sst-01.qxd 29.03.2007 20:16 Page 64

Николай МАРКАРОВ,
вице-президент, «Первая страховая компания»

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЕ РАБОЧИЕ МЕСТА ДЛЯ АГЕНТОВ

На первый взгляд, модернизация агентской сети требует значительных затрат. Однако общая оценка бизнес-процессов показывает, что расходы на агентов быстро окупаются.

Не секрет, что многие страховые компании хотели бы работать на более высоком технологическом уровне. Нам повезло: желания совпали с нашими возможностями. Год назад, проводя обновление компании, учредители решили не повторять типичный путь становления, а создать действительно новую и технологичную структуру. Как минимум, работающую по западным передовым технологиям. А как максимум – внедряющую новую идеологию страхования, основанную на иных принципах подхода к страховому продукту.

Наша задача – не просто заменить рукописное оформление документов на компьютерное. Это было бы банально, хотя удобно и практично. Мы же планируем осуществить

sst-01.qxd 29.03.2007 20:16 Page 65

качественные изменения, предлагая клиентам предельно гибкие продукты, которые можно легко подстраивать под любые запросы. Подобный подход – основа той стратегии, которую мы решили реализовать на рынке.

Зачем агентам АРМ

Работа по новым технологиям началась с закупки автоматизированных рабочих мест (АРМ) для каждого агента.
АРМ позволяет формировать страховой полис не на бумаге, а в ноутбуке. В том числе, с использованием системы удаленного доступа к серверу компании. При компьютерном заполнении документов:

- мгновенно учитываются все пожелания клиентов
- автоматически пересчитываются комплексные скидки при оформлении полисов по нескольким видам страхования
- исключаются ошибки, иногда допускаемые агентами при расчете страховой премии.

Перечисленные преимущества вполне очевидны. И связаны в первую очередь, с тем, что агенту больше не нужно водить пальцем по методичке и перемножать таблицы. Он просто вводит в компьютер данные и получает готовый результат. В итоге, рабочий процесс значительно упрощается, и агент может оформить полис за считанные минуты. К тому же, разница между документами, заполненными вручную (даже красивым почерком), и набранными на компьютере, слишком велика. Практика показывает, что новая технология работы нравится и клиентам, вызывая у них не только доверие, но и уважение.
Ведь даже человек с самыми капризными запросами может подобрать себе продукт. Таким образом, идя навстречу клиенту, мы помогаем агенту сделать его бизнес более прибыльным.

Компании не нужно раздувать штат операционистов. Лучше за счет экономии средств достойно оплачивать труд профессионалов.

Кроме того, работа по новой технологии позволяет компании сократить расходы на ведение дел. Например, нам не нужно раздувать штат операционистов, которые просто набивают информацию в базы данных. Соответственно, мы можем сосредоточиться на подборе лучших профессионалов и достойной оплате их труда за счет экономии средств.

sst-01.qxd 29.03.2007 20:16 Page 66

Ноутбук для каждого агента

На сегодня АРМ включает следующие комплектующие:

• ноутбук (причем, современный модели и достаточно мощный)

• портативный принтер

• цифровой фотоаппарат с картой памяти на 512 Мгбайт

• мобильный телефон (если у агента есть свой телефон, то компания оплачивает ему мобильную связь).

Фотоаппарат необходим, чтобы запечатлеть страхуемые объекты (прежде всего, транспорт, строения, имущество и т.д.). При этом от агента не требуется их рукописного описания. Достаточно хорошей фотографии и подписи обеих сторон, подтверждающей, что именно таким образом объект выглядел в момент страхования.

Снимки сохраняются в памяти фотоаппарата, затем сбрасываются на компьютер и поступают в учетную систему. Подобная схема работы позволяет избежать двусмысленных формулировок и, соответственно, мошенничества, которое нередко допускается при обычном способе продаж.

В ближайшей перспективе мы планируем заменить ноутбуки на карманные персональные компьютеры (КПК). Сейчас как раз ведется отладка и тестирование программ. Функциональность при этом не снижается, но, без сомнения, КПК удобнее и гораздо легче. Этот вопрос весьма актуален, потому что на данный момент, специальная сумка каждого агента весит около 6 кг. При этом, мы закупаем самые портативные принтеры, существующие на сегодняшний день. Если появятся более компактные, мы, естественно, сразу же их обновим. Главное – облегчить агентам физическую нагрузку.

