

Отрасль страхования: разумная коллективная работа и инновации для повышения конкурентоспособности



Денис, специалист по оценке страховых убытков, использует свое мобильное устройство для выполнения работы в пути.

Страховой агент Екатерина получает от клиента сообщение об аварии и видит, что Денис находится недалеко от места происшествия. Она создает новую форму претензии, назначая Дениса ответственным за оценку ущерба. Затем Екатерина связывается с Денисом через систему мгновенных сообщений. Денис получает форму, просматривает данные о претензии и изучает историю взаимодействий с этим клиентом, хранящуюся в общем репозитории страхового агентства. С использованием своего мобильного устройства Денис находит на карте место аварии и узнает маршрут проезда.

76% – Доля клиентов страховых компаний, готовых доплачивать за установление более доверительных отношений с компанией, улучшенный доступ к информации, активный обмен данными и персонализированные продукты, соответствующие индивидуальным потребностям¹.

Осматривая место происшествия, Денис фотографирует автомобиль и продолжает заполнять форму претензии, которую получил от Екатерины. Денис понимает, что ему необходимо проконсультироваться со специалистом по поводу одной из поврежденных деталей автомобиля. Он не уверен, подлежит ли эта деталь ремонту, и хочет узнать об этом в авторемонтной мастерской. Денис организует онлайн-встречу с владельцем мастерской с использованием интернет-сервисов, показывает ему фотографию поврежденной части и получает экспертную оценку в реальном времени. Денис завершает оформление претензии за рекордно короткое время.

Пораженный подобной оперативностью, клиент по достоинству оценивает этот инновационный подход и спешит поделиться своими впечатлениями с друзьями и другими клиентами на портале агентства.

65 миллиардов долларов – величина страховых убытков от ураганов «Катрина», «Рита» и «Вилма». Некоторые андеррайтеры недооценивают убытки в 10 раз и более, поскольку не способны точно определять и отслеживать риски².

Вот какие возможности предлагает вашей страховой компании концепция разумной коллективной работы.

Наша планета становится разумнее: люди, устройства и сети становятся все более взаимосвязанными, информация – все более доступной для глубокого понимания проблем, товары – все более оснащенными и цифровыми. Эти социальные и технологические изменения открывают для страховых компаний новые возможности для принятия обоснованных решений, оптимизации процессов и выполнении большего объема работ при меньших затратах. Однако для того, чтобы эффективно использовать инструменты разумной планеты, отрасль должна претерпеть фундаментальные изменения, которые позволят исключить изолированность данных и процессов, повысить динамичность бизнеса и оперативно реагировать на запросы все более требовательных клиентов. Предоставление агентам и оценщикам возможностей для более разумного сотрудничества – таких, которые использует Денис, – позволит страховым компаниям выделяться среди конкурентов на рынке стандартных страховых продуктов, где поставщики услуг через Интернет работают на равных с традиционными участниками.

Для успешного ведения бизнеса компаниям необходима информация и динамичность, позволяющие оперативно принимать наилучшие решения. Им необходимы интеллектуальные ресурсы для внедрения инноваций и взаимоотношения, открывающие новые возможности. Все это могут обеспечить эффективные коммуникации и коллективная работа в агентстве и за его пределами, что, в свою очередь, способствует достижению лучших бизнес-результатов. Так, например, сотрудники, имеющие доступ к данным о клиентах за пределами организационных границ, обслуживают клиентов более эффективно. Другой пример: предоставление клиентам



онлайн-форума, где их потребности и идеи могут быть услышаны, позволяет налаживать более персонализированные контакты с потребителями услуг и укреплять их лояльность к торговой марке. Такие возможности превращают просто хорошие условия обслуживания клиентов и работы сотрудников в исключительные.

Рынок страхования меняется, поэтому должны меняться и страховые компании

В последнее десятилетие мы стали свидетелями беспрецедентных изменений в отрасли страхования. Развиваются новые, более конкурентоспособные модели ведения бизнеса. Меняется экономическая среда. Меняется клиентская база. Меняются методы покупок и продаж, принимая новые формы. Вы осознаете, что вам тоже нужно меняться? Но с чего начать?

Демографические характеристики потребителей являются реальным фактором, вызывающим изменения в отрасли страхования. Новые модели ведения бизнеса являются успешными, поскольку они позволяют реагировать на меняющиеся привычки, желания и нужды потребителей.

