

Страховая компания «Согласие» продолжает реализацию ключевых ценностей своего позиционирования и принципа сервисного лидерства, основывающегося на передовых ИТ-технологиях. Еще одним шагом навстречу клиенту стал запуск проекта по внедрению MS CRM Dynamics.

Целью проекта является повышение качества обслуживания потребителей за счет автоматизации и повышения операционной эффективности взаимодействия с клиентами через все каналы коммуникаций компании. Внедрение системы планируется завершить до конца текущего календарного года.

В компании продолжают совершенствоваться системы дистанционной поддержки как розничных, так и корпоративных видов продаж. Разрабатываются не только сервисы удаленного взаимодействия со страховщиком, например, по покупке страхового полиса или подаче заявления о наступлении страхового случая через интернет, но и создаются специализированные продукты, в которых реализованы современные технологии – автоматическая оплата через привязанную банковскую карту, подтверждение оформления договора при помощи электронной цифровой подписи и многое другое. Специалисты СК «Согласие» как адаптируют под свои задачи уже готовые продукты и системы мировых ИТ-производителей, так и внедряют собственные разработки, которые помогают оптимизировать бизнес-процессы, ускорить взаимодействие внутри компании, сократить сроки предоставления услуги для конечного потребителя. Таким образом, страховщик не только совершенствует собственную ИТ-инфраструктуру, но и дает возможность сотрудникам экспериментировать, создавать собственные решения, участвовать в реализации глобальных систем, которые в дальнейшем могут быть распространены в масштабах большого «Согласия».

В компании большое внимание уделяется информационной составляющей различных каналов продаж. Например, повышение эффективности взаимодействия с агентским каналом выразилось в практической реализации системы удаленного взаимодействия с агентами под названием «Технологии доверия», внедряемой на базе фронт-офисной системы электронного документооборота B2B. Все агенты страховщика, получившие электронную цифровую подпись (ЭЦП), могут при зачислении страховой премии через сервисы онлайн-оплаты получать комиссионное вознаграждение авансом в течение 3 рабочих дней с момента заключения договора, до сдачи первичной страховой документации. Ранее процесс получения комиссионного вознаграждения мог занимать от 5 до 15 дней с момента предоставления первичных документов в компанию.

В связи с требованием регулятора по переходу на единый план счетов, в компании запущена в промышленную эксплуатацию новая финансовая система на базе программного продукта для комплексной автоматизации деятельности страховых компаний. Данная система позволяет не только вести бухгалтерский учет в соответствии с требованиями ЦБ, но и оптимизировать бизнес-процессы, интегрируя в единую информационную базу отчетность центрального офиса и всей филиальной сети.

«Все эти нововведения подчинены одной большой цели – сделать страховую услугу доступной, удобной и простой для каждого клиента, — отмечает Сергей Клочков, директор департамента информационных технологий Страховой компании «Согласие». — Страхование сегодня предлагает ИТ-специалистам возможность принять участие в

создании действительно новых, инновационных решений, которые уже завтра, могут изменить саму сущность страховой услуги».

Сегодня в рамках концепции сервисного лидерства Страховая компания «Согласие» выделяет ИТ-направление как одно из определяющих дальнейшее развитие и являющееся залогом успешного бизнеса. Компания продолжает инвестировать ресурсы в развитие онлайн-каналов продаж, в настоящее время на сайте страховщика можно заключить договор автострахования и ВЗР, продлить автокаско и многое другое. В тестовой версии запущен новый сайт, который совсем скоро станет настоящим центром онлайн-обслуживания клиентов. Цифровые технологии дали возможность перевести взаимодействие со многими партнерами и контрагентами в онлайн-среду, что способствует появлению технологичных и удобных продуктов, а также повышению качества обслуживания клиентов.

Источник: Википедия страхования, 20.04.2017