Система автоматизации оперативного учета ассистирующей компании/центра урегулирования убытков

«Ассистанс 1.1»

Свидетельство о регистрации авторского права
№ 36092 от 15.12.2010 года

НАЗНАЧЕНИЕ

Полное сопровождение программ страхования.

Фиксация информации (вся последовательность действий по случаю, звонок Застрахованного лица, тип, заказ, результат оказанной помощи).

Контроль случая (пока случай не доведен до конца, сотрудники видят в текущем режиме дополнительные действия по данному событию).

Оценка качества (возможность сразу при ведении события задать вопрос про качество оказанных услуг и полученной помощи).

Фиксация расходов (одновременно с организацией услуги фиксируются расходы, что позволяет сразу видеть остаток лимита и страховой суммы).

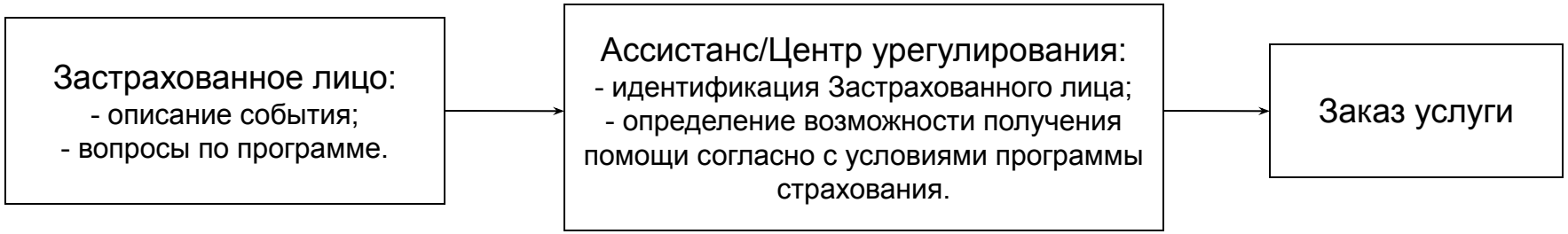
Целостность информации (для каждого Застрахованного лица есть отдельный блок, в котором вся история обращений в период действия договора, при пролонгации – в т.ч. и за прошедшие периоды).

Анализ и управление страховым портфелем (с использованием программного обеспечения возможен любой анализ портфеля).

Повышение уровня лояльности Клиентов.

Постоянный контроль уровня убытков за счет регулярных отчетов.

ПРОЦЕСС
(обращение Застрахованного лица)

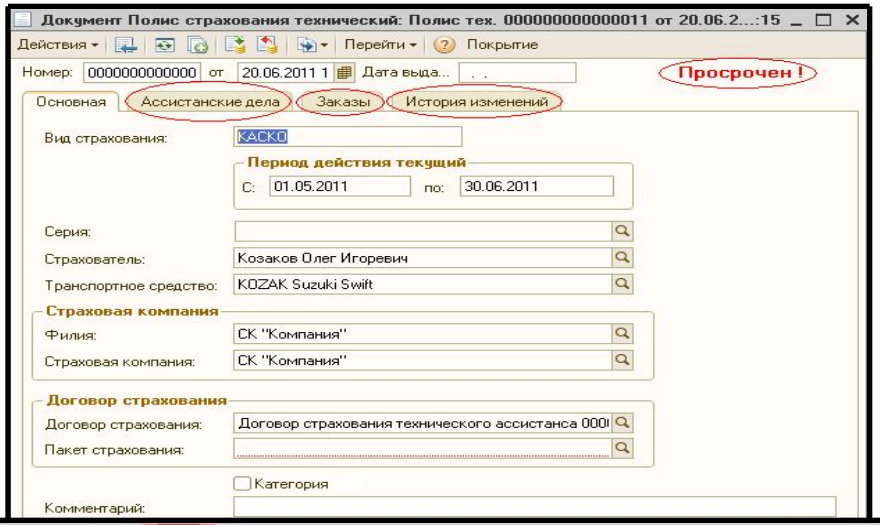


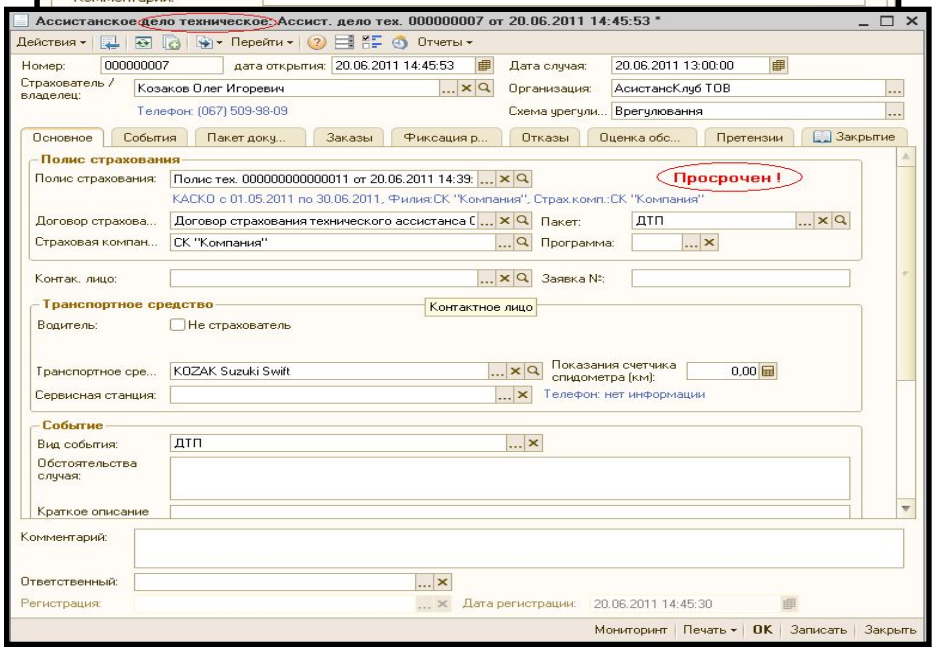
Ключевые моменты:

