

معرفی

راهکار جامع

شرکت های بیمه



❖ مقدمه :



شرکت مهندسی تذر و افزار با بهره‌گیری از ویژگی‌های منحصر به فرد محصولات، راهکارها و خدمات خود در حوزه شرکت‌های بیمه و با استفاده از تجارب بدست آمده در پروژه‌های مشابه، راهکار پیشنهادی خود را در خصوص پیاده‌سازی سیستم مدیریت روابط مشتریان در حوزه فرآیندهای قبل و پس از فروش ارائه می‌نماید.

هدف از ارائه این سند، پیشنهاد در خصوص طراحی و پیاده‌سازی سیستم مدیریت و ارائه سرویس‌های روابط مشتریان شرکت‌های بیمه بر اساس یک راهکار جامع می‌باشد. این راهکار قادر است بخش اعظمی از چالش‌ها و مشکلات این بخش را پوشش دهد.



از مهمترین چالش‌های موجود عدم رضایت مشتری است که ناشی از مواردی همچون نبود اطلاعات یکپارچه در خصوص بیمه‌گذارها در شرکت‌های بیمه‌ای، نبود اطلاعات مناسب در مورد بسته‌های بیمه‌ای و حق و حقوق بیمه‌گذار، طولانی بودن فرآیند پرداخت خسارت، عدم سرویس‌دهی مناسب توسط شرکا تجاری شرکت‌های بیمه‌ای و نبود گارانتی کیفی و کمی و زمانی ارائه سرویس می‌باشد.

همچنین بالا بودن هزینه های عملیاتی ناشی از عدم نظارت بر فرآیند های فروش و بازاریابی، عدم نظارت بر کار همکاران تجاری و عملیاتی، عدم وجود ارتباط هوشمند با شرکا تجاری، نبود بازاریابی مناسب برای بسته های بیمه ای ارائه شده، عدم نظارت بر روند عملیات بازاریابی و فروش، نامناسب بودن ارتباط بین شرکت های بیمه، نمایندگان و بازاریاب ها، بالا بودن هزینه های اجرایی سربار و عدم وجود Mobile Service Application از دیگر چالش هایی است که در این حوزه شناسایی شده است.



❖ اهداف کلی:

از مهمترین اهداف سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان، شناخت مشتریان بالقوه، ارتقاء سطح خدمات و ارائه مطلوبتر سرویس های بیمه ای می باشد.

• افزایش درآمد:

- شناخت فرصتهای جدید تجاری
- کاهش فرصتهای از دست رفته
- کاهش فرار مشتریان

• ایجاد وفاداری مشتری :

- بهبود خدمات به مشتریان
- بهبود جلوه سازمان

• کاهش هزینه:

- در دسترس بودن اطلاعات مشتریان
- کاهش دوباره کاری ها در سیستم

• فرآیند کارآمد:

- بهبود زیرساخت ارتباطی داخل سازمان
- تسهیل در برقراری ارتباط مشتریان با سازمان
- طراحی و بکارگیری فرآیندهای ارائه سرویس



❖ راهکار جامع پیشنهادی شرکت تذرو افزار:



بر اساس تجربیات این شرکت و نیازمندیهای کارکردی و غیرکارکردی شرکت های بیمه، راهکار جامع این شرکت بر اساس موارد ذیل پیشنهاد می گردد:

- Customer Care
- اطلاع رسانی و HelpDesk مشتریان
- Help desk شعب و نمایندگی ها (DRM)
- بازاریابی، فروش و توسعه بازار
- مدیریت ارتباط با همکاران تجاری
- مدیریت ثبت و پیگیری شکایات مشتریان

راهکار ارائه شده صرفاً نقش مکمل برای شرکت های بیمه را داشته و باعث عدم نیاز شرکت ها به نرم افزار بیمه گری نمی شود. لازم عملکرد صحیح این راهکار، ایجاد یکپارچگی و Integration با نرم افزارهای تخصصی بیمه علی الخصوص نرم افزار بیمه گری و نرم افزار های مالی و حسابداری است. لیست خدمات و سرویسهای قابل ارائه در هر گروه به تفکیک اشاره گردیده است.

