

Wyzwania i możliwości

Integracja aktualnie stosowanych systemów informatycznych

Obecne na rynku od wielu lat towarzystwa ubezpieczeniowe wdrażają różnorodne systemy informatyczne. Coraz częściej pracownicy w poszukiwaniu potrzebnej informacji lub funkcjonalności muszą korzystać z więcej niż jednego systemu, a co za tym idzie pamiętać wiele loginów i haseł. Podstawową niedogodnością jest jednak przede wszystkim rozproszenie procesów biznesowych, które utrudnia kontrolę ich przebiegu. Komórki sprzedażowe i marketingowe, które z definicji powinny ze sobą ściśle współpracować, w wyniku rozproszenia danych nie są w stanie skutecznie inicjować i koordynować kampanii marketingowych.

Dlaczego tak się dzieje? Systemy, z których korzystają pracownicy i agenci, pochodzą z różnych etapów rozwoju informatyki - były wdrażane przez różnych dostawców, realizowane w różnych technologiach, mają inny wygląd i ergonomię pracy, wymagają także oddzielnego zarządzania użytkownikami. Dalszy rozwój takiej infrastruktury to ślepy tor, który - bez zmiany całościowego podejścia - prowadzi donikąd.

Rozwiązaniem problemu jest platforma **Comarch Insurance Front-End**, której zadaniem jest zintegrowanie wielu systemów biznesowych oraz dostarczenie intuicyjnego i ergonomicznego

interfejsu pracy, spójnego dla agentów, pracowników oddziałów, Contact Center oraz placówek współpracujących (agencji, multiagencji, brokerów). Użytkownik loguje się tylko do jednego systemu, w którym ma wszystkie potrzebne opcje, poczynając od informacji ogólnofirmowych poprzez narzędzia do ofertowania, kończąc na operacjach wykonywanych na polisach i szkodach.

Skuteczne narzędzia dla wsparcia sprzedaży

Wbrew pozorom, tradycyjne kanały dystrybucji ubezpieczeń oparte na sprzedaży aktywnej również mogą zyskać na wykorzystaniu elektronicznych kanałów komunikacji. Agenci ubezpieczeniowi, brokerzy i pośrednicy sieciowi wyposażeni w internetowe aplikacje wsparcia sprzedaży mogą lepiej, prościej i szybciej pozyskać nowych klientów, a także zapewnić wyższy poziom obsługi obecnym.

Dzięki łatwiejszemu dostępowi do danych, często rozproszonych w wielu systemach informatycznych, **Comarch Insurance Front-End** wspomaga budowanie skutecznych strategii sprzedażowo-marketingowych w oparciu o kanały elektroniczne.

Bardzo ważny jest odpowiedni dobór zestawu aplikacji i ergonomicznego interfejsu, aby rozwiązanie było skuteczne i chętnie używane przez agentów.



Wdrożenie Comarch Insurance Front-End zapewnia usprawnienie procesów biznesowych przekładające się na wzrost jakości portfela klientów i poprawę relacji z klientami.

Funkcjonalność systemu

Realizacja strategii firmy w zakresie operacyjnego wsparcia sprzedaży i obsługi klienta oraz zarządzanie planami sprzedażowymi to główne zadania realizowane w ramach platformy **Comarch Insurance Front-End**. Podstawową zaletą platformy jest łatwość dopasowania zakresu funkcjonalności do potrzeb biznesowych towarzystwa.

Funkcjonalność Comarch Insurance Front-End obejmuje m.in.:

- » terminarz do zarządzania kontaktami z klientami,
- » widok 360° klienta wraz z jego produktami, leadami i okazjami sprzedażowymi,
- » wsparcie procesu sprzedaży od ofertowania, przez wniosek aż do wystawienia polisy,
- » dostęp do operacji ubezpieczeniowych na polisach, szkodach i roszczeniach,
- » podgląd realizacji celów sprzedaży oraz prognozy wynagrodzenia prowizyjnego,
- » dostęp do aktualnej informacji o produktach, tabelach opłat, zarządzeniach, itp.

Organizacja procesów sprzedaży

Rozwój sprzedaży oraz utrzymanie pozytywnych relacji z klientem wymaga nieustannego i trafnego identyfikowania jego potrzeb, a także odpowiedniego ich zaspokojenia w ramach przyjaznego i sprawnego systemu obsługi. Jest to podstawowy obszar funkcjonalny platformy **Comarch Insurance Front-End**, reprezentowany przez aplikację **Comarch Sales Management**.

