

ALLEGRO MULTICHANNEL RÝCHLO A FÉROVO. A S NOVÝM PREDAJNÝM SYSTÉMOM UŽ AJ MULTIKANÁLOVO.

Sektor

Financie, Poistovníctvo

Profil spoločnosti

Allianz - Slovenská poisťovňa je najväčšou univerzálnou poisťovňou na Slovensku, s trhovým podielom temer 27%. Ponúka celú škálu poistných produktov: od životného a úrazového poistenia, cez poistenie privátneho majetku a poistenie motorových vozidiel, až po poistenie priemyslu a podnikateľov. Spoločnosť má viac ako 1 800 zamestnancov a prevádzkuje vyše 300 obchodných miest po celom Slovensku. Patrí do skupiny Allianz Societas Europaea, ktorá spravuje zmluvy miliónov klientov po celom svete.

Allianz – Slovenská poisťovňa chce poskytovať svoje služby pre zákazníkov rýchlo a férovo. Rýchlo vybaviť požiadavky klientov, ale aj rýchle uviesť nové produkty na trh. Dôležitou oblasťou je kvalitná a profesionálna služba klientovi v oblasti predaja. Kvalitná aplikačná podpora pri predaji je pre naplnenie týchto cieľov nevyhnutným predpokladom. Odstránenie akýchkoľvek bariér obchodnej siete predávať na akomkoľvek mieste, či už statickým, alebo mobilným pripojením, resp. použitím širokého portfólia technologických zariadení je strategickou prioritou poisťovne. V Allianz – Slovenská poisťovňa zareagovali na aktuálne trendy zásadnou modernizáciou systémov pre podporu predaja.

VÝVOJ PREDAJNÝCH SYSTÉMOV BOL DRAHÝ A NEFLEXIBILNÝ

Vývoj softvérových riešení pre podporu predaja v Allianz - Slovenská poisťovňa (Allianz SP) zabezpečovali viacerí dodávatelia. Pre rôzne predajné kanály sa tak často vyvíjali softvérové komponenty s rovnakou funkcionalitou. Atomický vývoj jednotlivých systémov prinášal zvýšené náklady na vývoj, správu a prevádzku IS. Jednoznačne to vytváralo priestor pre možnú konsolidáciu.

V momente, keď si rýchlo rastúci segment predaja prostredníctvom maklérskeho siete vyžadoval inovovanú aplikačnú podporu predaja, bolo rozhodnuté nielen o vývoji samotného riešenia, ale aj o zmene prístupu k vývoju softvéru pre rôzne predajné kanály.

ZÁKAZNÍK POTREBOVAL VÝRAZNE ZLEPŠIŤ PODPORU PREDAJA

Aplikácia pre predaj prostredníctvom maklérskeho siete mala priniesť maximálnu podporu pri predaji - primárne životných poistení, zlepšiť servis pre zákazníkov a priniesť maximálnu mieru digitalizácie celého procesu. S ohľadom na predajný kanál, muselo byť celé riešenie ľahko integrovateľné do existujúcich maklérskeho systémov.

Skutočnou výzvou pre zhotoviteľa však bola požiadavka maximálne zjednotiť aplikačnú podporu pre rôzne predajné kanály, s cieľom zvýšiť efektivitu pri príprave produktov a znížiť obstarávacími náklady odstránením redundantných častí dodávky.

POSAM POTVRDIL SVOJE KOMPETENCIE A DOSTAL DÔVERU

Spoločnosť PosAm sa stala jedným z kľúčových hráčov v tomto konsolidačnom procese vzhľadom na dlhoročné skúsenosti s tvorbou riešení pre podporu predaja v poisťovníctve. Vďaka svojim doménovým a technologickým expertným znalostiam mohol PosAm predstaviť inovatívne riešenie pre obe požadované oblasti.

NAVRHLI SME NOVÉ KONSOLIDOVANÉ RIEŠENIE PRE MULTIKANÁLOVÝ PREDAJ

Pri riešení požiadavky na elimináciu redundancií v informačných systémoch pre rôzne predajné kanály sa PosAm zameril na procesy, ktoré sú pre všetky predajné kanály spoločné: tvorbu kalkulačných knižníc pre výpočet poistenia a komplexnú podporu tvorby kvotácií poistení.

PosAm navrhol novú technologickú vrstvu, ktorá by konsolidovala tieto procesy a bola spoločnou platformou pre aplikácie používané v jednotlivých predajných kanáloch. Jednou z týchto aplikácií by bolo aj nové riešenie pre podporu predaja poistných produktov cez maklérov.

