
Автоматизация сети Росгосстрах

Вожегова Мария Андреевна
Вице-Президент по ИТ и Операциям

Содержание

1. Рынок финансовых услуг

2. РГС лидер российского страхового рынка

- Рыночные параметры – Крупнейший страховщик, 2-я сеть розничных точек продаж фин. услуг после Сбербанка, крупнейшая агентская сеть в России
- Операционные особенности – большая и разветвленная розница в части кол-ва офисов, агентов и продуктов, наследие Госстраха

3. Автоматизация Сети продаж

1. Архитектура систем компании 2010
2. Современная система урегулирования убытков
3. Стратегические инициативы 2011-15
4. РГС Целевая архитектура - Портал продавца – автоматизированные сервисы Агентской сети

1. Рынок финансовых услуг 2010-15

1. **Развитие потребностей розничных клиентов** в сторону более сложных, комплексных продуктов и технологичных каналов продажи и обслуживания
2. **Усиление западных игроков:** на рынке страховых и банковских услуг будет усиление уже вышедших игроков и появление новых
3. **Активное развитие законодательной базы, позволяющей нефинансовым институтам заниматься банковской деятельностью**



РГС, как системообразующий игрок рынка финансовых услуг, будет развивать стратегические преимущества в сети и инновациях чтобы сохранить и преумножить ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ

2.1 РГС лидер российского страхового рынка

Правопреемник Госстраха РСФСР, созданного в 1921 году

3000

представительств –
страховых отделов,
офисов продаж,
подразделений по
урегулированию убытков

85-е

место в списке
500 крупнейших
предприятий страны
(Финанс, 2009 г.)

25 000 000

физических лиц

100 000

сотрудников,
включая
более

65 000

страховых агентов

89 млрд.руб
страховых премий*

Дочерние компании:

Украина
(ПРОВИДНА)

Республика Молдова
(MOLDASIG)

Армения

РОСГОССТРАХ-Армения)

400

центров и пунктов
урегулирования убытков

83

филиала
во всех субъектах
Российской Федерации

240 000

корпоративных клиентов

* Включая ОМС 4

2.1 Продукты группы РОСГОССТРАХ

Компании группы РГС предоставляют рынку весь спектр финансовых услуг от самых простых и низкодоходных до самых сложных и прибыльных

Группа Росгосстрах

Продукты

 РГС

- ОСАГО
- КАСКО
- ДСАГО
- ИФЛ
- ВЗР



Жизнь

- Страхование жизни
- ОПС



Капитал

- ИЮЛ
- ОМС



Медицина

- НС
- ДМС



Русь-Банк

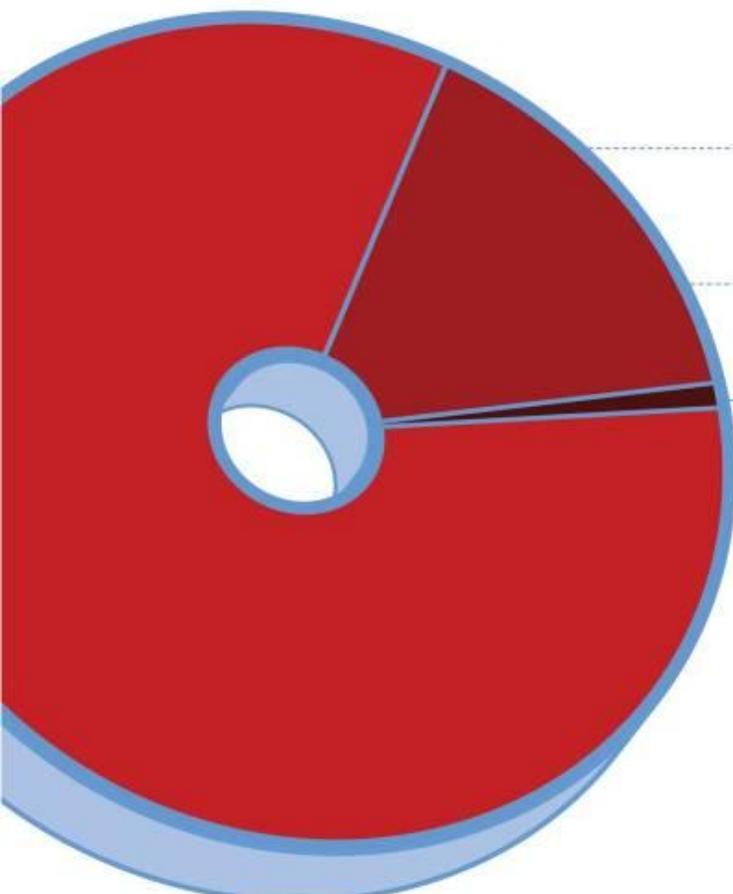
- Депозиты
- Экспресс-кредиты
- Кредитные карты
- ПИФы
- Кредиты СМБ