• Customer Care

- ✓ سرویس پاسخگویی واحد و یکپارچه
- ✓ سرویس بازدید برای درخواست صدور بیمه نامه
- ✓ سرویس بازدید برای برآورد خسارت
- ✓ سرویس بررسی اصالت بیمه نامه
- ✓ سرویس استعلام خسارت بیمه بدنه و ثالث
- ✓ سرویس درخواست صدور الحاقیه بیمه نامه ها
- ✓ سرویس مشاوره خدمات بیمه
- ✓ سرویس نظرسنجی
- ✓ سرویس همیار بیمارستانی، صدور معرفی نامه، عیادت از بیمار، جلوگیری از بستری جعلی و بررسی اصالت بیمار

• اطلاع رسانی و Helpdesk مشتریان:

- ✓ سرویس اعلام نزدیکترین شعبه یا نمایندگی به مشتری توسط کد پستی از طریق منوی گویا و پیامک
- ✓ سرویس اعلام لیست مراکز درمانی از طریق فکس، ایمیل، پیامک و گویا
- ✓ سرویس اعلام لیست مراکز پرداخت خسارت از طریق فکس، ایمیل، پیامک و گویا
- ✓ سرویس ردیابی مراحل پرونده خسارت توسط ذینفع از طریق منوی گویا و پیامک
- ✓ FAQ پیامکی در خصوص بیمه نامه ها
- ✓ اعلام مکانیزه الحاقیه ها به بیمه گذاران

• Help desk شعب و نمایندگی ها (DRM)

- ✓ سرویس پاسخگویی واحد و یکپارچه
- ✓ سرویس ابلاغ مکانیزه دستورالعمل ها و بخش نامه ها به شعب و نمایندگی ها
- ✓ سرویس راهنمایی و رفع عیوب و خرابی سیستم ها
- ✓ سرویس ثبت و پیگیری درخواست نمایندگی

• بازاریابی، فروش و توسعه بازار

- ✓ مدیریت کمپین تمدید بیمه نامه
- ✓ مدیریت کمپین فروش بیمه نامه
- ✓ سرویس مدیریت کمپین های بازاریابی و فروش (اعلام شرایط فروش خاص)
- ✓ سرویس تماس خودکار شامل سررسید تمدید و انقضای بیمه نامه ها، سررسید معوق اقساط، چک معوق، عدم تمدید بیمه نامه ، پیام های همگانی تبریک و تسلیت در سالگردها و مناسبت ها، پیام خوش آمد گویی برای بیمه گذار جدید، پیام تشکر انجام وصولی حق بیمه ، ورود بیمه گذار به سامانه بیمه گذاران و
- ✓ ارسال مانده بدهی و صورتحساب از طریق فکس
- ✓ ارسال پست الکترونیکی و پیامک در خصوص وضعیت مالی، سررسید بدهی ، سر رسید چک، مانده بدهی و ...
- ✓ ارسال پیام متنی در خصوص دریافت خسارت به محض انجام تسویه با مشتری
- ✓ اعلام خسارت در یک رشته بیمه ای از طریق پیامک و ایمیل
- ✓ سرویس مدیریت بازاریاب ها

• مدیریت ارتباط با همکاران تجاری:

- ✓ مدیریت و کنترل سطح کلیه خدمات محول شده (SLA) به همکاران تجاری

• مدیریت ثبت و پیگیری شکایات مشتریان

- ✓ سرویس برقراری تماس های Online و Offline مشتریان
- ✓ سیستم مکانیزه برای مطلع سازی شاکی از نتیجه شکایت
- ✓ سرویس یکپارچه پاسخگوئی و ثبت مکانیزه شکایات
- ✓ سرویس گزارش گیری پیشرفته از شکایات
- ✓ سرویس یکپارچه سازی شکایات با سیستم شکایات بیمه مرکزی
- ✓ امکان ثبت و پیگیری شکایت مشتریان بر اساس استاندارد ISO ۱۰۰۰۲:۲۰۰۴

• مدیریت ارتباط با سهامداران :

- ✓ ارسال برگ سهام از طریق فکس به سهامداران
- ✓ اعلام سود قابل پرداخت هر سهم و سود متعلقه به سهامدار توسط منوی گویا و پیامک
- ✓ درخواست اعلام نواقص پرونده سهامداری از طریق منوی گویا
- ✓ دسترسی به مصوبات مجمع از طریق پیامک
- ✓ ارسال مکانیزه دعوتنامه به سهامداران در خصوص زمان برگزاری مجمع



❖ برخی از سرویس های ارائه شده در راهکار جامع در پروژه های شرکت های بیمه:

✓ سرویس های بخش مشتریان:

- ۱- درخواست بیمه گذار از طریق مرکز تماس در خصوص مانده بدهی و یا صورتحساب و اعلام و یا ارسال فکس سیستمی برای آنان از طریق اتصال به نرم افزار های بیمه گری (مانند فناوران)
 - ۲- امکان درخواست وضعیت پرونده خسارت در منوی گویا از طریق وارد کردن نام کاربری و رمز عبور و نیز کد پیگیری پرونده خسارت و اتصال به دیتابیس سیستم نرم افزار بیمه گری و اعلام به مشتری
 - ۳- تماس بیمه گذار با مرکز تماس و **Popup** شدن کلیه اطلاعات مشتری شامل اطلاعات فردی، اطلاعات صدور و خسارت های احتمالی، اطلاعات مالی در حد مانده بدهی و سررسید اقساط
- در این حالت، تمامی مکالمات در مرکز تماس و **CRM** ثبت و در صورت لزوم به اپراتور یا کارشناس فنی انتقال می یابد.

