



מערכת התוכנה האולטימטיבית לסוכנות ביטוח - חלק א' (כתב : מאיר גז)

המערכת האולטימטיבית לסוכנות הביטוח מספקת את מירב פעילויות המשרד ובעזרת ממשקים למערכות חברות הביטוח היא מספקת, בצורה מקוונת, השוואת הצעות מחיר, הפקה דוחות ועוד

מרבית סוכנויות הביטוח עובדות מול מספר חברות ביטוח.

הסוכנויות מגלות שיש צורך בלימוד והבנה של המערכות השונות של כל חברה בנוסף למערכות של הארגון, ניהול לקוחות וכו'.

השונות בין מערכות חברות הביטוח מצריכה את הסוכנויות להכיר וליצור מיומנות במערכות התוכנה של חברות הביטוח אנשי הסוכנות אמורים לעבוד לעיתים תכופות מול מספר מערכות בו זמנית לדוגמה:

א. מתן הצעת מחיר ללקוח נדרש להקליד ולעבוד מול מספר מערכות שונות, בהתאם למספר חברות הביטוח על מנת להציע את ההצעה האטרקטיבית ביותר.

ב. במתן שירות ללקוח קיים נדרש לעבוד מול מערכת ניהול הלקוחות ולפרטים נוספים נדרש לעבוד מול מערכות של חברות הביטוח בה הוא מבוטח.

אלו רק שתי דוגמאות מתוך מספר רב של פעילויות .

המערכת האולטימטיבית לסוכנות הביטוח הנה מערכת אשר מספקת את מירב פעילויות המשרד : ניהול משרד, ניהול לקוחות, דוחות וכו' ובעזרת ממשקים למערכות חברות הביטוח המערכת מספקת בצורה מקוונת השוואה של הצעות מחיר, הפקה דוחות וכו', התוצאה : אנשי הסוכנות יעבדו בעיקר מול מערכת אחת אשר תתמוך במרב הפעילות במשרד הן בתחום האלמנטארי והן בתחום החיים והבריאות.

הסנוניות הראשונות למערכת כזאת הן מערכות השוואת המחירים בתחום הביטוח שהפופולאריות הן פרמייהנט ו b2bit - המערכות הללו מספקות פיתרון של השוואת מחירים/פרמיה בשלב זה בתחום האלמנטארי בלבד.

המערכות הללו נוחות לתפעול וברגע שמתחילים לעבוד איתן היא אפשר להפסיק, החיסכון בזמן העבודה, היעילות והשיפור בשירות ללקוח הן משמעותיים ביותר.

המערכת האולטימטיבית אמורה להכיל את יכולות מערכות השוואת המחירים ולהרחיב את השירותים לתחומים שונים ופעילויות נוספות כך שהתוצאה שתקבל : אנשי הסוכנות יעבדו בעיקר מול מערכת אחת.



ג'ימיינד



בניית מערכת כזאת כרוכה בקשיים טכנולוגיים לא מעטים אך ניתנים להשגה, כמו כן נדרש שיתוף פעולה מחברות הביטוח ונדרש גוף/ארגון שטובת הסוכנים ושיפור השירות ללקוח בראש מעייניו אשר יוביל את המהלך.

רצוי שהממשקים בין המערכת למערכות חברת הביטוח יהיו באופן של העברת מסרים ע"פ סכמות שיוגדרו לכל פעילות ופעילות כל חברות הביטוח יספקו מענה על פי הסכמות הללו, השימוש ב XML - מומלץ.

ברגע שמערכת כזאת "מחממת מנועים" לא ניתן יהיה לעצור ומרבית חברות הביטוח ישתפו פעולה. ההשקעה משתלמת.



