

Salesforce v Pojišťovnictví (Jiří Krám)

Video Transcript

Teaser

Díky digitální transformaci s platformou Salesforce se stanete inovativní a proklientskou pojišťovnou.

Intro

Pojišťovny jsou dnes mnohem více než kdy jindy zahlceny požadavky klientů, se kterými musí mít zároveň lepší vztahy než kdy dřív. Ať už jde o přírodní úkazy nebo problémy spojené s pandemií koronaviru, zákazník očekává řešení, která získá instantně a komfortně. Chce inovativní a proklientskou pojišťovnu.

Jsem Jiří Krám z Accenture a v následujícím videu vám prozradím, jak společně se Salesforce pomáháme s digitální transformací pojišťoven.

Jak jsou na tom pojišťovny?

S dynamickým nástupem technologií zjistili klienti pojišťoven, jak snadné může být třeba sjednání povinného ručení nebo havarijního pojištění. Nastartovalo to různé srovnávače, které umí nabídnout komoditizované řešení. Pojišťovny tak přišly o přímý kontakt s klienty a zároveň jim vznikla výrazná konkurence. V takovém prostředí se ztratila síla samotných značek.

Zákazníci jsou zvyklí si čím dál tím více věci zařídit přes mobilní aplikace a očekávají rychlá řešení svých požadavků. Pojišťovny tady pro ně musí být ve chvílích, kdy to skutečně potřebují. Jenže jejich IT infrastruktura se často neumí tak snadno přizpůsobit.

I když se řada pojišťoven snaží hledat různá řešení, náklady na jejich zavedení mohou být velmi vysoké a jejich implementace může zabrat mnoho let. A tak pojišťovna od projektu upustí.

Řešení nabízí Salesforce

Cloudová platforma Salesforce, se kterou v Accenture spolupracujeme, dokáže nejen vyřešit kompletně digitální transformaci, ale také přinést zcela inovovanou zákaznickou zkušenost. Majorita z vás asi o Salesforce slyšela zejména jako o CRM pro řízení vztahů se zákazníkem. Proto vás možná překvapí, že tato platforma nabízí plnohodnotnou automatizaci specializovaných pojišťovacích procesů od sjednání a změn smluv, úpisu až po likvidaci pojistných událostí.

Salesforce disponuje unikátním datovým modelem, který umožňuje jednoduše vytvářet a modifikovat produkty, pojistná krytí a to včetně upisovacích pravidel. Podobně můžete modelovat i procesy pro změnu smluv, či zpracování pojistných událostí.



Kdo Salesforce v pojišťovnách využívá? V první řadě jde o oddělení, která pracují se zákazníky - interní či externí agenti nebo pracovníky na zákaznickém centru. Salesforce také často využívá produktové oddělení, které zakládá a modifikuje produkty, pojistná krytí a s tím spojená upisovací pravidla. Platforma je čím dál častěji využívána pro samoobslužné zóny a klientské portály. V neposlední řadě využije Salesforce marketingový tým, který získá lepší pohled na potřeby klienta a identifikování nových příležitostí.

Jak funguje Salesforce v kontextu dalších pojišťovacích systémů

Salesforce je často volen pojišťovnami jako náhrada existujících systémů nebo jejich rozšíření. Velmi dobře se také doplňuje s cloud infrastrukturou jako AWS, Microsoft Azure nebo Google Cloud. Funguje i v situacích, kdy pojišťovna využívá více cloud poskytovatelů nebo s migrací do cloudu teprve začíná.

Praktickým příkladem výhod, které Salesforce nabízí, může být snadná integrace externích systémů - například SAP nebo Oracle - které lze jednoduše a bezpečně propojit pomocí předpřipravených a certifikovaných konektorů. To urychluje přechod pojišťovny do cloudu a snižuje kybernetická i regulační rizika.

Accenture a Salesforce v pojišťovnictví

Accenture je největším Salesforce partnerem na světě. I proto víme, jak vám pomoci se úspěšně přizpůsobit novým výzvám. Dobrým příkladem může být finská pojišťovna Fennia, které společně pomáháme se zavedením plně digitálního procesu pro životní a neživotní produkty včetně nového systému pro administraci pojistných smluv založeného na cloudu.

Pomocí dat a automatizace přinese Fennia jedinečnou zákaznickou zkušenost - celý proces od sjednání pojištění přes platby až po nahlášení škodné události bude více uživatelsky přívětivý. Fennia tak bude moci rychle reagovat na měnící se požadavky trhu a zákazníků.

Pokud vás zajímá transformace, která vám pomůže předběhnout konkurenci a nabízet bezkonkurenční zákaznický servis, my v Accenture spolu s kolegy ze Salesforce, jsme tu pro vás.

Copyright © 2022 Accenture
All rights reserved.
Accenture and its logo
are registered trademarks
of Accenture.