НА КАКИЕ СОВРЕМЕННЫЕ IT-РЕШЕНИЯ СТОИТ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ СТРАХОВЩИКАМ?

Представители IT-компаний рассказывают о современных IT-продуктах, которые могут быть полезны в организации работы страховых компаний. IT-решения помогают отладить внутренние организационные процессы предприятия, оптимизировать процесс взаимодействия компании с клиентами, обеспечить должный уровень безопасности бизнеса.

Юрий Шевченко, руководитель продаж финансовой практики группы компаний Terrasoft:

«Страховой рынок – один из высококонкурентных, и в связи с этим у страховых компаний возникает потребность в использовании систем, которые помогают в решении трех важных задач: снижение издержек на содержание филиалов, повышение лояльности существующих страхователей и привлечение новых. Снижение издержек происходит за счет организации онлайн-сервисов по оформлению страховых полисов. Взаимодействовать со страхователями, завоевывая их лояльность, приходится через новые каналы коммуникаций. Управлять данными процессами помогают CRM-системы, которые становятся неотъемлемой частью IT-инфраструктуры страховых компаний.

CRM-системы помогают автоматизировать работу с онлайн-заявками, а их возможности позволяют интегрироваться с порталом страховой организации и автоматически запускать процессы оформления страховых полисов.

Благодаря полной истории взаимоотношений с клиентами страховая компания может сегментировать страхователей для индивидуальной работы и персонификации

коммуникаций, что позволит повысить общий уровень лояльности клиентов.

Современные CRM-системы содержат инструменты для управления процессами привлечения клиентов. Автоматизация маркетинговых активностей дает возможность планировать и организовывать исходящие кампании по обзвону клиентов, SMS- и e-mail-рассылкам.

С помощью решения BPMonline CRM страховые компании могут не только решить описанные задачи, но и ускорить процессы работы, более четко сфокусироваться на потребностях клиентов и увеличить производительность выполняемых операций.»

Мария Новикова, ведущий юзабилити-специалист USABILITYLAB:

«Современные технологии при правильном использовании могут помочь страховым компаниям привлечь и удержать клиента. Однако с равной вероятностью они могут и оттолкнуть его, если из-за их неправильной работы он будет испытывать неудобства.

Во многих случаях взаимодействие клиента с компанией начинается с сайта. Разработчики уделяют особое внимание оформлению сайта и наличию на нем разных онлайн-инструментов (калькуляторы, заявки). Однако при этом многие сайты изобилуют непонятной терминологией и малоинформативными текстами, что вынуждает пользователя уходить на сайт конкурента.

После того как посетитель сайта стал клиентом компании, он начинает взаимодействовать с ее сотрудниками. Нередко из-за неудобства интерфейсов внутрикорпоративных систем качество этого взаимодействия оставляет желать лучшего. Например, клиента, позвонившего по тому или иному вопросу, могут переводить между специалистами, и каждому из них он будет вынужден заново излагать свою проблему. Это негативно влияет на общее впечатление от компании, снижая вероятность того, что клиент продолжит пользоваться ее услугами в дальнейшем или посоветует ее своим знакомым. Для решения этой проблемы необходимо, чтобы у компании была современная CRM-система, а ее интерфейс был бы тонко настроен в соответствии с бизнес-процессами и потребностями ее операторов.

Таким образом, можно выделить два важных технологических решения для страховой компании. С одной

стороны, это хороший, соответствующий потребностям пользователей сайт с настроенными системами веб-аналитики, которые позволили бы измерять его эффективность и отслеживать поведение пользователей. С другой стороны, это различные внутренние системы, такие как CRM. Их разработка и внедрение может быть достаточно затратным проектом, однако инвестиции в юзабилити быстро окупятся за счет притока клиентов и роста продуктивности сотрудников компании.»

Виктор Сердюк, генеральный директор компании «ДиалогНаука»:

«Сегодня наибольшую опасность для большинства российских компаний представляют целевые атаки злоумышленников (APT, Advanced Persistent Threat). Данный класс угроз позволяет обходить большинство существующих средств защиты информации за счет использования уязвимостей, которые неизвестны компаниям-производителям систем безопасности (так называемые уязвимости «нулевого дня»). Примерами таких атак являются хорошо известные «операция Аврора», «операция Красный Октябрь», вирус StuxNet и др. Как правило, подобного рода атаки реализуются путем отправки на интересующий компьютер пользователя письма со специальным образом сформированным вложением, при открытии которого на рабочей станции запускается вредоносный код, который устанавливает соединение с центром управления. В качестве такого вложения может выступать обычный файл MS Word или ссылка на скомпрометированный интернет-ресурс.

Для защиты от такого рода атак требуется использование принципиально новых технологий безопасности. Одним из таких примеров является решение FireEye, которое позволяет блокировать целевые атаки хакеров. Оно контролирует весь почтовый и интернет-трафик, извлекает из него потенциально опасные объекты и затем открывает их в собственной виртуальной среде, полностью имитирующей рабочую среду пользователя. В случае обнаружения признаков наличия вредоносной активности данный вектор атаки немедленно блокируется. FireEye является хорошим дополнением к другим средствам защиты, которые используются в корпоративной сети организации. Наличие такого решения позволяет значительно повысить общий уровень информационной безопасности компании.»