Клиенты требуют перемен

Страховым компаниям становится все сложнее привлекать и удерживать клиентов по двум основным причинам. Во-первых, ежегодно все больше потребителей услуг страхования склоняются к покупкам через Интернет: они все более уверенно чувствуют себя в средах

самообслуживания. Потребители старшего возраста могут по-прежнему откликаться на традиционные программы маркетинга и продаж, но со временем количество таких потребителей будет уменьшаться.

Во-вторых, Интернет позволяет проще сравнивать предложения для приобретения наиболее подходящих товаров. И от вас требуется более оперативное, более персонализированное, более информативное обслуживание. В рамках традиционных бизнес-моделей компании подвергаются риску того, что потребитель уже осознал потребность, продумал ее, осмотрелся, определил некоторые приоритеты, сократил список вариантов и, возможно, даже уже принял решение, – и все это до того, как работающий по традиционной схеме агент узнал об этом.

Сложность изменений

Многие из факторов, которые в настоящее время усложняют эту задачу и затрудняют решение, присутствуют в отрасли страхования в течение долгого времени.

В недавнем прошлом, столкнувшись с жесткой конкуренцией на рынке и потребностью дифференцировать свои услуги, многие компании, занимавшиеся страхованием имущества и страхованием от несчастных случаев, стали осваивать новые направления бизнеса. Для реализации этих инициатив, как правило, развертывались отдельные информационные системы, в то время как традиционные организационные единицы, такие как отделы адреррайтинга и претензий, продолжали использовать собственные ИТ-ресурсы. Наличие в таких организациях множества разрозненных приложений затрудняет коллективную работу специалистов разных отделов.

Традиционные, не связанные между собой подходы к хранению информации привели к отсутствию согласованного подхода к обслуживанию клиентов. Сотрудники и поставщики не способны взаимодействовать достаточно просто или достаточно быстро. Ограниченность доступа к данным привела к снижению оперативности реагирования на потребности клиентов. Фактически компании вынуждены сдерживать распространение информации из соображений безопасности. Помимо этого, перспектива общекорпоративного переобучения работников пугает всех непосредственных участников процесса.

Отрасль страхования всегда очень осторожно принимала изменения. Гордое звание независимого агента было получено вместе с практикой отказа от сотрудничества. В итоге многие страховые компании оказались не в активном, а в пассивном, реактивном режиме бизнеса. А невозможность совместно использовать коллективные знания ослабила способность компаний добиваться успеха.

Технологии коллективной работы помогают страховым компаниям меняться и использовать новые возможности

Какова наилучшая реакция страховых компаний на изменения в клиентской базе? Внесение изменений в модель ведения бизнеса. Страховым компаниям необходимо предвидеть желания и нужды потребителей, чтобы вести бизнес с ориентацией на клиентов. Им необходимо совершенствовать коммуникации в самой компании и поддерживать более активные взаимодействия с клиентами. Чрезвычайно важно рассказывать клиентам – перед тем как они примут решение – о дополнительных выгодах приобретения лучшего страхового полиса. Современным клиентам необходим немедленный доступ к информации в Интернете, и такого же уровня оперативности они ждут от своих страховых компаний. Страховые компании, создавшие онлайн-сообщества, убеждаются в том, что обмен информацией и обсуждения между клиентами, а также между клиентами и сотрудниками компании укрепляют взаимоотношения и вносят вклад в повышение прибылей.

Компаниям необходимо предоставить своим сотрудникам доступ к информации, рассредоточенной по множеству источников – внутри и за пределами корпоративной среды, – чтобы сотрудники могли удовлетворять растущие потребности клиентов и более оперативно принимать оптимальные решения с учетом стремительно меняющихся потребностей бизнеса. Кроме этого, необходимы коллективная работа и обмен знаниями, если специалисты по продажам хотят сохранять информацию, передавая ее от одного поколения сотрудников к другому. Целью каждой компании должны быть нулевые потери знаний при их передаче более молодым сотрудникам.



И есть еще третья проблема – формирование культуры коллективной работы среди независимо мыслящих специалистов. Независимые агенты должны учиться эффективному использованию всего богатства коллективных знаний и опыта, имеющегося в организации. Для формирования коллективной культуры требуется среда, в которой все участники уверены в том, что их вклад имеет высокую ценность. Все сотрудники, от руководителей до агентов и других специалистов, должны поддерживать совместное использование ресурсов, а также неформальное наставничество. Такие взаимодействия повышают эффективность сотрудничества, создавая среду, которая стимулирует свободное движение идей и экспоненциальный рост интеллектуальных возможностей.