Ведение договоров и полисов страхования:

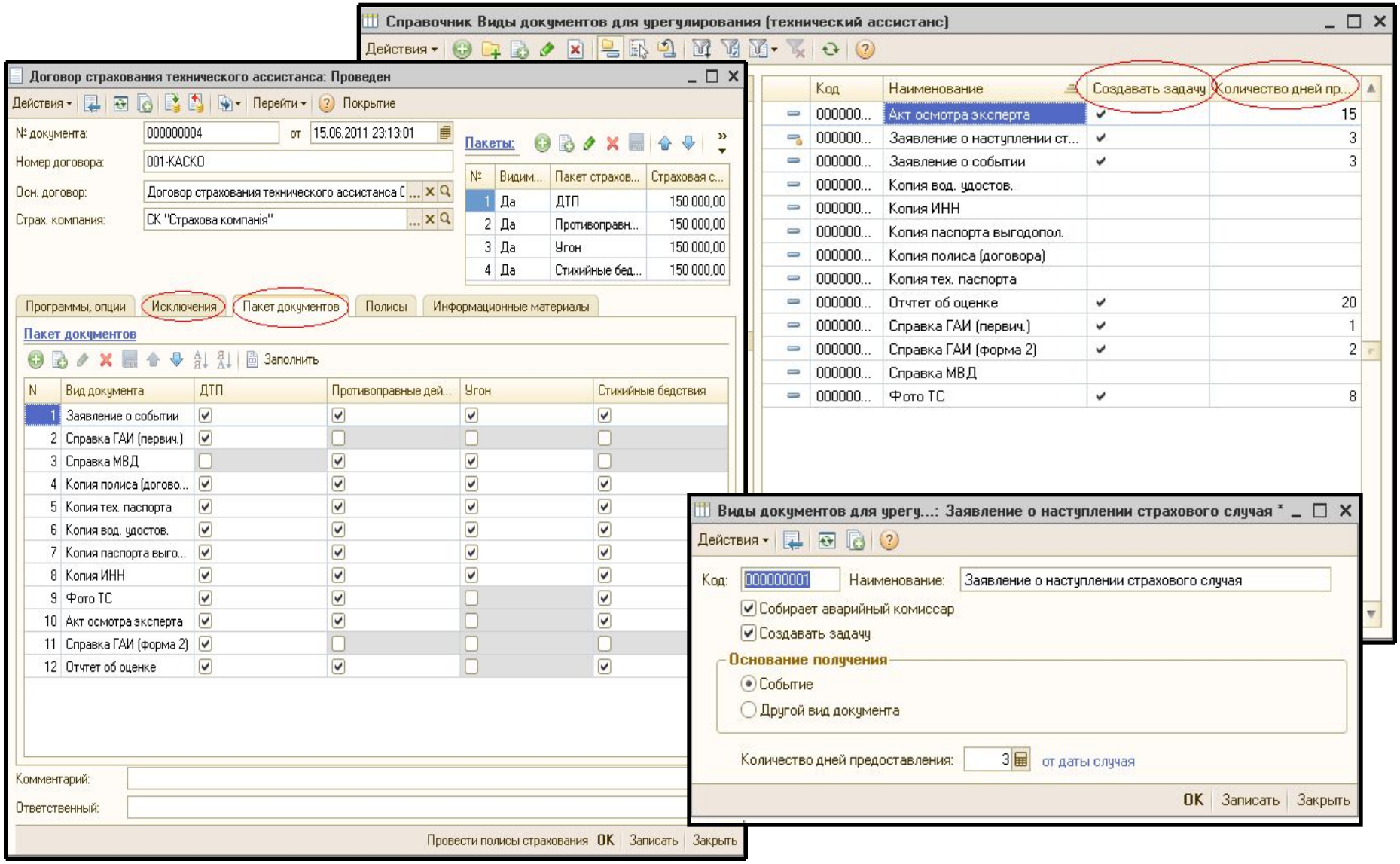
- регистрация полисов страхования:
  - автоматический импорт полисов страхования из файлов «Excel»;
  - сохранение истории изменений.
- регистрация лимитов:
  - по пакетам страхования, по программам и опциям;
  - по сумме и количеству;
  - по периоду действия (в год, дней в месяце, курсов в квартал, сеансов в год, на ассистанское дело и другие);
  - учет франшиз.
- регистрация исключений:
  - по договору в целом, по пакетам страхования;
  - учет общих исключений.
- автоматическое определение активного полиса и ассистанского дела/страхового события.

