Процесс урегулирования в новом формате

Рассмотрим, как происходит урегулирование убытка после внедрения системы ГУРУ. Порядок подачи документов на получение выплаты никак не изменился – задача системы состоит в том, чтобы оптимизировать внутренние бизнес-процессы компании по выплатам.

Клиент может в любое время суток из любой точки страны позвонить в единый диспетчерский центр и заявить о страховом случае.

Приняв сообщение о страховом случае, оператор рассказывает, что надо делать – на месте ДТП, при заливе, при пожаре и так далее. При необходимости вызывает пожарных, милицию, скорую помощь – где бы ни произошел страховой случай, поскольку единый диспетчерский центр обслуживает всю страну и операторы располагают телефонами соответствующих служб в регионах.

Затем операторы перечисляют, какие документы потребуются для первого визита в центр урегулирования убытков.

Следующий шаг – оператор сообщает адрес ближайшего для клиента центра урегулирования убытков (ЦУУ) и говорит, в какое время он работает, что тоже важно, поскольку

IT в агентской сети

Ольга Тума
заместитель директора ритейлового блока Московской региональной дирекции РОСНО

РАЗВИТИЕ «ТЕРМИНАЛ ПРОДАВЦА»

За время, прошедшее с июня прошлого года, когда в журнале была опубликована первая статья о «Терминале продавца», в программный комплекс были внесены существенные изменения.

Во-первых, добавились новые модули расчета по продуктам, а во-вторых, были расширены старые модули. Так, на момент написания первой статьи упор в программном комплексе был сделан на продукты ОСАГО и каско. На сегодняшний день добавлены основные виды продуктов по страхованию имущества физических лиц. Естественно, учитывая специфику страхования имущества, потребовалась несколько иная модель заполнения полиса.

в разных регионах разные режимы жизни. Например, в Тюмени люди привыкли работать с 8 утра, а в Москве – чаще с 10. После обращения потерпевшего оператор зарегистрирует убыток и скажет клиенту номер его выплатного дела. Этот номер клиент назовет, когда придет в ближайший центр урегулирования убытков – туда через систему ГУРУ уже будет передана первичная информация, которую он о себе сообщил по телефону.
При обращении клиента в ЦУУ он почти не почувствует изменений в самом процессе, главное – чтобы он почувствовал результат: сокращение сроков урегулирования убытков и повышение прозрачности процесса.

Результаты внедрения системы

Приобретение программного обеспечения по урегулированию убытков означает переход к документообороту в электронном виде, что коренным образом преобразует бизнес-процессы компании. В результате уже нет бумажной волокиты, потерянных папок и бесконечного рассмотрения одного и того же дела в инстанциях, расположенных в разных населенных пунктах.

По имуществу мы также добавили больше презентационных материалов, которые могут помочь в работе агента. Среди новых функций – расчет тарифов, расчет страховой стоимости строений, то есть те аспекты, которые часто являются проблемными. В ноябре 2007 года была представлена вторая версия программы, основанная на технологии Web и получившая название «Терминал продавца Онлайн». Новую версию можно запускать с любого компьютера, подключенного к Интернету. При этом она не требует установки или каких-либо дополнительных настроек. Нововведения позволяют говорить о перспективах перехода на общероссийский масштаб внедрения программы (напомним, в настоящее время «Терминал» используется только в Москве и Московской области). Для нас важно, чтобы новые агенты сразу приучались работать с «Терминалом», потому что в перспективе это даст им более широкие возможности. Однако использование «Терминала» – дело добровольное. Но не все могут общаться с техникой – как бы мы их ни переубеждали. Мотивировать агентов использовать «Терминал» ста-

Структура информационной системы обеспечивает единое информационное пространство, доступное всем сотрудникам, которые имеют отношение к урегулированию убытков – чтобы они могли выполнить свою часть работы. Каждый видит свое задание и точно знает, сколько у него выплатных дел, ему не надо искать, где они находятся – все сразу видно. А начальники благодаря системе видят, кто из подчиненных что не доделал и тормозит общий процесс урегулирования.

Еще одно преимущество системы – строгое разграничение прав доступа, так что каждый сотрудник может делать только то, что положено.

Благодаря системе сроки урегулирования убытков сокращаются. Действительно, процесс стартует уже в тот момент, когда клиент позвонил и сообщил о страховом случае, а не тогда, когда принес полный комплект документов. В результате еще до первого визита пострадавшего в выплатной центр будут сделаны некоторые внутренние подготовительные процедуры по урегулированию – он ведь все равно придет, раз позвонил.

Благодаря единой системе и наличию единого диспетчерского центра, в который можно позвонить из любой точки страны, стало возможным обеспечить единый стандарт ра-

раемся за счет развития и добавления новых функций, которые существенно облегчили бы работу. Так, многих наших агентов привлекла технология быстрой выплаты комиссионного вознаграждения, о которой писалось ранее (см ССТ №2-2007). Сейчас эта технология отработана на 100%. Сроки начисления комиссии сжались до 3-4 дней.

Отделом поддержки «Терминала» фиксируются все пожелания пользователей. При возникновении проблем – выезжаем в офисы, проводим обучение, настройку. Все запросы и пожелания к программе стараемся реализовывать в кратчайшие сроки. Чтобы подогреть интерес к использованию «Терминала», мы провели специальный конкурс. Акция проходила по всему ритейловому блоку Москвы и Московской области (более 100 агентств). Целью было побудить людей перейти от ручного оформления полисов и заполнения тарификации к автоматизации работы. Победителей определяли по количеству полисов, оформленных через «Терминал». По результатам акции раздали продавцам 15 мобильных комплек-

боты независимо от того, где бы ни находился центр урегулирования убытков.
Клиент может в любое время суток звонить в единый диспетчерский центр, чтобы узнать, на каком этапе рассмотрение его дела.
И, наконец, система позволила подготовиться к прямому урегулированию по ОСАГО: ведь с ее помощью можно получить информацию о любом убытке клиента Росгосстраха.
Таким образом, система ГУРУ не только улучшила клиентский сервис, но и самым серьезным образом повлияла на внутренние бизнес-процессы компании.

Плюсы выигрышей и минусы вложений

Внедрение ГУРУ – большой инвестиционный проект. Чтобы обеспечить единый стандарт сервиса во всех регионах присутствия компании, надо изменить процессы, научить людей, обеспечить инфраструктуру во всех 400 центрах урегулирования убытков, а это большие вложения. Но мы на них идем, тем более, себестоимость самого процесса выплаты с внедрением системы падает.

тов, куда входили ноутбуки, переносные принтеры и модули доступа в Интернет (SKYLINK). Теперь идеальный продавец представляется нам как человек, который может выходить на связь и заниматься своей работой независимо от местонахождения.
В первую очередь результаты внедрения программы можно оценить по объему премий, которые проходят через программный комплекс. С июня 2007 года объемы возросли в три с половиной раза. В агентствах, использующих «Терминал продавца», объемы страховых премий увеличились – план не только выполняют, но порой и перевыполняют, за счет экономии времени. И все благодаря существенному сокращению времени оформления полиса.
Программный комплекс обладает большой мобильностью и теоретически позволяет работать с любыми продуктами. Именно это свойство мы планируем развивать в будущих версиях, в частности, для учета бланков строгой отчетности, контроля за выполнением плана, учета кросс-продаж и пролонгаций.