Новая схема организации продаж

Агентская работа строится следующим образом. В первую очередь, как новые, так и опытные агенты проходят обучение. Для опытных продавцов проводится укороченный курс, поскольку они уже владеют азами страхования и техникой убеждения клиентов. Их главная задача – освоить компьютер и правила оформления полиса (что можно сделать буквально за два занятия).

sst-01.qxd 29.03.2007 20:16 Page 67

Но и у новичков учебный курс длится гораздо меньше, чем классический. Ведь большинство компаний тратят усилия на разъяснение определенных методик и беспокоятся лишь о том, чтобы агент, не дай бог, не пропустил какой-то пункт. Тогда как нашим продавцам не надо вдаваться в детали андеррайтинга и думать, какой коэффициент и где вовремя подставить. Поэтому процесс освоения знаний проходит достаточно быстро – за пять рабочих дней. Причем, занятия проводятся лишь в первой половине дня и предусматривают перерывы на кофебрейк.

Учебный центр постоянно взаимодействует с разработчиками и готовит для агентов инструкции по работе на компьютере.

После окончания учебного курса новые агенты проходят практику под руководством менеджера, который за руку проводит их по всей цепочке продаж. Заключив несколько сделок, каждый новичок получает АРМ. Опытные агенты получают АРМ после первой же заключенной сделки.

Агенты, получившие АРМ, не хотят возвращаться к старой схеме продаж.

Конечно, мы не можем раздавать технику «под честное слово». Поэтому тщательно проверяем своих агентов, фиксируя не только их паспортные данные, но и все фактические адреса проживания. Понятно, что любой агент может работать и на три компании одновременно. Естественно, такое поведение не поощряется. Но разумных способов как-то контролировать и запрещать его не существует. Впрочем, в нашем случае, можно обратиться к агенту (который, допустим, в течение определенного времени ничего не продает) и предложить сдать АРМ. Правда, пока таких прецедентов не было. Надо сказать, что и необходимости тоже. Даже если агенты пользуются нашей техникой для работы на другие компании – пожалуйста. Заодно сравнят разные способы продаж.

Не скажу, что все агенты охотно учатся работать по новым технологиям. Многие придерживаются консервативных взглядов и боятся нововведений. Но хочу отметить, что те, кто уже попробовал продавать по-новому, к старой схеме точно не возвращаются. Объясняя, что так работать не только удобнее, но и гораздо легче.

sst-01.qxd 29.03.2007 20:16 Page 68

Первые результаты

Я считаю молодость компании нашим большим преимуществом. Нам не пришлось перестраиваться, ломать старые схемы и переучивать агентов. То есть, работа «с чистого листа» значительно облегчает жизнь.

Надо признать, что самым сложным было отказаться от соблазна броситься за сбором урожая с рукописными полисами. Хотя многие опытные агенты предлагали поступить именно таким образом. Но мы сознательно себя придерживали, чтобы подготовить твердую базу: разработать хорошие продукты и выбрать качественную технику.

Сейчас в компании 100 агентов. Причем, у каждого свое рабочее место. Однако, мы планируем развиваться и постоянно привлекаем к сотрудничеству все новых и новых продавцов. В ближайшей перспективе, речь идет о тысячах агентов.

Мы считаем, что развитие агентской сети – стратегическое направление бизнеса. Так уж устроен российский менталитет, что при покупке такой сложной услуги как страхование, клиент хочет общаться и получать консультации. Однако далеко не каждый готов затратить определенные усилия и время, чтобы приехать в офис страховой компании и побеседовать с менеджерами. Большинство предпочтут встретиться с продавцами именно там, где им удобно. Поэтому агентские продажи – наиболее перспективное направление, чем, к примеру, Интернет-продажи. Соответственно, затраты на агентскую сеть и ее оснащение окупаются. Возможно, на первый взгляд, это не заметно. Однако результаты отчетливо видны при оценке всего бизнес-процесса.

Если посмотреть динамику развития компании за прошедший год, можно увидеть, что объемы продаж увеличились в 7 раз. По итогам года мы собрали примерно 1 миллиард рублей страховых премий, что для компании, недавно бывшей в третьей сотне, очень хороший показатель. Такой результат мы связываем, в первую очередь, с внедрением оптимальной технологии продаж.