sst-02.qxd 30.05.2007 21:28 Page 31

Ольга ТУМА,
заместитель директора ритейлового блока Московской Региональной Дирекции, РОСНО

Наталия ОСЕЛЕДЬКО,
руководитель проекта, отдел информационной поддержки ритейлового блока Московской Региональной Дирекции, РОСНО

ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ АГЕНТСКОЙ СЕТИ

Документооборот можно сделать прозрачным. Можно ускорить выдачу агентского вознаграждения. Все это – с помощью введения соответствующего программного комплекса.

Цель оптимизации – упрощение документооборота

В последнее время многие компании принимают решение об оптимизации бизнес-процессов, идущих в агентском канале продаж. Каждая страховая компания, естественно, идет своим путем, который соответствует ее структуре, стратегии развития и финансовым возможностям. Тем не менее, все стремятся к одному и тому же – упростить документооборот, существующий в розничных продажах.

Как известно, процесс продаж делится на три ключевых этапа: поиск новых клиентов, собственно продажи и документарное оформление сделки. В страховом деле документооборот является основным бизнес-процессом. Поэтому одна из целей оптимизации бизнес-процессов в работе агентской сети состоит именно в ускорении прохождения необходимого комплекта страховых доку-

sst-02.qxd 30.05.2007 21:28 Page 32

ментов от одного звена к другому. Чем быстрее договор попадет в базу страховой компании – тем лучше и для клиента, и для агента.

Что дает ускорение документооборота?

Во-первых, сокращает время на заключение сделки.

Во-вторых, приближает момент начала урегулирования убытков – это особенно важно, если ДТП произошло вскоре после заключения договора. Дело в том, что урегулирование убытков можно начать только после поступления данных договора в базу страховой компании. При обычной скорости документооборота клиент, обратившись в свою страховую компанию, может услышать: «Ваших данных еще нет в базе...».

В-третьих, сокращение времени поступления данных в базу страховой компании позволяет сразу же формировать официальную отчетность.

Наконец, сокращение периода введения договора в базу дает возможность страховому агенту получать агентское вознаграждение в кратчайшие сроки, что, согласитесь, является дополнительным мотивационным стимулом в его работе.

Терминал продавца

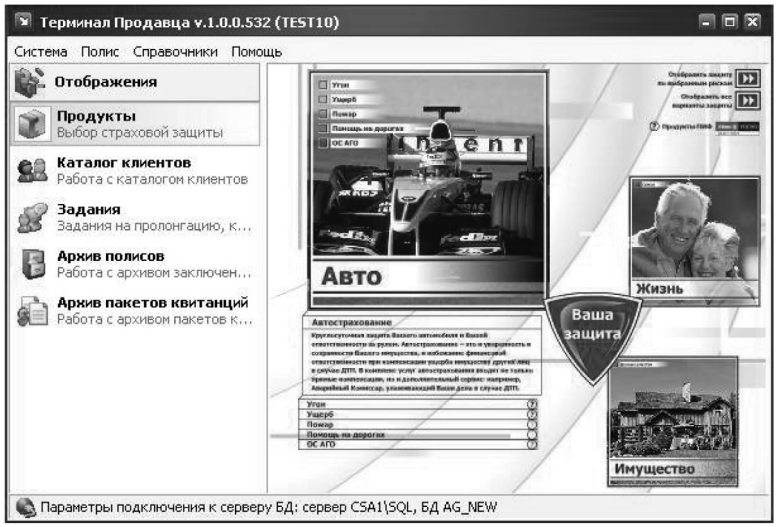
Информационные технологии давно и прочно обосновались во всех сферах нашей жизни. Пришли они и в страховой бизнес. Вид документа, заполненного от руки, все чаще вызывает недоумение. Для компании, ориентированной на клиента, важно использовать высокие технологии как при заключении договора, так и при оформлении страхового полиса. Таково требование современного сервиса.

В 2006 году в блоке розничных продаж компании РОСНО была поставлена задача – ускорить и оптимизировать весь процесс документооборота, связанного с полисом на бумажном носителе. Для этого требовалось разработать программные средства, учитывающие специфику страхования. Одновременно стояла задача сделать всю обработку сдаваемых в компанию документов и страховых премий абсолютно прозрачной, чтобы у сотрудников компании была возможность контролировать каждый этап.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:28 Page 33

Решением поставленной задачи стало создание в конце 2006 года пилотного варианта программного комплекса «Терминал продавца». Событие было положительно воспринято всеми, кто участвует в документообороте розничных продаж, в том числе, и самими страховыми агентами. Сегодня «Терминал продавца» установлен в каждом территориальном агентстве и в офисах РОСНО в Москве и Московской области.

