

## **ПРИМЕНЕНИЕ НЕМЕЦКОГО ОПЫТА АВТОМАТИЗАЦИИ СЕТИ ПРОДАЖ ДЛЯ УКРАИНСКОГО РЫНКА**

Старовойтов Антон Георгиевич

Генеральный директор ООО «ПрофИТсофт», г. Харьков, Украина

E-mail: anthony@profitsoft.com.ua; Web: <http://www.profitsoft.com.ua>

Одной из приоритетных задач для менеджмента страховой компании является эффективное управление сетью продаж. При этом неважно, преобладают ли в компании прямые продажи, либо в основном продажи ведутся через посредников, – в любом случае возникают сходные проблемы и необходимо искать пути их решения. Среди таких проблем можно выделить:

- оперативное внесение изменений в страховые продукты для всей сети продаж (изменение методики расчета, изменение правил начисления комиссионных, новые бланки полисов и др.);
- контроль соблюдения единых стандартов при оформлении полиса в различных точках продаж;
- распределение полномочий по продаже страховых продуктов на определенных условиях в определенных точках продаж;
- оперативная поддержка процессов андеррайтинга;
- обеспечение своевременной передачи заключенных договоров в back-office;
- управление эффективностью работы сети продаж, включая анализ работы структурных подразделений и посредников, а также анализ популярности страховых продуктов по различным срезам.

Внедрение информационных систем для автоматизации работы сети продаж при правильном подходе может решить большинство из вышеперечисленных проблем, о чем свидетельствует успешный опыт внедрения таких систем компанией «ПрофИТсофт» в различных страховых компаниях и посредниках Германии и Украины.

Изначально front-office система «eVorsorge Portal» создавалась для компании «eVorsorge Finanzservice und Pensionsmanagement GmbH» (Кёльн) – страхового брокера в концерне «Deutsche Lufthansa AG», созданного в 2001 году как совместное предприятие страхового подразделения концерна Люфтганза и «VData Software-Entwicklung GmbH» (Мюнхен) – материнской компании ООО «ПрофИТсофт». Компания «eVorsorge GmbH» специализируется на продажах продуктов негосударственного пенсионного страхования, в частности корпоративного страхования предприятиями своих сотрудников. Среди продукт-партнеров компании около 30 немецких страховщиков и пенсионных фондов, включая Allianz, AXA, Alte Leipziger, Gothaer, HypoVereinsbank/UniCredit, Hamburg-Mannheimer, HDI-Gerling, R+V, Standard Life, Victoria и многие другие.

Система «eVorsorge Portal» была внедрена в компании с момента ее основания и находится в постоянном развитии, адаптируясь к новым условиям ведения бизнеса и изменениям в законодательстве.

Размер государственной пенсии в Германии постепенно снижается. Возникающие вследствие этого «дыры» в пенсионном обеспечении могут закрываться только за счет негосударственного личного и корпоративного пенсионного страхования. Для этого законодательством предоставляются все необходимые возможности, в том числе льготы по налогообложению.

Уникальность системы «eVorsorge Portal» состоит в том, что она включает в себя продукты практически всех страховщиков – лидеров рынка по всем установленным законодательством видам негосударственного частного и корпоративного пенсионного страхования, а также имеет мощный инструмент

анализа существующего пенсионного обеспечения сотрудника предприятия с целью предоставления рекомендаций относительно закрытия «дыр», возникающих за счет уменьшения доходности инвестиционных фондов, при помощи новых договоров страхования.

Так как система является Web-базированной, она может быть доступна пользователю в любой момент времени с любого компьютера. Это дает возможность использовать систему страховщикам для автоматизации своей сети продаж посредством организации доступа к ней всех своих продающих структур, включая брокеров. Система также используется брокерами для предложения клиенту оптимального страхового покрытия на основании всех доступных в рамках портала страховых продуктов различных страховщиков. И наконец, система используется предприятиями, которые заключают договора корпоративного пенсионного страхования своих сотрудников, для учета данных договоров и консультирования сотрудников относительно их будущей пенсии, как, например, концерн «DEKRA AG».

Институт брокеров и, тем более, массовое корпоративное пенсионное страхование жизни с их помощью, в Украине на данный момент, к сожалению, не развиты. И хотя система «eVorsorge Portal» изначально разрабатывалась именно для данной предметной области, как показывает практика, после соответствующей адаптации она может с успехом применяться в украинских рисковом и лайфвоых страховых компаниях для автоматизации их front-office задач.

В страховых компаниях Украины работает большое количество различных информационных систем. Как правило, большинство из них – хорошо отлаженные в течение десятилетий back-office системы, исправно выполняющие свои *учетные* задачи, но не ориентированные на автоматизацию *бизнес-процессов продаж* страховых продуктов.