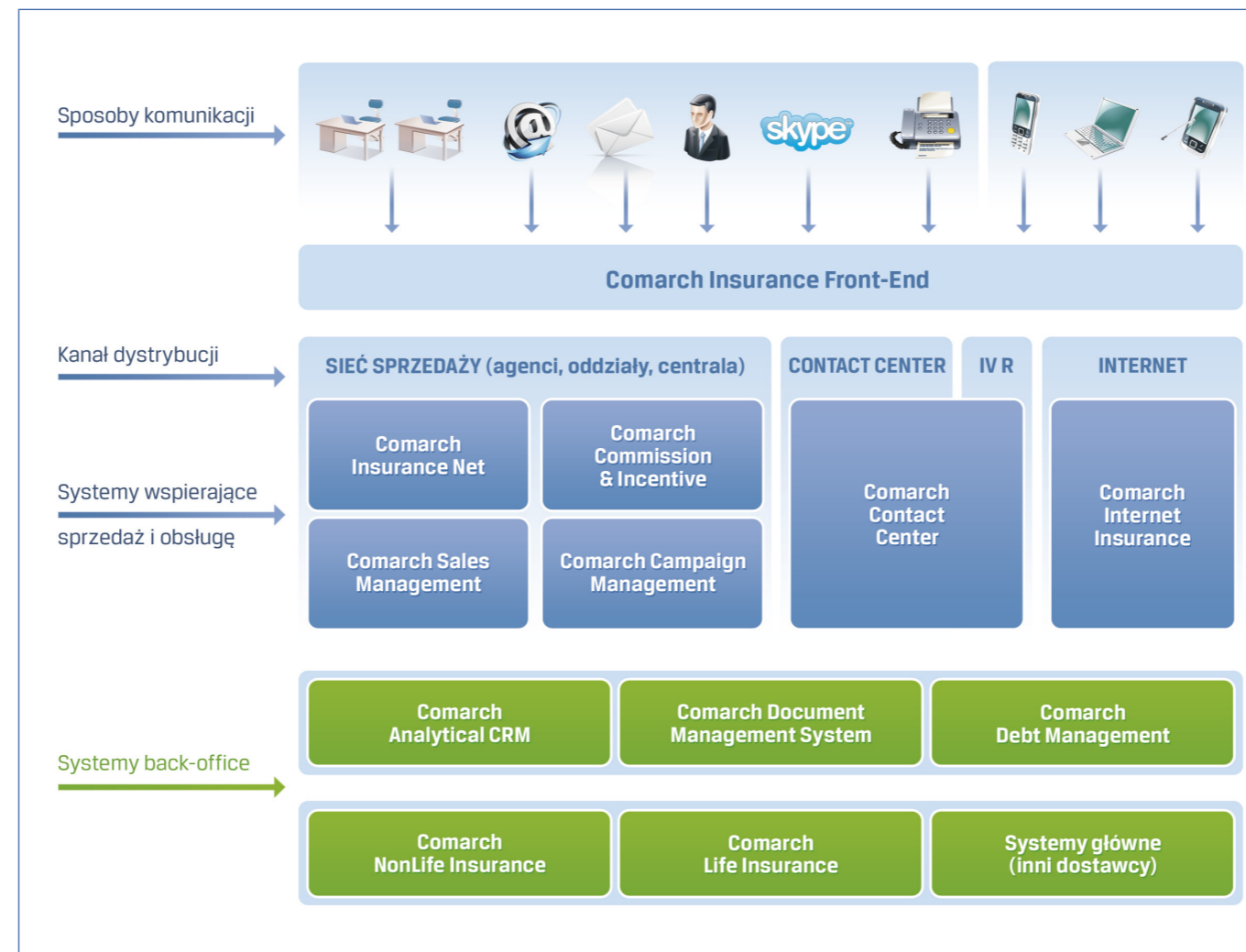
Rozwiązanie **Comarch Sales Management** oferuje szeroki zakres funkcjonalności zarówno dla agentów i sprzedawców, jak i pracowników back-office odpowiedzialnych za zarządzanie procesem sprzedaży (przygotowywanie informacji dla sieci sprzedaży, opracowywanie polityki cenowej, budowanie planów sprzedażowych, monitorowanie sprzedaży, analizowanie raportów z wynikami sprzedaży, itd.).