«Открытая, гибкая, динамичная среда, которую мы можем предоставлять нашим агентам и клиентам благодаря развёртыванию сети экстранет на базе Lotus, позволяет нам успешно конкурировать со значительно более крупными компаниями».

Руководитель ИТ-службы компании Celina Insurance

Программное обеспечение для коллективной работы, интегрированное в бизнес-процессы страховой компании, позволяет добиться всех этих целей.

Использование технологий коллективной работы для сокращения затрат, повышения качества обслуживания клиентов и укрепления конкурентных преимуществ

Руководство небольшой страховой компании Celina Insurance осознало, что для успешной конкуренции со значительно более крупными агентствами необходимо обеспечить выдающееся качество обслуживания и внедрять инновации. Компании требовалось предоставить независимым агентам возможность проще сотрудничать с ней и обеспечивать превосходное обслуживание клиентов.

Для достижения этой цели компания решила использовать Интернет и развернула сеть экстранет с инструментами IBM Lotus® для обмена сообщениями и коллективной работы. Новая система позволяет агентам применять браузер для доступа к данным о полисах и претензиях, обработки платежей, оценки репутации клиента и продления полисов – благодаря интеграции с разработанной специалистами компании системой страхования. Приложение для электронного андеррайтинга обеспечивает рационализацию всего процесса обслуживания. Технологии коммуникаций реального времени позволяют агенту видеть имя андеррайтера, доступного для связи, и щелкнуть по этому имени для запуска сеанса чата, чтобы получить необходимые ответы за несколько минут. Сотрудники могут совместно использовать страховые документы на онлайн-встречах. Такая эффективность взаимодействий позволяет предоставлять клиентам более качественное и более оперативное обслуживание.

В настоящее время эта компания неизменно входит в пятерку ведущих поставщиков услуг страхования в своем регионе. 90% бизнеса компании осуществляется по электронным каналам. По мнению агентов, с ней легко вести бизнес, и агенты могут предлагать клиентам более оперативное и качественное обслуживание благодаря интеграции систем и сотрудничеству в реальном времени. Компания смогла сократить циклы заключения договоров страхования с недель до нескольких дней, уменьшить затраты на телефонные звонки и коммуникации на 50%, а также на 40% сократить штат при сохранении объема бизнес-операций.

Изменения не подразумевают полной замены

С точки зрения информационных технологий, задача поддержки сотрудничества для страховых компаний – это не столько технологическая проблема, сколько проблема исключения изолированности информации. Модернизация технологической составляющей зачастую предполагает вполне приемлемые инвестиции. И при этом, если страховые компании готовы использовать возможности открытых стандартов, полная замена систем и приложений не требуется.

Развертывание порталов с единым интерфейсом и приобретение некоторых ключевых инструментов коллективной работы – для поддержки социальных взаимодействий, мгновенного обмена сообщениями, электронной почты, ведения календаря и группового планирования, а также составных приложений – позволят страховым компаниям обеспечивать эффективные взаимодействия и повышать оперативность. Кроме того, компании могут сократить свои ИТ-затраты, воспользовавшись онлайн-сервисами коллективной работы в средах облачных вычислений.

Долгосрочные преимущества

Небольшие начальные инвестиции в ПО для коллективной работы могут обеспечить значительные преимущества в долгосрочной перспективе. Компания, поддерживающая коллективную работу, может укреплять свою конкурентоспособность благодаря повышению продуктивности и уровней удовлетворенности клиентов, а также способна привлекать и удерживать лучших отраслевых специалистов. Страховые компании, включающие в план развития бизнеса внедрение инновационных технологий и процессов, добиваются более значительных конкурентных преимуществ. Инновации и коллективная работа неизменно приводят к росту доходов. Использование открытых стандартов позволяет компаниям лучше понимать потребности, ожидания и покупательские привычки клиентов. Более активные взаимодействия с клиентами повышают их лояльность, а более качественное обслуживание – их удовлетворенность. Эффективные внутренние коммуникации упрощают передачу знаний уходящих на пенсию представителей поколения бэби-бума молодым специалистам.

Инструменты для разумной коллективной работы

Программное обеспечение IBM Lotus и IBM WebSphere® Portal позволят вам эффективно использовать новейшие технологии коллективной работы для более разумного ведения бизнеса.