- ۴- ارسال متن مشخص در خصوص سررسید بدهی های بیمه گذاران و چک های سررسید به تاریخ مشخص از طریق ارتباط روزانه سیستم با دیتابیس نرم افزار های بیمه گری و ارسال همین اطلاعات برای واحد صادر کننده از طریق پست الکترونیکی
- ۵- ارسال پیام متن خوشامدگویی به محض تعریف یک بیمه گذار جدید در نرم افزار های بیمه گری مانند فناوران
- ۶- ارسال پیام متنی وضعیت مالی بیمه نامه صادره به محض صدور بیمه نامه و ثبت در نرم افزار های بیمه گری
- ۷- ارسال پیام متنی مشخصات بیمه نامه صادره و تشکر به محض صدور بیمه نامه و ثبت در نرم افزار های بیمه گری
- ۸- ارسال پیام متنی به محض ورود بیمه گذار به سامانه بیمه گذاران وب سایت شرکت
- ۹- ارسال پیام متنی در خصوص مراجعه به بانک و دریافت خسارت به محض انجام تسویه با مشتری در نرم افزار های بیمه گری و ثبت حواله الکترونیکی
- ۱۰- ارسال پیام تشکر از بیمه گذار به محض انجام وصولی حق بیمه در نرم افزار های بیمه گری
- ۱۱- ارسال پیام قابلیت دریافت کارت های کارمزد در زمان مشخص به محض انجام تسویه با نماینده
- ۱۲- درخواست بیمه گذار برای مانده بدهی توسط پیامک و یا ایمیل و استخراج مانده بدهی از دیتابیس نرم افزار های بیمه گری و اعلام آن از طریق پیامک و ایمیل به وی
- ۱۳- درخواست بیمه گذار برای سر رسید اقساط توسط پیامک و یا ایمیل و استخراج سر رسید اقساط از دیتابیس نرم افزار های بیمه گری و اعلام آن از طریق پیامک و ایمیل به وی.
- ۱۴- درخواست بیمه گذار برای سر رسید چک توسط پیامک و استخراج سر رسید چک از دیتابیس نرم افزار های بیمه گری و اعلام آن از طریق پیامک به وی.
- ۱۵- درخواست بیمه گذار برای وضعیت پرونده خسارت توسط پیامک و استخراج و اتصال به دیتابیس نرم افزار های بیمه گری و اعلام وضعیت از طریق پیامک به وی.
- ۱۶- درخواست بیمه گذار برای تمدید بیمه نامه توسط پیامک و ارجاع سیستمی به کارشناس و تماس با بیمه گذار.
- ۱۷- درخواست بیمه گذار برای وضعیت اصالت بیمه نامه توسط پیامک و دریافت اطلاعات از نرم افزار های بیمه گری و اعلام صحت و اصالت بیمه نامه از طریق پیامک به وی.
- ۱۸- ارسال کد پیگیری برای بیمه گذار بعد از اعلام خسارت و ثبت پرونده او در نرم افزار های بیمه گری مانند فناوران.
- ۱۹- اتصال روزانه به دیتابیس نرم افزار های بیمه گری و استخراج لیست بیمه نامه های منقضی به تاریخ مشخص و ارسال درخواست تمدید بیمه نامه برای بیمه گذار.
- ۲۰- ارسال پیامک برای کلیه سهامداران، بیمه گذاران و بیمه شده ها به فراخور زمان و مناسبت ها به صورت اتوماتیک.
- ۲۱- درخواست بیمه گذار جهت اعلام خسارت در یک رشته بیمه ای از طریق ایمیل و ارجاع بر اساس رشته بیمه ای به کارشناس مربوطه.

- ۲۲- و همچنین امکان ارسال سیستمی سررسیدهای معوق شده، پیام های همگانی تیریک و تسلیت در سالگردها و مناسبت ها، آگاهی مشتریان از تاریخ پایان همکاری نماینده با شرکت (پایان پروانه فعالیت) و نزدیکترین شعبه و نمایندگی با ارسال کدپستی
- ۲۳- امکان ایجاد واحد مستقل امور مشتریان مبتنی بر ارتباط مستقیم بین این سامانه و سایر سامانه های فعال از جمله پورتال اینترنتی و ...
- ۲۴- مدیریت ثبت، رسیدگی و پیگیری تماس مشتریان در تمام حوزه ها از جمله بیمه گذاران، بیمه شدگان و زیان دیدگان
- ۲۵- امکان ارسال، دریافت و مدیریت پیام های مشتریان از درگاه های مختلف از جمله پست الکترونیک، تلفن همراه، پیامک
- ۲۶- امکان ثبت، پیگیری و کنترل موضوعات مرتبط با حوزه درمان از جمله صدور معرفی نامه، اعلام خسارت، بازدید بیمارستانی و ...
- ۲۷- امکان راه اندازی و یکپارچه سازی فرآیند های سازمانی و اعلام ها از طریق سامانه مرکز تماس با ایجاد امکان گزارش گیری و کنترل موضوعات مختلف