Planowanie kampanii marketingowych

Comarch Campaign Management to nowoczesne narzędzie pozwalające skutecznie i efektywnie prowadzić akcje promocyjne i lojalnościowe, kampanie sprzedażowe oraz ogólnie rozumiane działania informacyjne. System pozwala obsługiwać złożone procesy zarządzania kampaniami z udziałem wielu użytkowników pracujących na różnych poziomach organizacji.

Budowa bazy wiedzy i segmentacja klientów

Comarch Analytical CRM to narzędzie analityczno-decyzyjne nowej generacji, przeznaczone do dynamicznego przetwarzania w czasie rzeczywistym dużych ilości danych z wewnętrznych systemów towarzystwa, a także danych pochodzących z systemów zewnętrznych. Funkcjonalność systemu obejmuje zarządzanie danymi klientów, budowę i modyfikacje modeli statystycznych, realizację złożonych analiz dużej ilości danych oraz rozbudowane techniki wizualizacji danych uwzględniające specyfikę danych i typ użytkowników.



Schemat funkcjonalny systemu Comarch Insurance Front-End

Wsparcie operacji Contact Center

Comarch Contact Center jest nowoczesną, modułową i łatwą do rozbudowy platformą, służącą do efektywnej obsługi wszelkiego rodzaju kontaktów z wykorzystaniem obsługi automatycznej przez IVR, jak i obsługi zapewnianej przez opiekunów klienta. Rozwiązanie Comarch opiera się na własnej aplikacji, zintegrowanej i wspieranej przez zaawansowane mechanizmy dostarczane przez wiodących dostawców central telefonicznych.

Wsparcie obsługi klienta

System **Comarch Insurance Net** umożliwia agentom rejestrowanie szkód i roszczeń, wykonywanie symulacji ofertowych oraz sprawne i bezbłędne wypełnianie wniosku ubezpieczeniowego. Użytkownik po wybraniu rodzaju składanego wniosku w kilku etapach wprowadza informacje potrzebne do kalkulacji składki. Podział operacji na kroki zapewnia przejrzystość wprowadzanych informacji. W przypadku istniejących klientów wiele danych, np. informacje o ubezpieczającym, ubezpieczonym, posiadanych zniżkach i zwyczajach może być automatycznie pobranych z systemu głównego.

Samoobsługowy portal dla klienta

Portal dla klientów **Comarch Internet Insurance** stanowi nie tylko zbiór informacji o ofercie towarzystwa dla potencjalnych i obecnych klientów, ale umożliwia także wykonywanie klientom prostych i bezpiecznych operacji ubezpieczeniowych, począwszy od przedstawienia oferty i wykonania symulacji ubezpieczenia przez składanie wniosków polisowych, szkodowych i roszczeniowych, aż po zarządzanie inwestycjami w ramach polis funduszowych.

Zarządzanie i motywowanie sił sprzedaży

System **Comarch Commission & Incentive** jest elementem platformy **Comarch Insurance Front-End**, który daje towarzystwom ubezpieczeniowym możliwość szybkiego projektowania i wdrażania własnych, innowacyjnych programów prowizyjno - motywacyjnych. Programy mogą obejmować nie tylko wynagrodzenia, ale również punkty i nagrody. Konfigurowalne algorytmy naliczania prowizji i punktów, wykorzystujące obecnie ponad dwieście funkcji kalkulujących, umożliwiają dokładne odzwierciedlenie zapisów z umów agencyjnych i pracowniczych programów premialnych. Informacje o naliczonych i prognozowanych wynagrodzeniach i punktach mogą być prezentowane sprzedawcy w wybranym obszarze jego pulpitu.

Korzyści biznesowe i operacyjne

Efekt synergii

Platforma **Comarch Insurance Front-End** obejmuje wysokiej jakości systemy doskonale przygotowane do realizacji postawionych przed nimi wymagań. Połączenie funkcjonalności wielu systemów w jednej spójnej platformie daje dodatkowy efekt synergii i wielokrotnia korzyści z wdrożenia.

Modułowa architektura

Cecha ta pozwala na budowanie rozwiązania z komponentów. Najpierw tworzy się jądro systemu, a następnie w sposób całkowicie bezpieczny dla użytkowników rozbudowuje się system, dołączając kolejne moduły.