מערכת התוכנה האולטימטיבית לסוכנות ביטוח - חלק ב'

יישום המערכת ורכיב מחולל ניהול העמלות יביא ליעילות וחסכון בזמן העבודה, ליעילות ושיפור בשירות ללקוח, ליעילות בפעילויות הסוכן, לבקרה פיננסית ולתכנון פיננסי נכון יותר

רכיב – מחולל ניהול העמלות

מרבית סוכנויות הביטוח עובדות מול מספר חברות ביטוח.

עמלות הסוכן/סוכנות שהסוכן/סוכנות אמורים לקבל מחברות הביטוח משתנות בהתאם להסכמים השונים מול כל חברה וחברה הסוכנויות ניזונות בעיקר מהמידע שחברת הביטוח מספקת.

לסוכנות אין בקרה על התשלום המגיע לה מבעוד מועד אלא רק בדיעבד.

המערכת האולטימטיבית לסוכנות הביטוח הנה מערכת אשר מספקת את מירב פעילויות המשרד: ניהול משרד, ניהול לקוחות, דוחות וכו' ובעזרת ממשקים למערכות חברות הביטוח המערכת מספקת בצורה מקוונת השוואה של הצעות מחיר, הפקה, דוחות וכו' (ראה הרחבה בחלק א')

רכיב נוסף במערכת התוכנה האולטימטיבית לסוכנות הנו:

מחולל ניהול העמלות (חיים ואלמנטארי)

מחולל זה אמור לספק לסוכנות את האפשרויות הבאות:

- הגדרת הסכמי העמלות הקיימים מול חברות הביטוח.
- הגדרת לוגיקה ופרמטרים עבור החישובים בהתאם להסכמי העמלות.
- הפקת דוחות תקופתיים המציגות את העמלות הצפויות להתקבל מכל חברה וחברה בהתאם להסכמים וללוגיקת החישוב ולעדכונים השוטפים לגבי פעילויות המבוטחים.

המחולל מתייחס לעדכונים השוטפים באמצעות הממשקים מול חברות הביטוח לגבי הפעילויות השונות של המבוטחים וחישובי המחולל מתייחסים לעדכונים.



ג'ימיינד

לדוגמא :

- חישוב עמלה צפויה עקב הפקת פוליסה למבוטח.
- חישוב עמלה צפויה עקב שינויים בפוליסה.
- חישוב פגיעה בעמלת הרווח הצפויה עקב תביעות המבוטחים.

אלו רק שלוש דוגמאות מתוך מספר רב של פעילויות לחישוב. היות וההסכמים לעיתים שונים מהותית בן חברה לחברה ומשתנים על ציר הזמן המחולל אמור להיבנות באופן גנרי ואמור לאפשר דינאמיות מרבית בהגדרת הסכמי העמלות, הלוגיקה העסקית ובהגדרת הפרמטרים, המחולל אמור לספק למנהל המערכת (Super User) את הכלים להגדרת הסכמי העמלות, הגדרת החישוב וכו'.

התוצאה:

לסוכנות/סוכן תהיה בקרה שוטפת על ההכנסות והתזרים מבעוד מועד המתבססת על מידע עדכני בזמן אמת.

יישום המערכת ורכיב מחולל ניהול העמלות יביא ליעילות וחסכון בזמן העבודה, ליעילות ושיפור בשירות ללקוח, ליעילות בפעילויות הסוכנות/סוכן, לבקרה פיננסית ולתכנון פיננסי נכון יותר עקב המידע הזמין.

בניית מערכת כזאת הנה אתגר שניתן להשיג, שיתוף פעולה מצד חברות הביטוח הנו קריטי ליישום המערכת.



מערכת התוכנה האולטימטיבית לסוכנות ביטוח - חלק ג'

כלי עזר לגיבוש טקטיקות ואסטרטגיות, בקרה שוטפת על אפקטיביות הסוכנים והסוכנות, קבלת החלטות תהייה מבוססת על אפקטיביות ורווח, עקב ההתראות השוטפות ניתן יהיה להגיב ולקבל החלטות במהירות ומבעוד מועד.