ПОИСК, ИДЕНТИФИКАЦИЯ

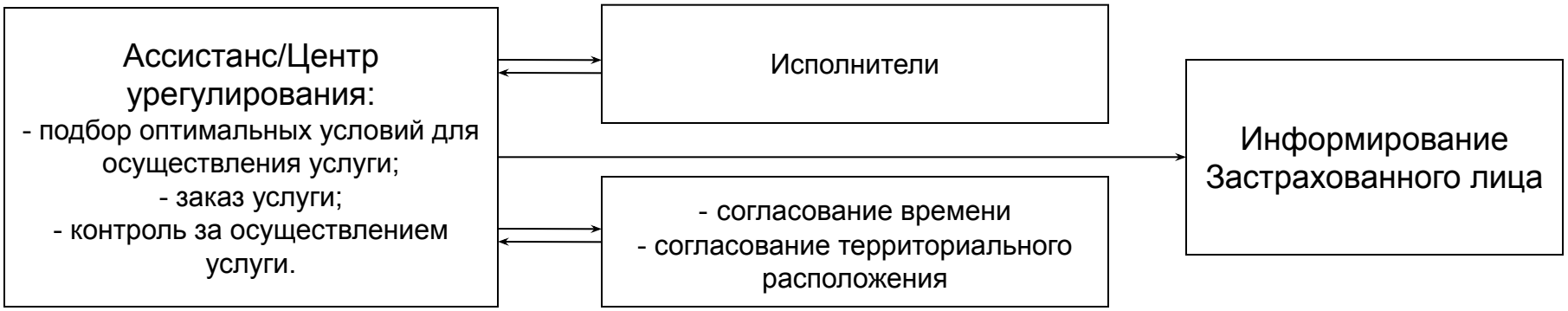




ДОГОВОР СТРАХОВАНИЯ



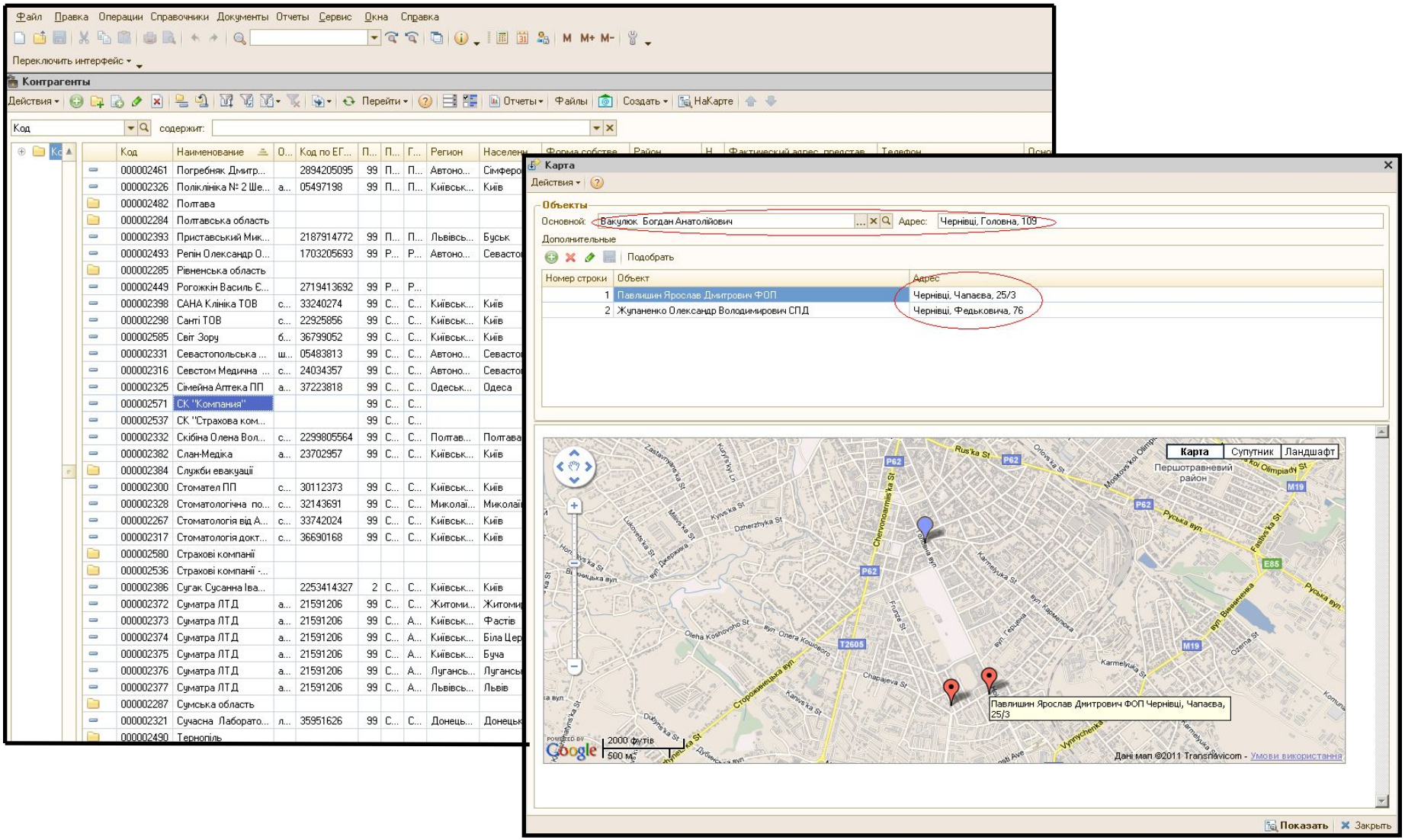
ПРОЦЕСС
(заказ услуги)