Wielokanałowa komunikacja

System pozwala w pełni wykorzystać potencjał dostępnych kanałów komunikacji z klientem – agenci, oddziały, call center, SMS, Internet – WWW i WAP, faks, poczta.

Możliwości konfiguracyjne

Elastyczność rozwiązania pozwala szybko reagować na zmiany warunków rynkowych, a także umożliwić sprawne modyfikacje platformy bez konieczności angażowania osób technicznych zarówno w zakresie struktury systemu, jak i procesów biznesowych.

Ergonomiczne i przyjazne środowisko pracy

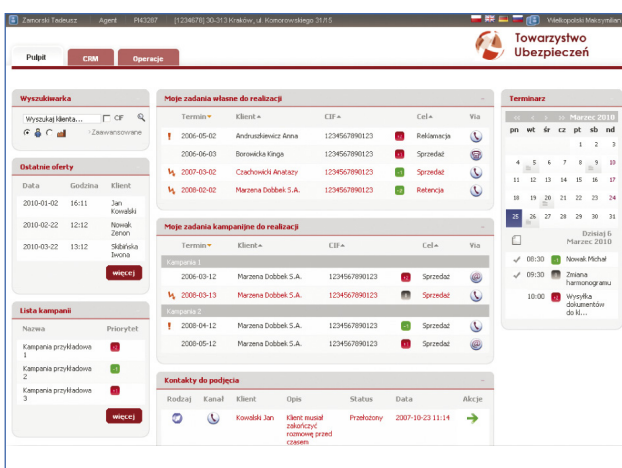
Usprawnienie i ujednoczenie interfejsów systemów platformy podnosi jakość i efektywność zadań wykonywanych przez pracowników, co prowadzi do redukcji kosztów związanych ze szkoleniami i ograniczenia bezproduktywnego czasu potrzebnego na wielokrotne logowanie do systemów lub przenoszenie danych z aplikacji do aplikacji.

Uspójnienie mechanizmów bezpieczeństwa i administracji

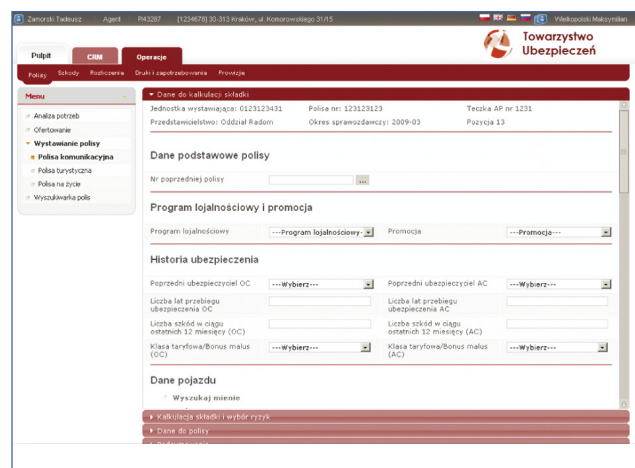
Dzięki zastosowaniu jednolitych rozwiązań możliwe jest centralne zarządzanie użytkownikami i prowadzenie jednolitej polityki bezpieczeństwa.

Poprawa efektywności zasobów ulokowanych w procesie sprzedaży

Dzięki wybranym narzędziom **Comarch Insurance Front-End** możliwe jest obniżenie kosztów operacyjnych generowanych przez najmniej dochodowych klientów (przeniesienie obsługi klientów do kanałów samoobsługowych, skrócenie procesu sprzedażowego) oraz podniesienie zyskowności klientów z segmentów najbardziej dochodowych (uruchomienie *cross* i *up selling*, częstsze i bardziej efektywne kampanie marketingowe).



Pulpit agenta



Rejestracja polisy

Comarch SA

Al. Jana Pawła II 39 a
31-864 Kraków
Poland

tel.: +48 12 64 61 000

fax: +48 12 64 61 100

e-mail: finance@comarch.com

www.ubezpieczenia.comarch.pl

www.comarch.com www.comarch.pl www.comarch.de www.comarch.ru

Spółka Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39a, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.051.637,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. NIP: 677 - 00 - 65 - 406
Copyright © Comarch 2010. Wszystkie prawa zastrzeżone.