МЕНЯТЬСЯ, НЕ ИЗМЕНЯЯ СЕБЕ

Роман Решетников

Группа Ренессанс Страхование делает ставку на digital технологии. Новая стратегия должна позволить компании выдержать конкуренцию в условиях быстро меняющихся потребительских предпочтений и стать ключом к дальнейшим позитивным изменениям в компании. Подробнее о нововведениях рассказывает вице-президент компании Роман Решетников.

окончил МГТУ имени Н.Э. Баумана. В «Ренессанс Страхование» пришел на позицию директора проекта CRM в 2008 году. Занимался запуском платформы Direct Insurance, а после этого проектом внедрения новой Claims-платформы. С 2010 года руководит ИТ.
До этого работал в компании Sputnik Labs на позиции менеджера проектов, занимался внедрением CRM-систем.

«Ренессанс Страхование»
обладает одним из крупнейших на страховом рынке уставным капиталом – 2,2 млрд рублей. Отделения и представительства «Ренессанс Страхования» находятся во всех крупных российских городах, среди клиентов компании более 1 млн частных лиц, нескольких тысяч российских и международных компаний. Компания обладает лицензией на осуществление более чем 60 видов страховых услуг. «Ренессанс Страхование» является действительным членом объединений и ассоциаций страховых компаний (Всероссийский Союз Страховщиков, Российский Союз автостраховщиков, и др.).

Уровень нашей автоматизации я оцениваю как высокий для страховой отрасли. В значительной степени автоматизированы урегулирование убытков, процесс продажи полиса от котировки до выплаты комиссии, процессы взаимодействия с партнерами, аналитика. В онлайне появилась возможность купить любой розничный страховой продукт, полноценный электронный полис, работает личный кабинет клиента, а также кабинеты для партнеров, мобильное приложение для путешественников, онлайн-сервисы для партнерских продаж.

Последние три года наши усилия были сконцентрированы на реализации внутренних проектов, результат которых нашел отражение в росте продаж, экономии операционных издержек, снижении убыточности. Кроме того, рост контроля и числа запросов со стороны регулятора привел к перераспределению ресурсов в область compliance-проектов. При этом имеет место серьезная конкуренция за внутренние ресурсы, и далеко не все инновации получают приоритет, так как инновации – это инвестиции в «послезавтра», а есть проекты, которые дают эффект уже «сегодня».

Поэтому мы решили больше внимания уделить инновациям, которые двигают компанию вперед, делают наш сервис еще более удобным для клиентов.

В финансовой отрасли набирает популярность термин диджитал (digital) трансформация. Это изменения бизнеса, нацеленные на технологическое «сближение» с клиентом, повышение скорости выполнения операций, сокращение доли ручного труда.

Для нас это не просто модный термин. Диджитал – трансформация стала логичным продолжением курса компании по автоматизации бизнеса. В Ренессанс Страхование произошли фундаментальные изменения в бизнес-процессах. Управление продуктом, учет договоров, платежи, дистрибуция, андеррайтинг, урегулирование – все этапы страхового процесса значительно ускорены и приобрели новые формы. Для многих клиентов выбор нашей компании обусловлен именно технологичностью предлагаемых решений. Например, новый HR-портал становится одним из ключевых стимулов покупки или пролонгации у нас ДМС. Портал предоставляет уникальный для российского рынка сервис – возможность удаленного администрирования полисов ДМС для клиентов, таким образом, существенно упрощается процесс взаимодействия с компанией.

Но и это только первые наши шаги, ведь диджитализация бизнеса – это не только наращивание уровня автоматизации, но и замена многих функций на «умные» решения.

Например, смелые идеи предполагают использование «интернета вещей», дронов, роботов.

Конечно, диджитализация – достаточно долгий путь развития, но именно он обеспечит неоспоримые конкурентные преимущества и лояльность со стороны клиентов.

Компании, которые не начали двигаться в этом направлении сейчас, не смогут оставаться успешными в ближайшей перспективе.

Диджитал стратегия – это смена вектора в сторону развития инноваций для клиентов и партнеров, а, значит, будут появляться новые интересные проекты. Например, банковский бизнес создает целые проектные офисы по разработке инноваций, такие как АЛЬФАЛАБ в Альфа банке. Этот процесс идет и в страховании.

Уверен, что у нашей компании есть все предпосылки для того, чтобы стать пионерами в диджитал – трансформации. Достижению этой цели будет способствовать диалог, который мы инициировали с бизнес – инкубаторами.

В 2015 году такая работа вылилась в федеральный проект, реализуемый при поддержке фондов и акселераторов. В итоге мы остановились на двух видах сотрудничества с ними.

Первый вид сотрудничества – это поиск команд, располагающих инновационными идеями, но не имеющих ресурсов для их реализации. Как правило, наша роль в сотрудничестве заключается в предоставлении страховой экспертизы. Таким образом, мы еще и позиционируем себя как прогрессивная страховая компания, к которой можно прийти с революционной идеей. Хороший пример взаимодействия со стартапами – хакатон, который был проведен при поддержке крупнейших в своей области акселераторов – Фонда Развития Интернет Инициатив и #tceh.

С одной командой - победителем хакатона начата совместная разработка мобильного приложения. Другую команду мы поддерживаем экспертизой и рассчитываем в дальнейшем применить их разработки в жизнь.