Рисунок 1. **«Терминал продавца» на экране монитора**



Возможности «Терминала» и оптимизация трудозатрат

Программный комплекс «Терминал продавца» – это, в первую очередь, автоматизированное рабочее место страхового агента. Он позволяет:

- заполнять и печатать страховые полисы;
- автоматически формировать документацию, сопутствующую полисам;
- производить расчет страховой премии по каждому страховому продукту;
- пользоваться встроенными справочниками транспортных средств, которые дают возможность моментально получить информацию практически о любом автомобиле.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:28 Page 34

Рассмотрим возможности ПО «Терминал продавца», оптимизирующие работу страхового агента:

• сокращение до минимума возможных ошибок при оформлении полиса, что достигается путем многократных автоматических проверок вводимых данных;

• ускорение заполнения полисов (например, за 5 месяцев работы модуля число оформленных полисов по ОСАГО выросло почти в 5 раз). Переоформление, пролонгация и создание копии полиса достигается одним щелчком мыши;

• быстрый поиск любого из своих договоров. Все полисы, оформленные с помощью «Терминала», сохраняются в специальном архиве. Агент имеет свою личную базу договоров с максимально полной текущей информацией;

• мобильность – работать с базой данных клиентов можно с любого компьютера, на котором установлен «Терминал продавца»;

• автоматическое получение напоминаний обо всех событиях, имеющих отношение к конкретному договору:

– дате встречи или телефонного контакта с клиентом;

– дне рождения клиента;

– предстоящей пролонгации договора;

– дате очередного платежа (второй и последующие взносы при заключении договора в рассрочку).

Запрограммировав эти напоминания, агент может эффективнее осуществить послепродажное обслуживание и обеспечить индивидуальный подход к каждому клиенту.

Одно из основных преимуществ программного комплекса – сокращение процесса введения договора в корпоративную базу данных и процесса начисления агентского вознаграждения. На этих двух процессах остановимся подробнее.

Взаимодействие с корпоративной базой данных

Все данные по страховым полисам, оформляемым в компании РОСНО, заносятся в так называемую корпоративную базу данных (КБД).

Сотрудник агентства, работая с программным модулем «Терминал продавца», все выписываемые им полисы экс-

sst-02.qxd 30.05.2007 21:28 Page 35

портирует через «Терминал» в КБД. Таким образом, после сдачи полиса на бумажном носителе сотрудники отдела, ответственного за обработку полиса, уже не тратят время на ввод данных. Это оптимизирует работу всех подразделений, задействованных в документообороте страховой компании.

Используя «Терминал», агент получает возможность интерактивного взаимодействия с КБД – получает уведомления об этапах обработки сданного договора, о привязке денежных средств к нему, о начислении агентского вознаграждения (АВ), об убытках по полису и т.д.

Технология быстрой выплаты агентского вознаграждения

Вознаграждение агента начисляется только после сдачи полиса на бумажном носителе в головной офис. Одним из основных преимуществ «Терминала» стала оптимизация этого процесса.

Используя «Терминал», пользователь сканирует выписанный полис и все сопутствующие документы (заявление, квитанции об оплате и т.д.) и прилагает полученные электронные изображения к экспортируемым в КБД данным. В главном офисе сканированные копии документов приравниваются к оригиналам на бумажных носителях. Агенту не надо тратить время на поездку в офис, поэтому он получает вознаграждение в минимальные сроки. Вознаграждение переводится непосредственно на счет агента и может быть использовано им сразу же, что является существенным преимуществом, особенно при заключении договоров на крупные суммы. Для сравнения ниже приведены две схемы выплаты агентского вознаграждения: новая, с использованием «Терминала продавца», и стандартная (рисунки 2 и 3).