2.2 Что думают клиенты о компании

Готовность порекомендовать
РОСГОССТРАХ друзьям и близким

Будут ли и дальше пользоваться
услугами компании РОСГОССТРАХ



86%

Да

11%

Не могу
определиться

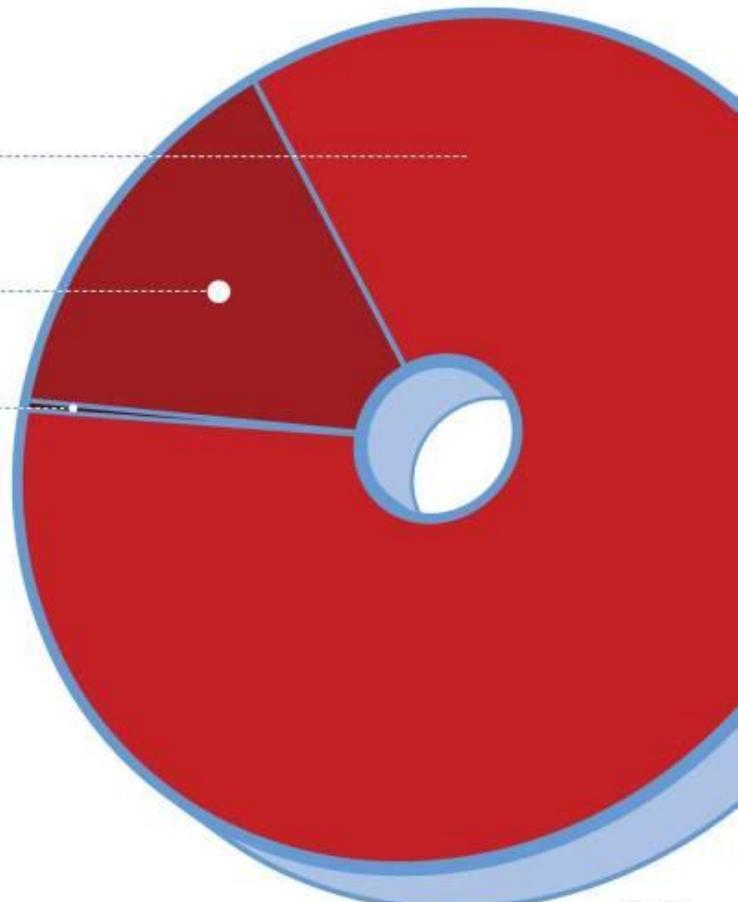
3%

Нет

89%

10%

1%



Источник: исследования РОСГОССТРАХ

3.1 РГС – Архитектура систем компании 2010

Рабочее место в Офисе Продаж **Агенты «в поле» не поддерживаны автоматизацией**

Фронт-офис



- Продажа**
- Котировка
 - Выписка полиса
- Планирование Продаж**
- План/Факт Продаж



- Продажа**
- Котировка
 - Выписка полиса
- Отчетность по продажам**
- План/Факт Продаж

- КВ и мотивация**
- Статус начисления
 - Статус выплаты
- Инкассация**
- Передача выручки в банк
- Обучение**
- Новым продуктам
 - Изменениям в продуктах/тарифах

Средства связи: Мобильный или фиксированный телефон

Мидл-офис

Рабочее место Менеджера Агентских Групп (Excel)

- КВ и мотивация**
- статус выплаты
 - статус начисления

- Планирование Продаж**
- План/Факт Продаж
 - Воронка Продаж

Андеррайтинг

Предстраховой осмотр

Оценка страховой стоимости

Внешние экспертные системы

Бэк-офис

**Рабочее место
Операционного Учета**

**Операционная система
учета договоров**

Хранилище данных

**Урегулирование
убытков**

Архив

Расчет
и выплата КВ/ПВ

Учет платежей

Управление персоналом

Бухгалтерский учет

3.2 Стратегическое достижение РГС 2008-2010

Самая современная система урегулирования Убытов

- ❑ Уникальная федеральная инфраструктура из 400 специализированных центров и пунктов урегулирования убытков, оснащенных самым современным в Европе программным обеспечением ClaimCenter (Guidewire Software)
- ❑ Высокопрофессиональные операторы могут быстро и качественно рассчитать и возместить ущерб
- ✔ Клиент компании РОСГОССТРАХ получает своевременную помощь в любой точке страны, независимо от того, где ему был
Федеральный контакт-центр компании работает круглосуточно 365 дней в году
- ✔ Время ожидания звонка в 90% случаев не превышает 10 секунд
- ✔ В 2008 году система клиентского обслуживания обработала более 1 300 000 обращений клиентов



3.3 Стратегические задачи автоматизации сети 2011-2015



1. **Предоставление агенту online (ПОРТАЛ) и offline (персональный нетбук) всего набора автоматизированных сервисов:**
 - *Планирование продаж*
 - *Котировка с участием андеррайтера и учет полисов*
 - *Информация о начислении и выплатах КВ*
 - *Обучение по новым продуктам и доведение изменений*



2. **В рамках портала Рабочее место МАГ (менеджера агентских групп) и отчетность для руководителей сети продаж всех уровней**



3. **Совершенствование бэк-офисных систем в части БД Клиентов, конструктора страховых продуктов, учета договоров, расчета и выплаты КВ, аналитических и отчетных систем.**



4. **Интеграция Портала продавца бэк-офисными системами других компаний Группы РГС для предложения других финансовых услуг**



5. **Автоматизация Опер учета на основе современных технологий сканирования, распознавания и хранения электронной страховой документации**

3.4 Наше будущее - Портал продавца

Единый Портал Продавца РГС и Менеджера агентских групп

Фронт-офис



Планирование Продаж

- План/Факт Продаж
- Воронка Продаж

Продажа

- Котировка
- Выписка полиса

КВ и мотивация

- статус выплаты
- статус начисления

Обучение

- Обучающие курсы, Изменения

Средства связи
Эл-почта, Мгновенные сообщения, IP телефония и видео

Мидл-офис

Сквозная online автоматизация ключевых операционных процессов

Андеррайтинг

Предстраховой осмотр

Оценка страховой стоимости

Внешние экспертные системы

Бэк-офис

Единая база
Данных клиентов

Конструктор продуктов
Операционный учет в Единой БД

Хранилище данных

Другие финансовые продукты
ОПС, Кредиты, Депозиты, ПИФ

Урегулирование
убытков

Архив

Расчет
и выплата КВ

Учет платежей

Управление персоналом

Бухгалтерский учет

Спасибо за внимание !!!

Вопросы?