- **Программное обеспечение для социальных взаимодействий** предоставит вам возможность обмениваться идеями и информацией. Поддерживайте обсуждения в онлайн-овых сообществах. Распространяйте актуальную информацию через блоги и wiki-ресурсы. Управляйте проектами на страницах задач и в групповых рабочих пространствах. Легко находите нужные ответы в профилях пользователей и общих хранилищах контента.
- **Программное обеспечение для коммуникаций в реальном времени** предоставит вам возможность действовать более оперативно, оптимизировать процессы и даже сократить расходы. Система мгновенного обмена сообщениями со статусами присутствия позволит сотрудникам получать ответы на свои вопросы за несколько минут или даже секунд. Онлайн-овые встречи сокращают транспортные расходы и позволяют глобально распределенным группам работать вместе так, как если бы они находились в одной комнате. А поддержка мобильных устройств дает возможность удаленным сотрудникам работать практически где угодно и когда угодно.
- **Программное обеспечение для развертывания порталов и составных приложений** позволяет своевременно предоставлять пользователям именно ту информацию, которая им необходима. Персонализированные порталы и средства самообслуживания для клиентов и сотрудников помогают им экономить время и обеспечивают сокращение затрат организации. Корпоративные составные приложения предоставляют пользователям и ИТ-специалистам возможность извлекать данные из разрозненных источников для решения ситуационных проблем. А порталы способствуют укреплению взаимоотношений между клиентами и организацией.
- **Программное обеспечение для обмена сообщениями и коллективной работы** выходит за пределы электронной почты и календарного планирования, предлагая доступ ко всем необходимым возможностям сотрудничества. Оно интегрирует программные продукты для поддержки социальных взаимодействий, коммуникации в реальном времени и просмотр web-ресурсов в единую среду, вне зависимости от того, какую систему вы используете – настольный компьютер, ноутбук или мобильное устройство. Технологии дедупликации и сжатия данных позволяют ИТ-службе экономить дисковое пространство.
- **Онлайн-овые сервисы на базе облачных сред** предоставят вам доступ к программным инструментам для социальных взаимодействий, коммуникаций в реальном времени, обмена сообщениями, коллективной работы и множеству других возможностей через Интернет, где бы вы ни находились. Вы можете использовать средства коллективной работы при меньших затратах и снижении нагрузки на ИТ-службу и эффективно сотрудничать с внешними партнерами и поставщиками за межсетевым экраном.

Более разумная работа в масштабе всего агентства

Совершенствование возможностей для коллективной работы и доступа к информации позволяет специалистам всех подразделений с любыми областями ответственности добиваться более высоких результатов. Вот несколько примеров того, как сотрудничество помогает специалистам страховых компаний работать более разумно.

Агенты. Агенты, которым требуется доступ к электронной почте, календарю, онлайн-овым совещаниям и транзакциям, также получают преимущества благодаря более эффективным средствам взаимодействия с отраслевыми экспертами. Это позволяет быстрее приступить к обработке страховых претензий. Предоставление агентам возможности легко находить таких экспертов и быстро получать необходимые ответы с использованием системы мгновенных сообщений со статусом присутствия, а также профилей, блогов и wiki-ресурсов, доступных в программном обеспечении для социальных взаимодействий, позволяет значительно сократить время обработки страховых претензий, повышая эффективность, сокращая затраты и обеспечивая удовлетворенность клиентов.

Специалисты по оценке ущерба. Оценщикам необходима возможность работать практически где угодно и когда угодно. Используя мобильные версии программного обеспечения для обмена сообщениями, коллективной работы и коммуникаций в реальном времени, а также инструменты сотрудничества на базе порталов и сред облачных вычислений, оценщики могут выполнять практически любую работу. Они могут получать новые претензии, реагировать на существующие запросы, связываться с клиентами и взаимодействовать с бизнес-партнерами – где бы они ни находились, в офисе или в пути.

Высшее руководство. Чтобы обеспечить эффективность бизнеса, руководителям необходимо детально представлять себе ситуацию в масштабе всей организации. Им требуется оперативный доступ к любой необходимой информации, от данных о доходах и затратах до количества привлеченных клиентов и приобретенных продуктов. Кроме того, им будет полезен доступ к данным об эффективности портфеля в масштабе всего предприятия и для всех регионов. Программное обеспечение IBM



позволяет встраивать готовые информационные панели в существующие порталы, чтобы руководители могли просматривать ключевые показатели эффективности и другую значимую информацию через единый интерфейс. В результате они получают возможность анализировать эффективность, пересматривать стратегии и соответствующим образом управлять тактиками.

