших задач, что привело к повышению резкому эффективности их работы, а следовательно – повышению эффективности всей системы в целом.

### Инструменты анализа

Большое внимание в решении уделено наглядности отображения качественных показателей, будь то финансовые показатели, динамика заключения договоров, анализ маркетинговых мероприятий или упомянутый выше мониторинг ошибок системы. Наглядные и информативные диаграммы делают процесс их экспресс оценки в высшей степени эффективным.

### Перспективы проекта

В ближайшее время мы планируем совместно с нашими партнерами – СК «Здорово» продолжить расширение нашей системы, а именно – подключить возможность получения клиентом информации о состоянии его дела через интернет, непосредственно с сайта Компании. Технически реализация этого процесса не вызывает особых сложностей, ведь, в отличие от большинства страховых компаний, весь процесс урегулирования максимально формализован и хранится в базе данных. Клиент может зайти на сайт даже ночью и получить исчерпывающий ответ на свой вопрос, когда именно ему ожидать свою выплату и какие документы для этого ему могут понадобиться.