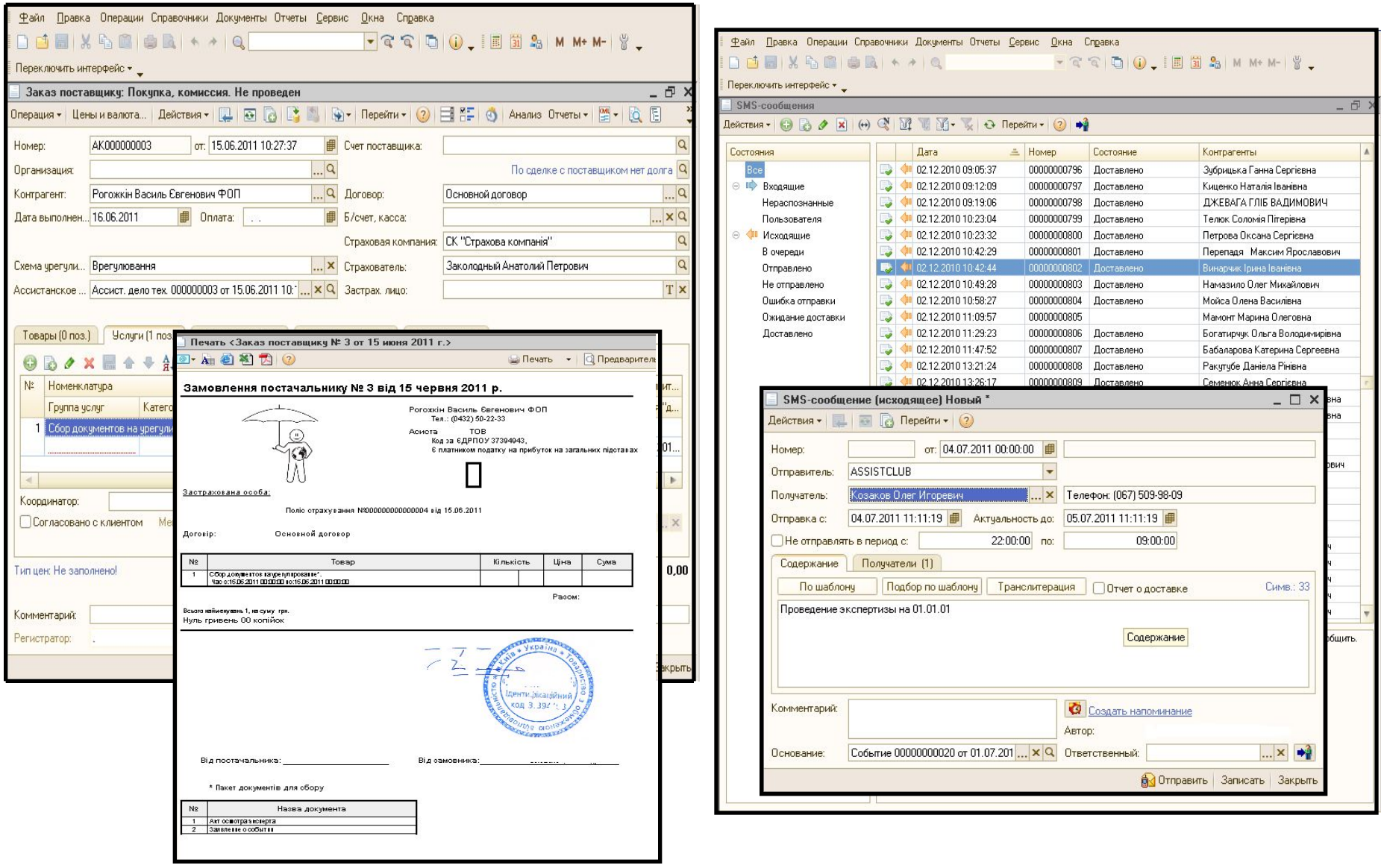
Ключевые моменты:

- Возможность подбора исполнителя:
  - по специальности, ценовому уровню;
  - территориального расположения от Застрахованного лица.
- Ведение детального заказа:
  - формирование из прайс-листа исполнителя;
  - отсутствие возможности провести заказ вне программы страхования;
  - автоматический учет ограничений любого уровня (франшиза, лимиты и т.п.);
  - печатная форма, отправка по электронной почте;
  - оперативная регистрация расходов/убытков.
- Регистрация отказов в обслуживании:
  - оперативное оформление отказов на основании исключений;
  - отчет по отказам в обслуживании.
- Информирование Застрахованного лица посредством отправки SMS сообщения.