Клиенты. Использование КПК, других мобильных устройств и Web-сайтов повышает удобство и качество обслуживания, укрепляя лояльность к торговой марке и поддерживая формирование активных сообществ клиентов. Онлайн-сообщества, реализуемые с использованием программного обеспечения для социальных взаимодействий и Web-порталов, позволяют клиентам обмениваться информацией и мнениями об услугах страхования. Кроме того, сообщества предоставляют новые, более обширные возможности для поддержки обратной связи. Комментарии, рейтинги и другие отзывы клиентов помогают лучше понимать, что необходимо для сохранения и укрепления позитивных взаимоотношений с клиентами. А высокие уровни удовлетворенности клиентов поддерживают продажи дополнительных продуктов и рост доходов.

IBM и отрасль страхования

IBM имеет богатый практический опыт работы в отрасли страхования. Мы уже помогли многим страховым компаниям развернуть новые модели ведения бизнеса, ориентированные на потребности клиентов.

Программные продукты IBM WebSphere Portal и IBM Lotus являются превосходными компонентами решений для коллективной работы. Они предлагают единый интерфейс для работающих вне офиса специалистов. Они интегрируют мгновенные сообщения, электронную почту, календарь, групповое планирование и онлайн-офисные приложения. Они поддерживают эффективную коллективную работу, позволяя участникам групп выбирать, где, когда и как они хотят работать. Программное обеспечение WebSphere Portal и Lotus будет приносить вашей организации все большие выгоды по мере добавления новых инструментов, технологий и процессов.

Ускоренная окупаемость инвестиций в программное обеспечение

Специалисты службы IBM Software Services for Lotus и избранные бизнес-партнеры IBM помогут вам лучше понять возможные варианты развертывания технологий и методы эффективного использования решений Lotus для коллективной работы, чтобы сократить совокупную стоимость владения и повысить продуктивность вашей организации. Узнайте больше о предлагаемых технических консультациях, возможностях обучения и программе Software Accelerated Value Program. Эти предложения помогут вам быстрее добиться успеха с использованием технологий IBM. Для получения дополнительной информации посетите Web-страницу: ibm.com/software/lotus/services.

Дополнительная информация

Чтобы узнать больше об ассортименте решений IBM Lotus для коллективной работы и о том, как эти решения помогают страховым компаниям работать более разумно, выводя на рынок инновационные продукты, свяжитесь с региональным торговым представителем или бизнес-партнером IBM, либо посетите Web-сайты: ibm.com/software/lotus/ или ibm.com/insurance.



© Copyright IBM Corporation

123370, Москва
Пресненская наб., 10
Тел.: +7 (495) 775-8800
Факс: +7 (495) 258-6468, 258-6404

Август 2009 г.
Все права защищены.

IBM, логотип IBM, ibm.com, Lotus и WebSphere являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками International Business Machines Corporation в США и/или других странах. Если эти и другие зарегистрированные термины IBM при первом упоминании в данном документе отмечены символом товарного знака (® или ™), то это товарные знаки, зарегистрированные или охраняемые нормами общего права в США и принадлежащие IBM на дату публикации документа. Кроме того, такие товарные знаки могут быть зарегистрированными или охраняемыми нормами общего права в других странах. Актуальный список товарных знаков IBM представлен на странице «Информация об авторских правах и товарных знаках» по адресу ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Другие названия компаний, продукции и услуг могут являться товарными знаками или знаками обслуживания соответствующих компаний.

Упоминание в данной публикации продуктов или услуг корпорации IBM не означает, что IBM предполагает предоставлять их во всех странах, где она ведет свою деятельность.

Содержащиеся в данном документе сведения предоставлены исключительно в информационных целях. Несмотря на предпринятые усилия по проверке полноты и точности содержащейся в данном документе информации, она предоставляется по принципу «как есть», без каких-либо гарантий, явных или подразумеваемых. Кроме того, данная информация основывается на текущих планах и стратегиях IBM по разработке продукции, которые IBM может изменить без уведомления. IBM не несет ответственности за какой бы то ни было ущерб, возникший в результате использования этой и любой другой документации. Содержание данного документа не подразумевает никаких заявлений или гарантий со стороны IBM (а также компаний, поставляющих ее продукцию или продающих лицензии на ее использование), или изменения условий применимых лицензионных соглашений, регулирующих использование программного обеспечения IBM.



Подлежит повторной переработке