«Мобильный продавец»

«Мобильный продавец» – такое название получил ноутбук с установленным «Терминалом» и миниатюрным принтером. Данным комплектом РОСНО обеспечивает своих агентов, показавших успешные результаты в работе.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:28 Page 36

Рисунок 2 **. Традиционная схема выплаты агентского вознаграждения**

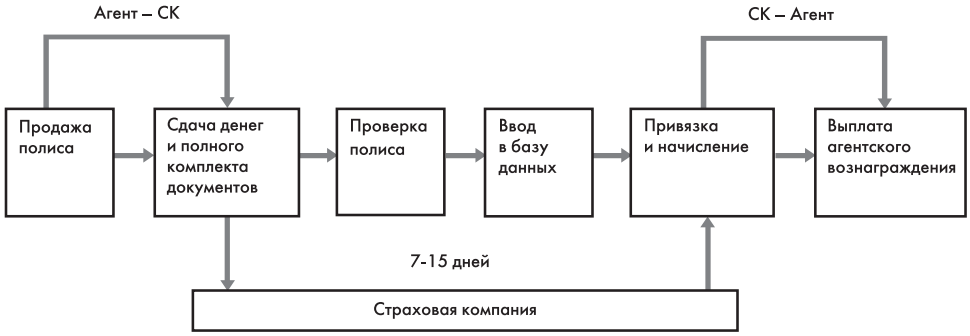
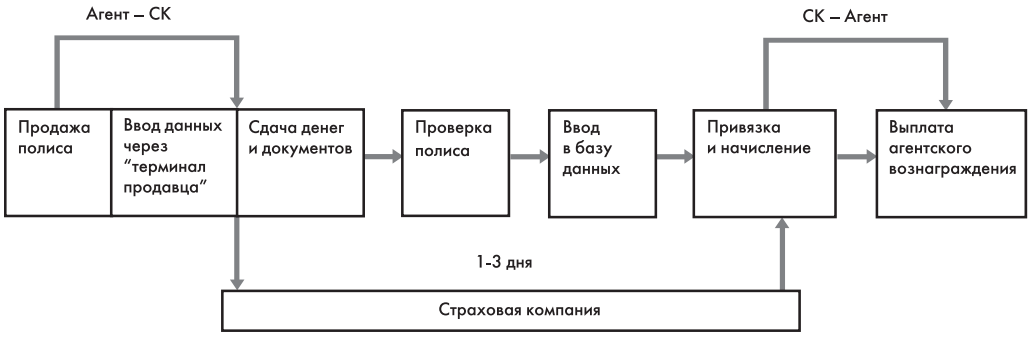


Рисунок 3. **Выплата агентского вознаграждения с использованием «Терминала продавца»**



Имея с собой комплект «Мобильного продавца», сотрудник при общении с клиентом может осуществить быстрый расчет страховой премии в калькуляторе «Терминала», оперативно заполнить и распечатать полисы.

Кроме того, «Терминал» имеет встроенную коллекцию презентаций в формате Power Point. Это презентации по различным видам страховых продуктов компании, их можно демонстрировать клиенту во время встречи, обеспечивая кросс-продажи.

sst-02.qxd 30.05.2007 21:28 Page 37

Обучение агентов

Для того, чтобы как можно больше продавцов компании познакомились с возможностями «Терминала», специалисты, принимающие непосредственное участие в его разработке, проводят семинары для сотрудников. В программный комплекс постоянно вносятся изменения, учитывающие потребности современного страхового рынка и пожелания самих продавцов. В связи с этим для агентов, уже использующих «Терминал» в своей работе, проводятся семинары для знакомства с нововведениями.

Подводя итог и глядя в будущее

Внедрение «Терминала» позволило в короткий срок существенно повысить эффективность работы подразделений РОСНО, задействованных в обработке договоров страхования. Деятельность всех структур стала более прозрачной для сотрудников, предоставив широкие возможности для контроля документооборота. В частности:

• в процессе документооборота был выявлен и устранен ряд узких мест;

• выработаны новые технологии и регламенты взаимодействия подразделений;

• развитие проекта «Терминал продавца» стало стимулом для модернизации технического обеспечения продающих подразделений РОСНО. Модернизация, в свою очередь, повысила производительность труда за счет увеличения быстродействия ПК и сетевого оборудования;

• сотрудники получили ряд новых возможностей, таких как доступ к корпоративным информационным ресурсам и т.д. Эти возможности позволили агентам эффективнее управлять рабочим временем и планировать свой бизнес.

После успешного распространения программного комплекса в Москве и Московской области начинается активное внедрение «Терминала продавца» в региональных филиалах РОСНО. Параллельно готовится к выпуску Web-версия программы. После ее выпуска возможности «Терминала продавца» станут доступны с любого компьютера, подключенного к Интернету.