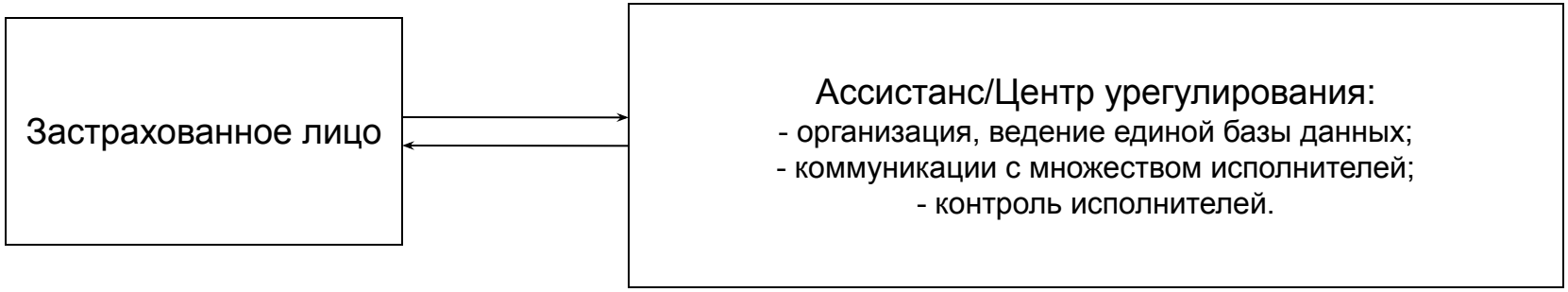
ВЫБОР ИСПОЛНИТЕЛЯ



ЗАКАЗ УСЛУГИ, SMS ИНФО



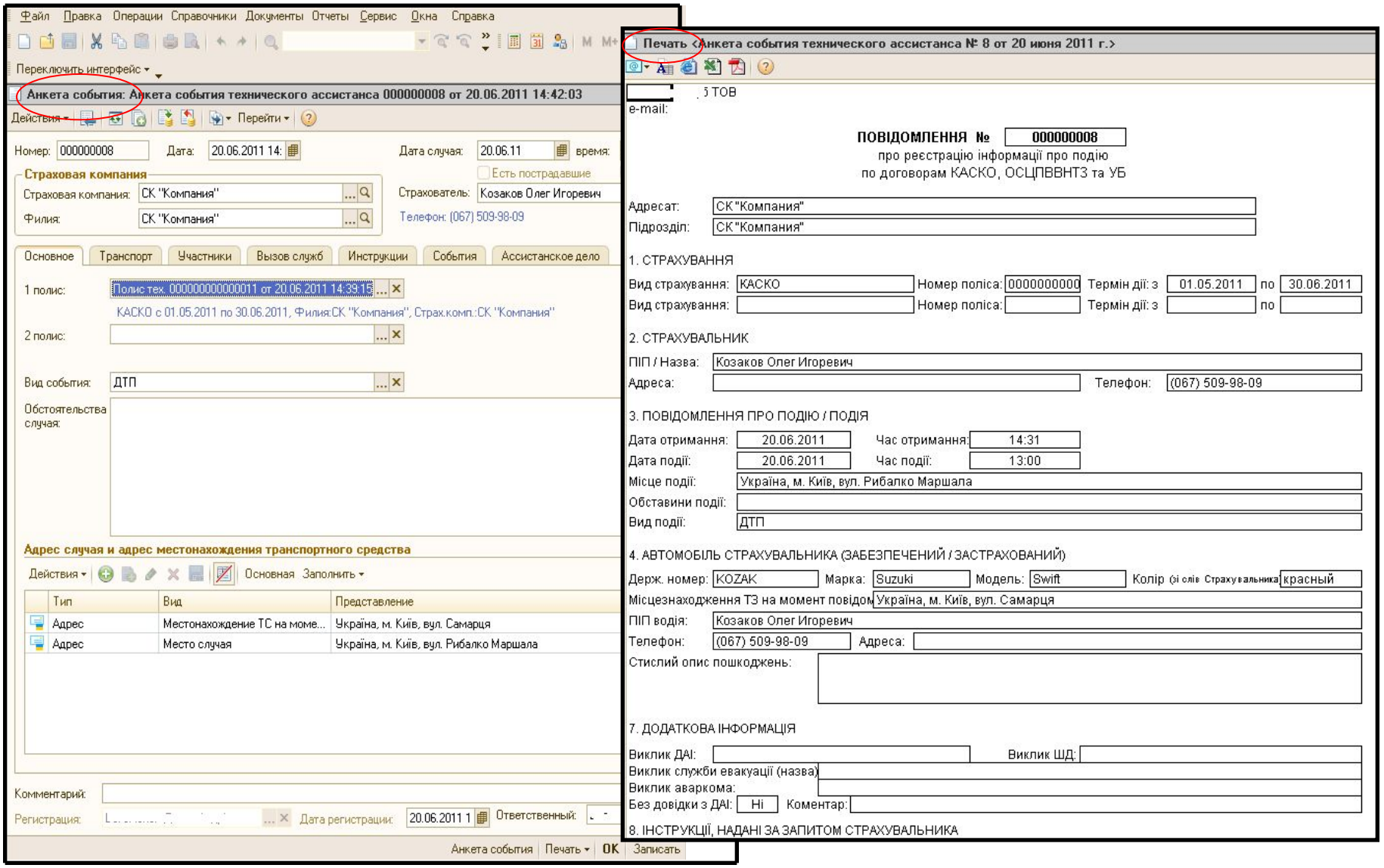
ПРОЦЕСС
(обратная связь с застрахованным)



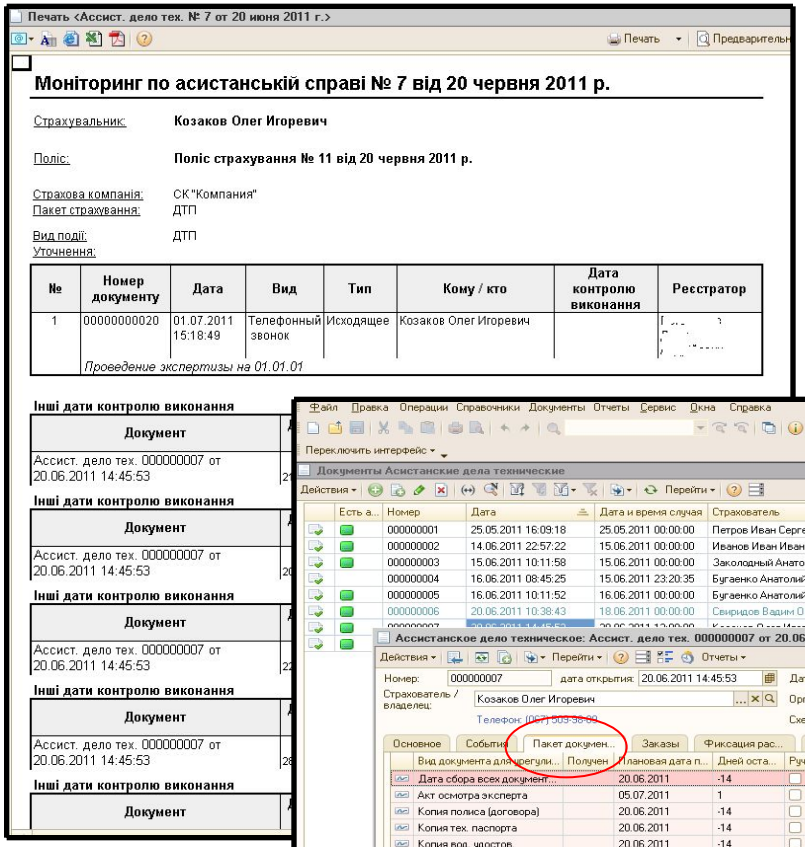
Ключевые моменты:

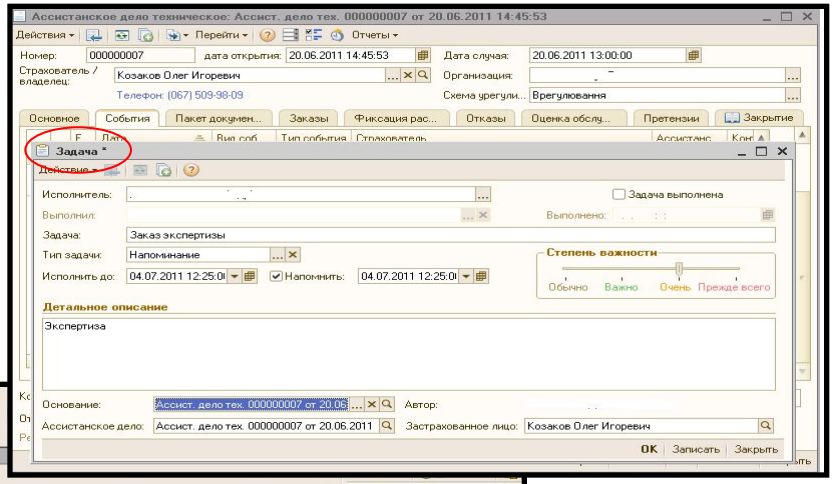
- полное ведение события – on-line мониторинг.
- регистрация всех событий:
  - входящие, исходящие;
  - по виду события: телефонный звонок, электронная почта, встреча, факс;
  - формирование задач и напоминаний.
- ведение задач:
  - установка даты контроля выполнения задачи;
  - установка статуса срочности;
  - по умолчанию установлен отбор всех невыполненных задач по отделу;
  - запрет переадресации задач и изменения времени выполнения.
- регистрация оценки качества обслуживания (включая систему NPS).