Aj pri tvorbe riešenia pre maklérov vsadil PosAm na úplne nový prístup k predaju produktov samotných. Ten mal viac reflektovať potrebu budovania vzťahov dôvery medzi poisteným a poisťovateľom založenom na kvalitných službách a transparentných informáciách, čomu sa prispôsobilo celé riešenie.

JEDNOTNÁ ARCHITEKTÚRA OPTIMALIZUJE VÝVOJ A ZEFEKTÍVŇUJE PODPORU PREDAJA

Procesy spoločné pre všetky predajné kanály zabezpečuje dnes nový systém, ktorý poskytuje plnú konfigurovateľnosť predajných produktov, umožňuje veľmi rýchle a efektívne zmeny výpočtových algoritmov a tiež neobmedzenú segmentáciu produktov pre špecifické predajné siete, resp. jednotlivých predajcov.

Táto technologická vrstva zjednocuje poskytované služby a poskytuje dáta pre interné informačné systémy, ale aj externých dodávateľov a konzumerov služieb z radov maklérskej spoločnosti. Vybudovanie, správa a distribúcia výpočtových knižníc týmto spôsobom je určite unikátnym riešením na trhu.

Navrhnutá architektúra využíva aj nový systém pre podporu predaja poistných produktov prostredníctvom maklérov. Ten zabezpečuje efektívnu podporu predaja životného poistenia aj poistenia prívatného majetku. Veľmi dôležitou črtou tohto riešenia je detailne prepracované používateľské rozhranie zamerané na asistovaný zážitkový predaj poistenia.

Hlboká znalosť zákazníkových procesov a zvládnutie príslušných technológií stáli za vytvorením jednoduchého a prehľadného rozhrania „wizardovského typu“. To dáva možnosť zapojiť perspektívneho klienta do prípravy a modelovania poistenia. Interaktívnosť tohto procesu prispieva k výraznému skvalitneniu poskytovaných služieb a spokojnosti zákazníkov.

Z technického pohľadu sa jedná o riešenie vybudované na moderných web technológiách Angular a JavaScript. V súlade so štandardami Allianz išlo o prvé nasadenie týchto technológií v IT prostredí Allianz SP. Riešenie je vybudované ako multikanálové riešenie a podporuje rôzne typy koncových zariadení, vrátane mobilných SMART zariadení.

VÝVOJ NOVÉHO SYSTÉMU TRVAL IBA 6 MESIACOV

Úspech projektu stál na dvoch kľúčových komponentoch celého riešenia: Konsolidačnej vrstve s kľúčovými biznis funkciami kvotačného systému a výpočtových knižniciach, ktoré musia fungovať v multikanálovom svete rôznorodých technologických zariadení. Maximálnu pozornosť sme preto venovali detailnej

vstupnej analýze používateľských scenárov a kvalitnej príprave výpočtových knižníc a spôsobu ich implementácie na rich WEB klientovi. Veľa úsilia sme venovali aj ergonomii a použiteľnosti používateľského rozhrania. Napriek náročnosti a rozsahu projektu sme riešenie nasadili do prevádzky 6 mesiacov od zahájenia implementačných prác.

OČAKÁVANÉ BENEFITY SA DOSTAVILI

Produkty sú zavádzané rýchlejšie a s menšími nákladmi, úroveň podpory predaja významne stúpla. Projekt tak úspešne naplnil ambície definované pri jeho štarte.

Zjednotili sme kľúčové funkcionality pre jednotlivé predajné systémy a zásadným spôsobom optimalizovali náklady pre proces predaja poistných produktov. Spoločná konsolidačná vrstva aplikácií pre jednotlivé predajné kanály významne skrátila čas potrebný na uvedenie nových poistných produktov na trh. A to rádo-vo až v týždňoch. Výsledné riešenie tiež prispelo k zníženiu prevádzkových nákladov spojených s dodávkou SW riešení.

Moderný systém na podporu predaja pre maklérov, zameraný na zážitkový asistovaný predaj, priniesol nový rozmer do predajného procesu nielen pre maklérov. Vo vysoko konkurenčnom prostredí, v ktorom poisťovňa pôsobí, sa jedná o dôležité kroky, ktoré prispievajú k tomu, aby si Allianz – Slovenská poisťovňa udržala súčasne vedúce postavenie na trhu.



Cieľom spoločnosti je prinášať zákazníkom úžitok prostredníctvom unikátnych riešení s využitím informačných technológií. Spoločnosť je certifikovaná podľa ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nádie pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.
Bajkalská 28
821 09 Bratislava
T: +421-2-49 23 91 11
www.posam.sk