

KOOPERATIVA poist'ovna, a.s. Vienna Insurance Group

Dodavatel: kWare, s.r.o.

Produkt: Dynamics 365

Obor podnikání

Finanční služby – Pojišťovnictví.

Společnost Kooperativa poist'ovna, a.s. Vienna Insurance Group prochází procesem digitalizace, legislativními změnami a integrací na další pojistný subjekt. V souvislosti se změnami je třeba nejen sjednotit jednotlivé obchodní procesy, ale také zefektivnit jednotlivé činnosti v rámci obsluhy klienta a zpracování marketingových kampaní.

V rámci obchodní sítě se pro obslužení klientů používá interně vyvinutý informační systém poskytující komplexní informace o klientovi, smlouvách a škodních událostech. V tomto systému však nejsou k dispozici informace o jednotlivých obchodních nabídkách i o poslední komunikaci s klientem a tyto informace byly ukládány individuálně nebo ve sdílených Excelovských sešitech. Tato situace vedla k obtížnějšímu obslužení klientů, pokud přišli na pobočku k jinému poradci.

Obchodní aktivity byly primárně realizovány na základě centrálního plánování kampaní, které byly distribuovány přes Excely na jednotlivé agentury a kanceláře. Zrealizované aktivity byly následně zpětně zaznamenány do Excelů a následně vyhodnoceny na centrále. Těmito kampaněmi byly jak obchodní nabídky jednotlivých pojistných produktů. Retenční aktivity před ukončením smlouvy nebo různá upozornění týkající se smlouvy nebo škodové události byly generované core systémem a posílané mailem na odpovědné manažery.

Tyto aktivity byly významně administrativně náročné a neposkytovaly okamžitou zpětnou vazbu o průběhu plnění kampaně nebo o denních aktivitách jednotlivých obchodníků. Stejně tak toto masové generování různých typů kampaní vedlo k vygenerování mnoha leadů, které nakonec mohly zůstat nezpracované.

Pro potřeby budoucího rozvoje společnosti bylo třeba navrhnout také novou integrační platformu, která umožní budoucí efektivní integraci na jednotlivé systémy v Pojišťovně

Základní cíle projektu

Zvýšení propojit'ivosti klienta

- Zlepšení přehledu o klientovi a tím zlepšení jeho obsluhy.
- Snížení administrativní zátěže a zvýšení času na obchod
- Přesnější plánování kampaní

Zefektivnění administrativy

- Zlepšení operativního reportingu pro jednotlivé úrovně managementu
- Efektivnější distribuce a zpracování marketingových kampaní

Efektivnější řízení

- Zefektivnění a sjednocení procesu pro obchodní síť s cílem digitalizace
- Zlepšení adaptace nových pracovníků
- Naplnění legislativní požadavků GDPR

Vytvoření nové integrační platformy pro propojení interních systémů

Nasazené řešení

Pro nové řešení byla využita platforma Microsoft Dynamics CRM 2016 (CRM) spolu s integrační platformou Microsoft BizTalk zajišťující napojení na systémy pojišťovny Kooperativa.

V rámci rychlé orientace jsou uživatelé systému zobrazeni nejen základní informace o klientovi včetně poslední komunikace s klientem, ale také souhrnné informace o smlouvách jako jsou počet smluv, objemy ročního pojistného nebo saldo rozdělených dle produktových kategorií (Život, Vozidla, Majetek, Cestovní pojištění a podobně). Díky těmto informacím vidí uživatel aktuální situaci klienta, ale také jeho obchodní potenciál.

Detailnější informace na klientské 360 poskytují informace jak o jednotlivých obchodních příležitostech, pojistných smlouvách, škodových událostech, tak i o aktuálních aktivitách, které má s klientem řešit. Jedná se typicky o produktové nabídky nebo doplnění smluvních informací, či dokumentů.

Každý obchodník pracuje se svými obchodními příležitostmi (Leady). Tyto leady jsou identifikovány individuálně nad vlastním portfoliem klientů, nebo centrálně v rámci marketingových kampaní. Pro zjednodušení práce s Leady a zrychlení zaškolení nových zaměstnanců je nad Leadem realizován obchodní proces, který uživatelé vede jednotlivými kroky k uzavření smlouvy. Systém CRM je napojen na základní kalkulační systém, ve kterém se generují jednotlivé nabídky a které jsou synchronizovány k jednotlivým Leadům.

Z hlediska manažerské reportingu jsou v CRM vytvořeny analytické nástroje, které poskytují informace pro jednotlivé manažery o efektivitě obchodních aktivit jednotlivých obchodníků, kanceláří nebo agentur.

Systém CRM je napojen na Core systémy pojišťovny Kooperativa a zobrazuje uživatelům aktuální data o klientských smlouvách, škodách, ale i jednotlivé dokumenty. Tato integrace je realizována pomocí integrační platformy Microsoft BizTalk. Celé toto řešení je provozováno v módu High Availability zajišťující požadavky na spolehlivost a bezpečnost moderních Enterprise řešení.

Přínosy:

- Zlepšení pohledu na klienta – Klientská 360 poskytuje rychlý, ale i detailní pohled nad klientskými daty.
- Snížení administrativy – Snížení počtu generovaných a zasílaných Excelů na kanceláře a regiony, snížení výkaznictví do Excelů a jejich následná sumarizace a v této souvislosti naplnění legislativy GDPR při práci s leady
- Zlepšení obchodního reportingu – okamžitý pohled na obchodní data za jednotlivé Kanceláře, Regiony a Agentury bez nutnosti výkazů v samostatných Excelech.
- Snížení ztráty při obchodu zaměstnance – Data při odchodu zaměstnance v CRM zůstanou a je možné na aktivity plynule navázat. Díky bezpečnostnímu modelu vidí uživatel pouze na svoje portfolio klientů
- Posun společnosti k digitalizaci procesů

Typ CRM

Řízení obchodu
Marketingové kampaně
Reporting

Mobilní aplikace

Ne

Typ provozu CRM

Dynamics 365 On Premise + BizTalk On Premise

Dodání serveru

Ne

Počet uživatelů CRM

750 uživatelů

Rozpočet na CRM

Statisíce EUR

Napojení na externí systémy

Interní systémy KOOP – KOOP OS, Kalkulační systém
KOWA, KING

Země implementace

Slovenská republika

Jazykové mutace

Slovenština