Это неудивительно, так как цели у front-office и back-office систем абсолютно разные, разными являются и категории пользователей данных систем. Если back-office системы были предназначены в первую очередь для квалифицированных пользователей страховой компании, то при попытке навязать использование данных систем рядовому агенту у него неизбежно возникнут трудности с их использованием.

Однако современные технологии позволяют создавать системы с действительно дружественным к пользователю интерфейсом, при работе с которым не нужно запоминать сложные последовательности пунктов меню, нажатия кнопок и ввода N-значных кодов. Это Web-интерфейс, в котором работа с системой превращается в пошаговый переход между страницами, на каждой из которых вводится определенная часть данных либо отображаются результаты. Система сама направляет действия пользователя в рамках того или иного бизнес-процесса, не давая ему возможности ввести неправильные данные или перескочить через несколько шагов. Для работы с такими системами не требуется никакого дополнительного программного обеспечения, кроме стандартного Web-браузера на любом компьютере с выходом в Интернет, что делает возможным использование системы в любом удобном месте, к примеру в офисе у клиента. При этом система действительно автоматизирует бизнес-процессы, облегчая труд агента, а все необходимые данные попадают в учетную часть автоматически.

Система «eVorsorge Portal» относится именно к данному классу систем. Пятилетний успешный опыт ее применения в Германии подтвердил эффективность использования такого подхода для автоматизации сети продаж и позволил компании «ПрофИТсофт» выйти с аналогичными системами на украинский рынок. Осенью 2005 г. в ЗАО «Страховая группа «ТАС» было принято решение о внедрении Web-базированной front-office системы управления продажами в

филиалах и посредниках «ПрофИТсофт iПост», которая является адаптированной для украинского рынка версией системы «eVorsorge Portal». С января 2006 года система успешно работает в филиалах и посредниках компании по всей территории Украины.

Интуитивно понятный Web-интерфейс делает возможным обучение нового пользователя работе с системой в течение одного дня, при этом она действительно упрощает выполнение повседневных обязанностей агента. Система устанавливается на сервере в Головном офисе компании и доступна через Интернет для любого агента или посредника, имеющего пароль для входа в систему. Агент может рассчитать предложение для клиента с помощью калькуляторов по соответствующим страховым продуктам, подготовить заявление и распечатать договор на бланке строгой отчетности. При этом существует возможность назначения агентам или посредникам только определенных страховых продуктов или тарифов, ведется распределение и контроль использования бланков строгой отчетности, данные по заключенным договорам хранятся в единой базе и доступны для менеджера сразу же после печати договора агентом. С целью исключения двойного ввода данных реализовано взаимодействие системы с наиболее популярными программами для туроператоров, а для ассистанских компаний реализован отдельный вход для проверки валидности полисов. Также в системе имеется поддержка процессов андеррайтинга, мощный инструмент анализа данных и подготовки отчетности и много другой функциональности, объединенной в рамках системы с целью максимальной гибкости управления сетью продаж, с сохранением при этом простоты и понятности интерфейса.

С внедрением системы «ПрофИТсофт iПост» для автоматизации своей сети продаж компания получает следующие преимущества:

- автоматизация расчета премии снижает до минимума вероятность ошибок агента при расчете и печати полиса, а контроль номеров полисов при печати на бланках строгой отчетности не позволит агенту использовать «не свой» бланк;
- любые изменения в методиках расчета, правилах заполнения бланков, выдача доверенностей и андеррайтерских разрешений становятся мгновенно доступными во всей сети продаж, так как система установлена на сервере в Головном офисе, а клиенты по всей Украине работают с ней удаленно через Web-интерфейс;
- простота установки системы в новой точке продаж – для начала работы с системой достаточно любого компьютера, подключенного к Интернет. Интуитивный Web-интерфейс системы снижает временные затраты на обучение агентов работе с системой, а отсутствие дополнительной платы за лицензирование каждого нового рабочего места снижает материальные затраты на внедрение системы;
- максимальная адаптация системы под бизнес-процессы компании на этапе внедрения системы и последующая бесплатная доработка функциональности под нужды компании в течение всего срока эксплуатации системы.

Заключение договоров страхования через front-office системы в режиме онлайн уже давно стало привычным для многих компаний Германии. В Украине, кроме ЗАО «Страховая группа «ТАС», front-office система «ПрофИТсофт iПост» внедряется в также в ЗАО «УАСК АСКА» и ОДО «Страховая компания «Провита». Если Ваша компания также сталкивается с проблемами, перечисленными в начале данной статьи, у Вас есть возможность использовать современный и высокоэффективный способ их решения!