

---

# 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

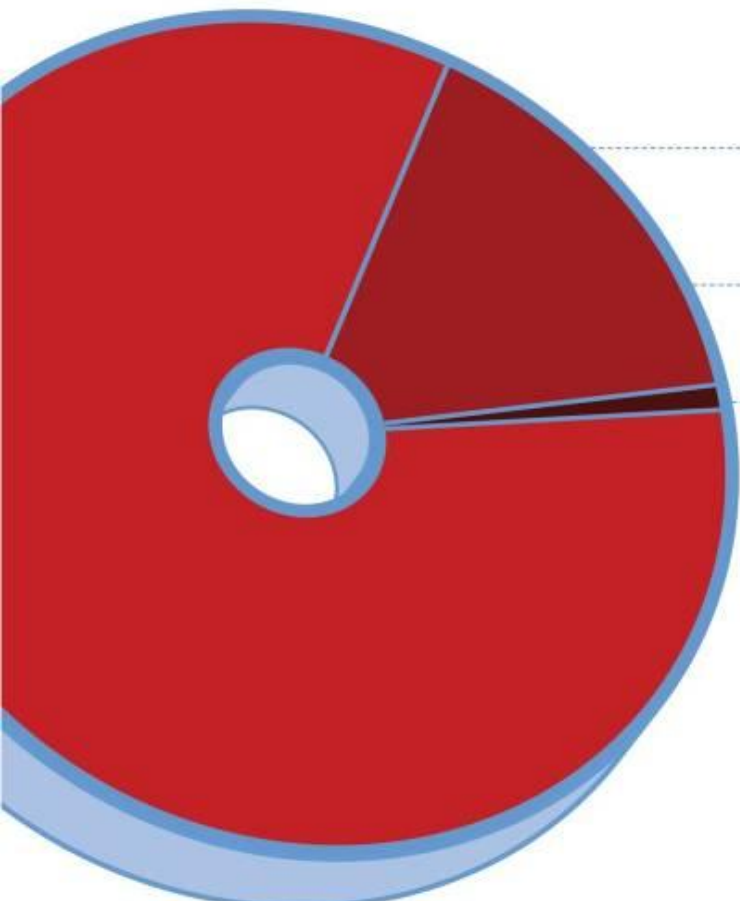
- Депозиты
- Экспресс-кредиты
- Кредитные карты
- ПИФы
- Кредиты СМБ



## 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

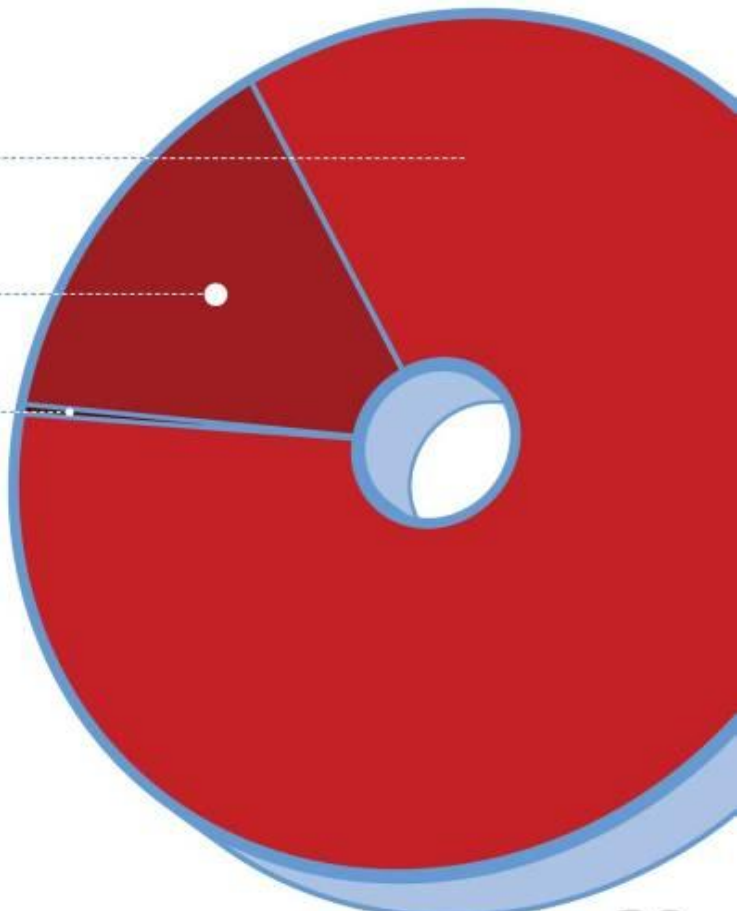
3%

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?**