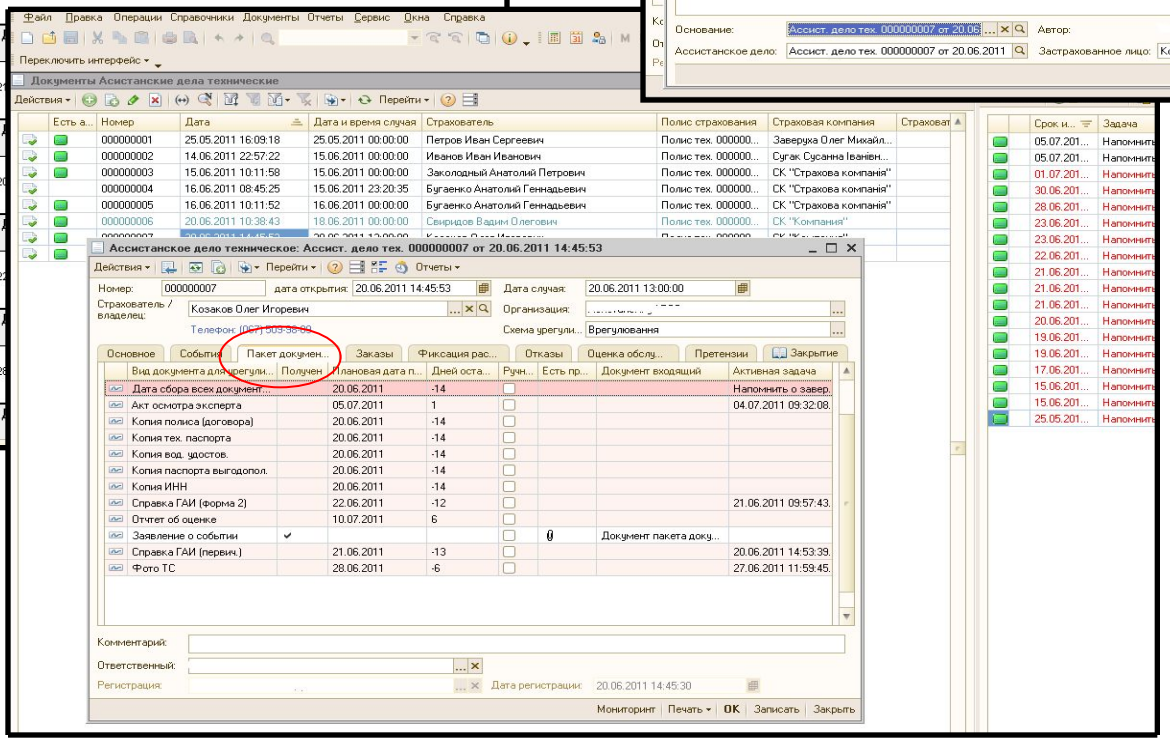
АНКЕТА СОБЫТИЯ, ПЕЧАТЬ



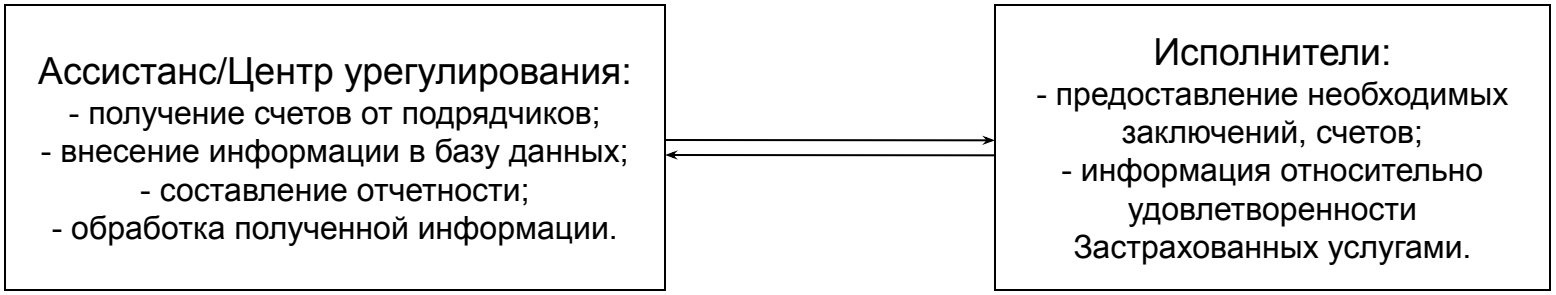
ВЕДЕНИЕ ДЕЛА, ЗАДАЧИ







ПРОЦЕСС
(анализ и обработка информации)

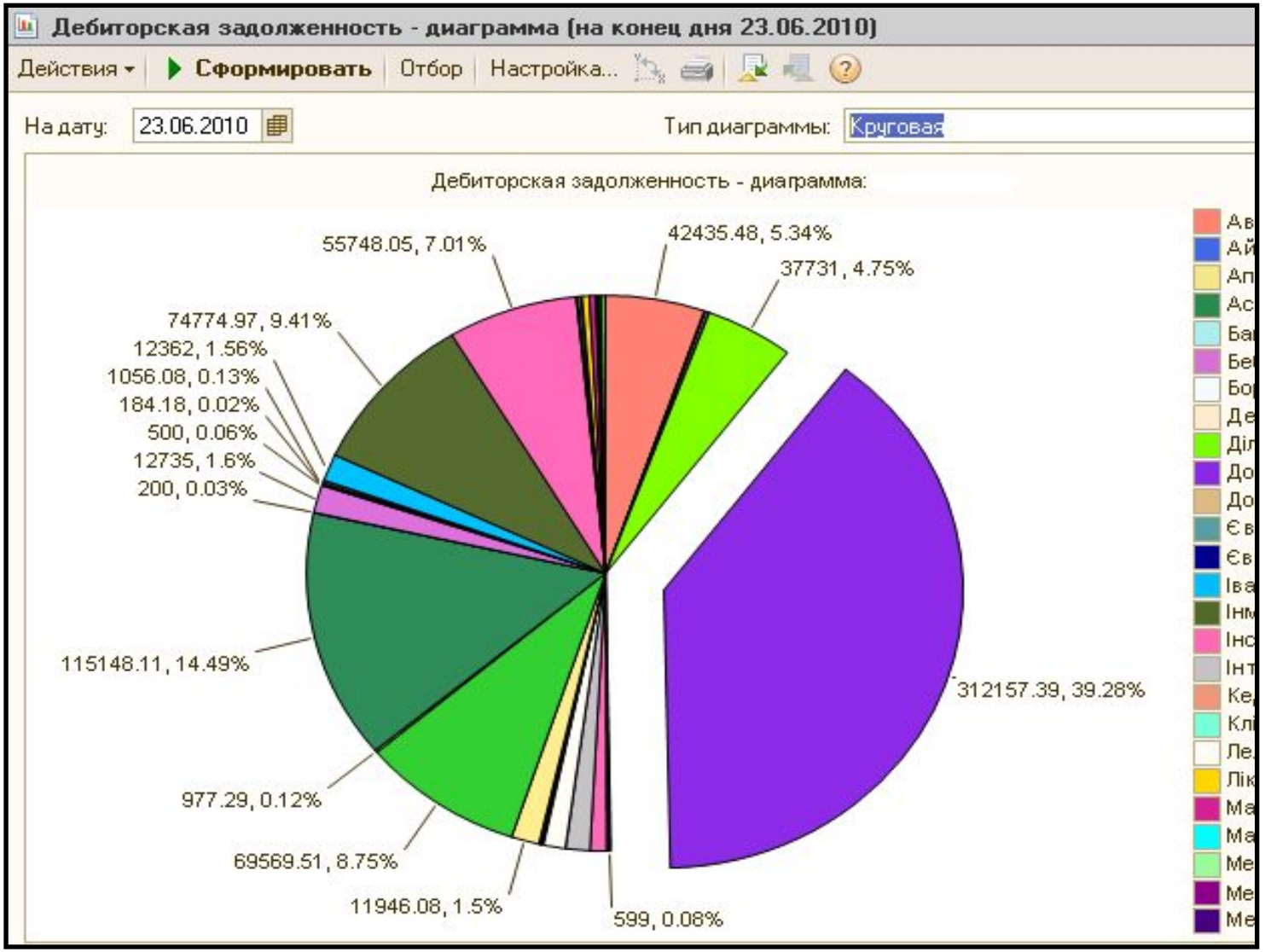


Ключевые моменты:

