

## Comarch CAFE dla Ubezpieczeń

### Nowy Portal Obsługi Sprzedaży Grupy UNIQA

Case Study

CAFE dla Ubezpieczeń to nowoczesny portal internetowy, składający się z wielu zintegrowanych ze sobą aplikacji. Rozwiązanie zapewnia łatwy dostęp do bieżących informacji i niezbędnych narzędzi biznesowych. Bogata funkcjonalność połączona z wysoką użytecznością usprawnia pracę agentów ubezpieczeniowych.

#### Analiza sytuacji

UNIQA Group Austria jest jedną z wiodących grup ubezpieczeniowych w Europie Centralnej i Wschodniej. Grupa UNIQA działa w Polsce poprzez dwie spółki – majątkową UNIQA TU SA i życiową UNIQA TU na Życie SA. Strategicznym celem Grupy UNIQA jest wzrost wyprzedzający dynamikę rynku w kluczowych obszarach biznesu. Wymaga to rozwoju produktów, kanałów sprzedaży oraz optymalizacji procesów. UNIQA intensywnie rozwija sieć sprzedaży w ramach wielokanałowego modelu dystrybucji – z początkiem 2010 roku uruchomiono 7 nowych placówek wyłącznych; w planach są kolejne otwarcia i rekrutacja 200 nowych agentów. Jednocześnie UNIQA rozwija sprzedaż ubezpieczeń za pośrednictwem instytucji finansowych, brokerów ubezpieczeniowych i dealerów motoryzacyjnych.

– *Doceniamy znaczenie naszej sieci sprzedaży, której kompetencje i skuteczność są źródłem sukcesów Grupy Ubezpieczeniowej UNIQA* – podkreśla Hans Christian Schwarz, wiceprezes spółek Grupy UNIQA w Polsce.

Wyzwaniem dla UNIQA stało się maksymalne ułatwienie pracy sprzedawców ubezpieczeniowych, szybka wymiana informacji, a także wsparcie sprzedaży i obsługi klientów.

#### Rozwiązanie

UNIQA uruchomiła internetowy Portal Obsługi Sprzedaży – narzędzie nowej generacji dla partnerów agentów i pośredników Grupy. Wdrożenie Portalu było elementem realizacji strategii Grupy UNIQA zakładającej zwiększenie skuteczności i efektywności sieci sprzedaży.

Portal Obsługi Sprzedaży zbudowany został na bazie platformy Comarch CAFE dla Ubezpieczeń. Comarch CAFE to dojrzałe rozwiązanie klasy *front-end* składające się z wielu aplikacji, tzw.



*mashup*. Według analityków Gartner Strategic Guideline, do roku 2020 technologia *mashup* stanie się dominującym modelem (80%) budowy złożonych systemów biznesowych.

– *Wdrożenie nowego Portalu Obsługi Sprzedaży jest kolejnym krokiem w realizacji naszej misji Ubezpieczyciela Nowej Generacji. Ambicją i celem UNIQA jest dostarczanie jak najbardziej nowoczesnych rozwiązań, zarówno produktowych, jak i procesowych, umożliwiających maksymalnie komfortową i efektywną pracę naszych sprzedawców i partnerów* – mówi Hans Christian Schwarz, wiceprezes spółek Grupy UNIQA w Polsce.

Portal Obsługi Sprzedaży zapewnia bogatą i ergonomiczną funkcjonalność:

- sprzedaż i obsługę ubezpieczeń: przygotowanie ofert, wystawianie polis online, ewidencję polis wystawionych w tradycyjny sposób, dostęp do informacji o portfelu klientów agenta, a także wznowienie polisy za pomocą „jednego przycisku”,
- obsługę klientów: podgląd danych klientów według zadanych kryteriów (np. przedziału wiekowego, miejsca zamieszkania, posiadanych produktów),
- identyfikację potrzeb i możliwości klientów w ramach posiadanego portfela w celu skutecznego cross- i up-sellingu ubezpieczeń,
- rozliczenia prowizyjne: bieżącą informację dla agentów i kierowników zespołów o przyznanych prowizjach, premiach i bonusach,
- planowanie i monitoring realizacji celów sprzedażowych w ramach całości struktur sprzedażowych,
- dostęp do aktualnych informacji: rozsyłanie centralnych komunikatów do sieci sprzedaży dostosowanych do profilu odbiorcy,

- planowanie zadań i kalendarz: automatyczne informowanie o zbliżających się ważnych terminach (np. wygaśnięcia polis lub opłacenia rat za daną polisę), co pozwala na planowanie działań oraz przekazywanie ich do realizacji podwładnym.