✓ سرویس در بخش سهامداران :

- ۱- اعلام تعداد سهم برای هر سهامدار در سویی های تلفنی از طریق اخذ نام کاربری و رمز عبور از تماس گیرنده.
- ۲- امکان ارسال برگ سهام از طریق فکس پس از درخواست برگ ورود به جلسه مجمع از طریق منوی گویا
- ۳- امکان خواندن سود قابل پرداخت هر سهم و سود متعلقه به سهامدار توسط منوی گویا
- ۴- امکان درخواست اعلام نواقص پرونده سهامداری از طریق منوی گویا و درخواست جهت تکمیل پرونده از طریق سایت در صورت ناقص بودن.
- ۵- ثبت تاریخ و زمان برگزاری مجمع و ارسال دعوتنامه به سهامداران قبل از برگزاری مجمع.
- ۶- ارسال میزان سود هر سهم و سود متعلقه به سهامدار توسط پیامک.
- ۷- ثبت مصوبات مجمع در سیستم و ارسال پیامک و اعلام دسترسی به مصوبات از طریق سایت
- ۸- Pop up شدن اطلاعات کامل سهامدار، ثبت تمام مکالمات در CRM و انتقال به اپراتور امور سهام در صورت تماس سهامدار با مرکز تماس
- ۹- ثبت تاریخ و زمان برگزاری مجمع در سیستم و ارسال دعوتنامه به سهامداران به صورت مکانیزه

❖ دستاورد های سیستم :



- ✓ لینک با نرم افزار های بیمه گری
- ✓ امکان لینک با نرم افزار های حسابداری و اتوماسیون اداری
- ✓ یکپارچه سازی اطلاعات مشتری
- ✓ یکپارچه سازی با سرویس ثبت احوال جهت احراز هویت
- ✓ امکان مدیریت یکپارچه ارتباطات در لایه پاسخگویی
- ✓ امکان برقراری ارتباط دو طرفه از طرق مختلف ارتباطی (Tel / Fax / SMS / Email / Portal)
- ✓ امکان شناسایی و مدیریت سوابق مشتریان (از طریق اعلام کد شناسایی یکتا به مشتریان)
- ✓ امکان پیاده سازی فرآیندهای مربوط به کمپین های تبلیغاتی
- ✓ امکان ثبت و پیگیری درخواستهای مشتریان در سیستم
- ✓ امکان مانیتورینگ وضعیت درخواستها در سیستم
- ✓ امکان ثبت و پیگیری شکایت مشتریان بر اساس استاندارد ISO ۱۰۰۰۲:۲۰۰۴
- ✓ امکان پیاده سازی فرآیندهای ارائه سرویس در لایه **Back Office** سازمان
- ✓ امکان پیاده سازی فرآیندهای رضایت مندی مشتریان

✓ ارائه گزارش های مدیریتی به منظور اطلاع و کنترل از عملکرد سیستم و همین طور امکان طراحی گزارشات سفارشی
گزارش های این سیستم شامل یک سری گزارش های استاندارد در مورد خطوط و وضعیت ترافیک خطوط و
همچنین عملکرد **Agent** ها و صف ها و گروه های کاری تعریف شده می باشند و بخشی دیگر گزارش های
درخواستی خاص سازمان بوده که بسته به نیاز کارفرما طراحی می شوند.

✓ ارائه انواع گزارش های موضوعی بر روی سیستم **CRM** و همچنین درخت اطلاع رسانی

✓ قابلیت ارائه انواع نمودارها و گزارشات عملکردی (همچون نرخ رشد مشتریان، نرخ رشد مشتریان جدید، نرخ
نگهداری مشتریان و ...)

✓ قابلیت ارائه گزارشات تحلیلی (همچون نمودار وضعیت بازاریابی، نمودار تحلیل کمپینها و ...)

✓ میزان حجم کارها و فراوانی براساس نوع خدمات بیمه ای

✓ میزان ریالی کارها بر اساس نوع خدمات بیمه ای

✓ تخمین **Online** فروش در بازه های معین

✓ گزارش جامع موضوعی شکایات

✓ گزارش جامع فراوانی شکایات

و بسیاری گزارش های دیگر