Регистрация расходов/убытков:

- разделение расходов/убытков на заявленные и фактические;
- оперативный анализ покрытия полиса страхования:
  - общая картина по полису;
  - по текущей программе и опции в строке документа.
- ведение счетов исполнителей/контрагентов:
  - автоматизация разнесения счетов исполнителей/контрагентов по фиксациям расходов/убытков;
  - отчет по контролю разнесения счетов исполнителей/контрагентов.
- отчеты:
  - отчет по закрытию заявленных расходов/убытков фактическими;
  - отчет по расходам/убыткам заявленным, фактическим;
  - отчет по покрытию полисов страхования;
  - конфигуратор отчетов.
- отчет «Показатели работы менеджеров»:
  - режимы (число ассистанских дел/страховых событий; число заказов; число событий и другие);
  - построение диаграмм.

АНАЛИЗ ЗАДОЛЖЕННОСТИ



ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРОВ

Файл Правка Операции Справочники Документы Отчеты Сервис Окна Справка

Переключить интерфейс

Показатели работы менеджеров (ассистанс)

Действия | Сформировать | Отбор | Заголовок | Настройка ... | Диаграмма

Период с: 23.06.2010 по: 21.07.2010

Показатели работы менеджеров

Период: 23.06.2010 - 21.07.2010

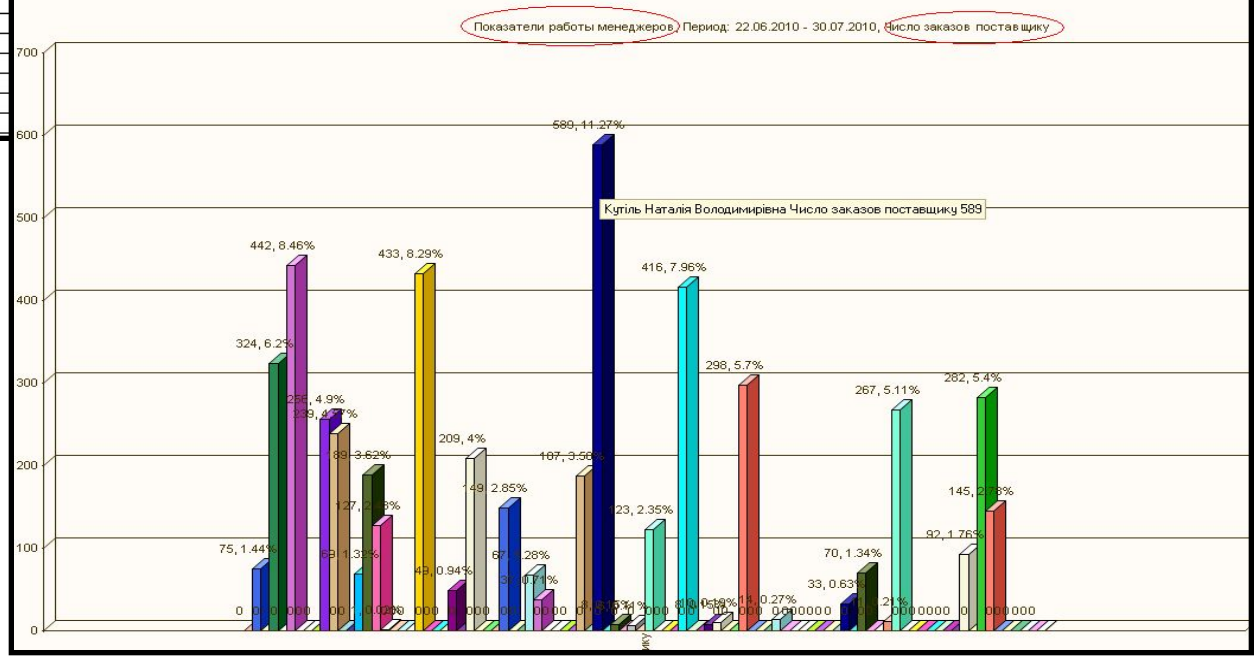
Менеджер	Число новых ассистантских дел		Число закрытых ассистантских дел		Число заказов поставщику		Сумма заказов поставщику		Число выполненных задач	
	%	Значение	%	Значение	%	Значение	%	Значение	%	Значение
Итого		**1 251**		**1 103**		**3 677**		**1 182 373,87**		**7 830**
Любовь Ивановна										
Галина Викторовна	1,76	22	1,54	17	1,63	60	2,17	25 645,94	2,62	205
Олена Миколаївна										
Юлія Сергіївна	1,12									
Олена Миколаївна										
Олег Олегович	7,83									
Олена Вікторівна										
Александр Андреевич										
Денис Андрійович	0,08									
Юлия Васильевна	0,88									
Галина Миколаївна	1,60									
Олег Юрійович										
Катерина Валерьївна										

Диаграмма

Действия | Сформировать | Настройка ...

Тип диаграммы: Гистограмма объемная

Показатели работы менеджеров, Период: 22.06.2010 - 30.07.2010, Число заказов поставщику



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

- **Конфигурация интегрирована с бухгалтерским и управленческим учетами, реализованными в типовой конфигурации.**

- **Особенность ведения взаиморасчетов:**
  - документы «Фиксации расходов» выполняют движения по начислению задолженности перед поставщиками услуг и медикаментов;
  - реализована возможность начисления задолженности, когда центральный офис поставщика платит за дочерние компании.

- **В состав конфигурации можно включить модуль «1С 8.1: Бюджетирование и планирование».**