– *Funkcjonalności jakie zapewnia Portal Obsługi Sprzedaży zdecydowanie wpływają na jakość i organizację pracy naszych agentów, dyrektorów jednostek sprzedażowych i managerów centrali. Docenią je również współpracujący z UNIQA brokerzy ubezpieczeniowi i dealerzy samochodów* – komentuje Hans Christian Schwarz wiceprezes spółek Grupy UNIQA w Polsce.

Portal Obsługi Sprzedaży nie wymaga instalacji na komputerze, jest intuicyjny i łatwy w obsłudze. Zapewnia dostęp do produktów majątkowych i życiowych w jednym miejscu, 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Dzięki modułowej budowie, możliwa jest jego dalsza rozbudowa w oparciu o bieżące potrzeby i sugestie użytkowników.

Portal Obsługi Sprzedaży jest zintegrowany z centralnym repozytorium użytkowników w UNIQA. Dzięki temu pracownicy i agenci ubezpieczeniowi UNIQA rozpoczynając pracę w portalu otrzymują dostęp do funkcjonalności określonych przez nadane im uprawnienia. Portal uwzględnia rolę użytkownika w strukturach firmy (każda rola ma charakterystyczny dla siebie widok).

Dzięki efektywnej integracji platformy Comarch CAFE dla Ubezpieczeń z systemami produkcyjnymi UNIQA możliwe jest:

- bazowanie na logice biznesowej i strukturze danych systemów produkcyjnych (obliczenia, kalkulacje, kompetencje, definicje produktów, odczyt i zapis wniosków/polis oraz danych o klientach),
- wykorzystanie informacji o strukturze sprzedażowej UNIQA,
- stosowanie jednoznacznego identyfikatora agentów w obrębie wszystkich systemów informatycznych.

**Integracja z EURO TAX.** Podczas wystawiania, wznowienia, rejestracji i modyfikacji polisy CAFE dla Ubezpieczeń integruje się z systemem wycen pojazdów EuroTax w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych.

## Zalety rozwiązania

**Efekt synergii.** CAFE dla Ubezpieczeń składa się z wysokiej jakości rozwiązań, doskonale przygotowanych do realizacji postawionych przed nimi celów biznesowych. Zgromadzenie ich na jednej spójnej platformie daje dodatkowy efekt synergii i zwiększa wartość dodaną wdrożenia.

**Poprawa efektywności procesu sprzedaży i obsługi posprzedażowej.** Narzędzia platformy Comarch CAFE dla Ubezpieczeń umożliwiają skrócenie procesu sprzedażowego i obsługi klienta. Poprawia to komfort pracy pośredników i zwiększa satysfakcję klientów towarzystwa ubezpieczeniowego. Uruchomienie narzędzi cross- i up-selling zwiększa zyskowność klientów z najbardziej dochodowych segmentów.

**Komunikacja wielokanałowa.** Portal pozwala na pełne wykorzystanie potencjału dostępnych kanałów komunikacji z klientami poprzez zaangażowanie agentów, pracowników oddziałów, dealerów, call center, SMS, Internetu (WWW, WAP), faksu oraz poczty elektronicznej.

**Modułowa architektura.** Pozwala na ewolucyjną rozbudowę rozwiązania. Bazując na gotowym jądrze systemu, następuje ona iteracyjnie, poprzez dołączanie kolejnych modułów w sposób całkowicie bezpieczny dla ciągłości biznesu i komfortu bieżącej pracy użytkowników.

**Możliwości konfiguracyjne.** Elastyczność w zarządzaniu Comarch CAFE dla Ubezpieczeń pozwala szybko reagować na zmiany warunków biznesowych, jak również umożliwia modyfikację platformy bez konieczności angażowania osób technicznych zarówno w zakresie struktury systemu, jak i procesów biznesowych.

**Ergonomia i przyjazne środowisko.** Usprawnienie i ujednoczenie interfejsów poprawia komfort pracy i zwiększa efektywność pracowników, co prowadzi do redukcji kosztów szkoleń oraz eliminuje czas tracony przez użytkowników na logowanie się i kilkakrotne wprowadzanie tych samych danych do różnych systemów.

**Uspójnienie mechanizmów bezpieczeństwa i administracji.** W ramach Comarch CAFE dla Ubezpieczeń możliwe jest centralne zarządzanie użytkownikami oraz prowadzenie jednolitej polityki bezpieczeństwa.

### Comarch SA

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

**tel.:** +48 12 64 61 000

**fax:** +48 12 64 61 100

**e-mail:** [finance@comarch.com](mailto:finance@comarch.com)

### [www.finance.comarch.pl](http://www.finance.comarch.pl)

[www.comarch.com](http://www.comarch.com) [www.comarch.pl](http://www.comarch.pl) [www.comarch.de](http://www.comarch.de) [www.comarch.ru](http://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 – Śródmieście 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.

PL-2010.05