У нас появились необходимые идеи и аналитика для доработки собственной концепции развития мобильных приложений, а также два десятка различных инновационных идей, которые мы намерены реализовать.

Второй вид сотрудничества с фондами – монетизация стартапов посредством продажи страховых услуг. Программа реализуется совместно с фондом МетаБета и фондом iDealMachine.

Выделю ряд ключевых направлений применения диджитал технологии. Первое – это прямое страхование. Мы предложили в этом году в виде электронного полиса страхование от несчастного случая, страхование дома. Теперь наполнение нашей линейки онлайн продуктов не уступает той, что предлагают зарубежные лидеры directinsurance. В ближайшей перспективе сегмент прямого страхо-

Хакатон

– форум разработчиков, во время которого специалисты из разных областей разработки программного обеспечения (программисты, дизайнеры, менеджеры) сообща работают над решением какой-либо проблемы.

вания ждет бурное развитие, в том числе за счет проникновения электронного ОСАГО.

Второе – модернизация ключевых процессов непосредственно страховых компаний – от расчета котировки до выплаты комиссии, и связанная с этим модернизация платформ.

Третье – развитие мобильных приложений и личных кабинетов. Примечательно, что диджитализация подталкивает страховые компании к тому, чтобы лучше знать своих клиентов. Например, наша первоочередная задача – создать единую клиентскую запись. До сих пор с этим у страховых компаний были сложности, поскольку исторически развитие шло от продукта, а не от клиента.

Четвертое – продающие страховые решения (Link'и), которые позволяют партнерам страховых компаний получать дополнительный доход за счет продажи полисов. Как, например, на сайте anywayanyday, где полис предлагается и рассчитывается автоматически за счет интеграции с нашими сервисами. Аналогов таких решений на российском рынке пока немного, но имеющиеся быстро развиваются и сегмент растет.

Link'и мы научились гибко адаптировать под потребности партнеров с учетом отраслевой специфики их деятельности и масштабов бизнеса. Это неотъемлемое условие при работе с партнерами, ведь среди них есть крупные банки, международные розничные сети, производители мебели и онлайн-сервисы по продаже билетов, полисов.

Сегодня Link-технологии стали «базовой потребностью» при работе нашей компании с посредниками.

Способы интеграций страховых решений в бизнес – процессы партнеров

1 покупка и оформление страховки происходят полностью в ваших системах.

2 в ваших системах размещен интерфейс для покупки страховки, который работает с нашими системами.

3 для покупки страховки клиент переходит на наш сайт, а после оформления возвращается обратно.

Мы предлагаем три способа встраивания сервисов Link® в ваш бизнес. Выбирайте!

Подписка на журнал
«СОВРЕМЕННЫЕ СТРАХОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

- Заполните все свободные поля квитанции: плательщик, почтовый адрес (с указанием индекса), укажите адрес, по которому вы хотите получать журнал, ваш телефон и электронный адрес.
- Оплатите квитанцию в любом отделении Сбербанка.
- Сообщите нам об оплате подписки по телефону: +7 (495) 641-0567 или по электронной почте: office@consult-cct.ru
- Отправьте копии квитанции по почте на адрес: 115583, г. Москва, ул. Генерала Белова, д. 26 или в отсканированном виде на адрес: office@consult-cct.ru

Рисунок Корнила Пузанкова

Стоимость редакционной подписки составляет (с учетом НДС)

Один номер – 1400 руб. 00 коп.
6 номеров (годовая) – 8400 руб. 00 коп.

Получать новые номера журнала Вы будете по почте заказной бандеролью без дополнительной оплаты доставки. В редакции можно подписаться на наш журнал с любого месяца и получить вышедшие ранее номера.

Наш журнал – лучшая страховка на тернистом пути страхового бизнеса!

ПОДПИСНОЙ КУПОН		**ИНН 7724602154 ООО "Современные страховые технологии"**	
Прошу оформить подписку на журнал "Современные страховые технологии" с№1 по№6 2015г.	**Извещение**	**КБ "ИНТЕРКРЕДИТ" (ЗАО) г. Москва**	
Название организации:_____		**Р.с. № 40702810800000003565**	
		К.с. № 30101810300000000957	
		БИК 044599957 КПП 772401001	
		Плательщик	
		Адрес (с индексом)	
		Назначение платежа:	**Сумма:**
ФИО контактного	**Кассир**	**Подписка на журнал "Современные страховые технологии" 1**	**8400**
лица:_____		**Подпись плательщика**	
АДРЕС ДОСТАВКИ		**ИНН 7724602154 ООО "Современные страховые технологии"**	
Индекс	**Квитанция**	**КБ "ИНТЕРКРЕДИТ" (ЗАО) г. Москва**	
Область/край		**Р.с. № 40702810800000003565**	
Город		**К.с. № 30101810300000000957**	
Улица		**БИК 044599957 КПП 772401001**	
Дом Корпус		**Плательщик**	
Квартира/офис		**Адрес (с индексом)**	
Телефон		**Назначение платежа:**	**Сумма:**
E-mail		**Подписка на журнал "Современные страховые технологии"**	**8400**
Сумма оплаты: 8400 руб.	**Кассир**		
		Подпись плательщика	