רכיב – מחולל ניהול הכלכלה

המערכת האולטימטיבית לסוכנות הביטוח הנה מערכת אשר מספקת את מירב פעילויות המשרד: ניהול משרד, ניהול לקוחות, דוחות וכו' ובעזרת ממשקים למערכות חברות הביטוח המערכת מספקת בצורה מקוונת השוואה של הצעות מחיר, הפקה, דוחות וכו'. (ראה הרחבות במאמרים הקודמים א, ב),

רכיב נוסף במערכת התוכנה האולטימטיבית לסוכנות הנו:

מחולל ניהול הכלכלה

מחולל זה הנו כלי ניהולי לקבלת החלטות על בסיס חישובים ומדדים, התראות וסימולציות. בעזרת מחולל ניהול הכלכלה יכול המנהל לגבש אסטרטגיות שונות, טקטיקות לביצוע והחלטות נכונות יותר.

המחולל מחשב, מציג את מסלולי החישוב, מציג סטטיסטיקות בצורה גראפית, מציג את החלופות לביצוע וממליץ על החלופה הכדאית ביותר בהתאם ללוגיקה העסקית המבוקשת ע"י הגדרת חוקים עסקיים ופרמטרים מתאימים שמוגדרים ע"י מנהל המערכת (Super User) ובהתאם למידע הקיים במערכת התוכנה האולטימטיבית ובהתאם לנתונים על המשאבים שנדרשו.

מחולל זה יכול את האפשרויות הבאות:

- הגדרת שיטות העמסת עלויות עבור סוכנים, לקוחות, שותפים ועוד.

דוגמא: הגדרות להעמסת עלויות עבור סוכן X:

הגדרות לעלויות ישירות כגון: חלק יחסי של עלויות אנשי הסוכנות המטפלים בסוכן ובמבוטחי הסוכן. הגדרות לעלויות עקיפות כגון: חלק יחסי בהוצאות התקורה.

- חישובי בדיקת כדאיות להשקעה ולפרויקטים תוך הגדרת הפרמטרים הנדרשים לחישובי עניין, שת"פ, ביצוע השוואה בין החלופות וציון החלופה הכדאית ביותר.

(עניין – ערך נוכחי נקי, שת"פ – שיעור תשואה פנימי).

- סימולציה לתרחישים אפשריים ומבוקשים.

- הפקת דוחות.



ג'ימיינד

דוגמא :

מדידת אפקטיביות הסוכן ע"פ היקף הכנסות , הוצאות וזמן :

המחולל יבצע העמסה של עלויות הסוכן בסוכנות ע"פ התקנים המקובלים ובהתאם לפרמטרים וללוגיקה שהגדיר מנהל המערכת .

ע"פ היקף ההכנסות, נתון שנמצא ב"מערכת האולטימטיבית" וע"פ עלות הסוכן לסוכנות ובהתאם להגדרת הזמן ניתן יהיה למדוד את אפקטיביות הסוכן ולקבל החלטות בהתאם .

המחולל יציג את פירוט פרמטרי המדידה ויציג המלצה לביצוע בהתאם לחוקים שהוגדרו, המחולל יציג באופן שוטף התראות על פעילות חריגה , פירוט מלא על הגורמים לכך והמלצות לביצוע לדוגמא :

- אפקטיביות הסוכן הנה קיצונית ולא בטווח הנורמאלי שהוגדר .
- אפקטיביות הסוכנות הנה קיצונית ולא בטווח הנורמאלי שהוגדר .

התוצאה :

כלי עזר לגיבוש טקטיקות ואסטרטגיות , בקרה שוטפת על אפקטיביות הסוכנים והסוכנות , קבלת החלטות תהייה מבוססת על אפקטיביות ורווח, עקב ההתראות השוטפות ניתן יהיה להגיב ולקבל החלטות במהירות ומבעוד מועד .

מאיר גז ,

מנכ"ל חברת GMind

www.gmind.co.il