

UNIQA zakończyła projekt rozwoju aplikacji sprzedażowej

- UNIQA udoskonaliła Portal Obsługi Sprzedaży (POS) wykorzystywany przez agentów
- Wprowadzono ponad 40 nowych funkcjonalności oraz unowocześniono 10 istniejących
- Aplikacja ma nowoczesny wygląd i wiele przydatnych funkcji do obsługi klientów

UNIQA zakończyła 3-letni projekt rozwoju Portalu Obsługi Sprzedaży – POS 2.0. Przez ten czas zespół programistów UNIQA przy współpracy z Comarch przekształcił system kalkulujący składki w nowoczesny portal codziennej pracy pośrednika - wspierający jego wiedzę o produktach, kliencie czy procesach posprzedażowych.

- Stworzyliśmy najbardziej kompleksowy system do obsługi sprzedażowej i posprzedażowej, a do tego bazę wiedzy dla agenta. To innowacyjne, kompleksowe narzędzie, które zawiera unikatowe funkcjonalności – mówi Andrzej Jarczyk, prezes spółki UNIQA w Polsce.

Projekt podzielony był na etapy, z których każdy wprowadzał modułowo zmiany do aplikacji w ramach 3 obszarów:

- Etap 1 (klient)– zmiana wizualna, modernizacja technologiczna, zmiana bazy danych, dodanie widoku klienta
- Etap 2 (procesy posprzedażowe) – funkcjonalności raportowe, centrum korespondencji z klientem, integracja z aplikacją Contact Center
- Etap 3 (sprzedaż) – zmiany w procesach sprzedażowych (polisa elektroniczna, archiwum elektroniczne).

Łączenie wprowadzono ponad 40 nowych funkcjonalności i unowocześniono ponad 10 już istniejących.

- *Naszym głównym celem przy wdrażaniu nowej wersji portalu było przyśpieszenie pracy pośrednika oraz ukierunkowanie jego pracy na kompleksową obsługę klienta zaczynając od sprzedaży kończąc na przypomnieniach o płatnościach czy wznowieniu – mówi Jacek Szwankowski, kierownik projektu POS 2.0 w UNIQA.*

Zmiany były dokonywane w systemie, który na co dzień jest wykorzystywany przez sieć sprzedaży UNIQA.

- *Największym wyzwaniem w projekcie było takie zaplanowanie i wdrażanie nowych rozwiązań, żeby nie miały one wpływu na bieżące działanie systemu. Na co dzień z systemu korzysta ponad 2000 agentów. Dzięki sprawnej współpracy z wykonawcą oraz osobami odpowiedzialnymi za testowanie oprogramowania udało się z sukcesem sprostać temu wyzwaniu – mówi Łukasz Ukleja, dyrektor Departamentu Organizacji i Informatyki w UNIQA*

Pośrednicy UNIQA mają dostęp do danych o klientach i produktach aktualizowanych w każdej sekundzie ich pracy. Każda akcja wykonywana z klientem (sprzedaż, rozmowa z Contact Center, zgłoszenie szkody, czy przygotowanie wznowienia) jest widoczna w jego profilu 360. Integracja systemu sprzedażowego z aplikacją obsługi Contact Center umożliwiła ujednoczenie wszystkich informacji jakie UNIQA posiada na temat klientów – również historię kontaktów. POS 2.0 to również funkcjonalności wspierające wzrost sprzedaży naszych pośredników poprzez moduł CRM czy szybką kalkulację składki.

- *Celem projektu było zbudowanie zintegrowanego systemu obsługi klienta, który wspierałby koncentrację na kliencie i jego potrzebach. Rozpoczyliśmy z przywoitym kalkulatorem, dziś nasi sprzedawcy korzystają z zaawansowanego narzędzia – mówi Bartosz Słupski, dyrektor Departamentu Centrum Klienta w UNIQA.*

Każdy produkt wdrażany do POS ma jeden najważniejszy cel, jak najszybciej wyliczyć ostateczną wysokość składki z wykorzystaniem minimalnej liczby informacji od klienta. Przykładem tej filozofii jest wdrożona obsługa ubezpieczenia komunikacyjnego, w której wystarczają dwie dane (numer rejestracyjny pojazdu oraz data pierwszej rejestracji) by poznać ostateczną składkę za pełen pakiet ubezpieczenia (OC, AC + umowy dodatkowe).

UNIQA w ramach projektu wprowadziła również polisę elektroniczną, czyli sprzedaż ubezpieczeń na odległość. Rozwiązanie pozwala sprzedawać wszystkie masowe produkty oferowane przez UNIQA bez potrzeby bezpośredniego kontaktu z agentem, a wszystkie formalności związane z zakupem



ubezpieczenia realizowane są drogą elektroniczną. Wystarczy, że klient poda pośrednikowi adres e-mail.

W 2014 r. POS został wyróżniony nagrodami: „Najwyższa Jakość Quality International” oraz certyfikatem „Innowacyjna Firma”. Ocena zewnętrznych podmiotów pokazuje, że kierunek zmian i ich realizacja były słuszną decyzją.

UNIQA Polska

UNIQA w Polsce reprezentują spółki UNIQA TU S.A. oraz UNIQA TU na Życie S.A., oferujące ubezpieczenia majątkowe, komunikacyjne i życiowe, zarówno dla klientów indywidualnych, jak też instytucjonalnych. Obecnie UNIQA TU S.A. zajmuje 5. pozycję na rynku ubezpieczeniowym pod względem wysokości składki przypisanej. Dzięki rozbudowanej sieci sprzedaży oraz zaangażowaniu ponad 3000 agentów UNIQA jest blisko klientów, zapewniając im profesjonalne doradztwo i pomoc w wyborze ubezpieczenia. Produkty UNIQA można kupić zarówno w ramach sieci wyłącznej, składającej się ze 130 placówek, jak też w multiagencjach oraz u brokerów i dealerów samochodowych. UNIQA jest laureatem konkursu Solidny Pracodawca 2014. W 2014 r. otrzymała również nagrody: Laur Konsumenta – Odkrycie Roku 2014” za ubezpieczenie domów i mieszkań Twój DOM Plus, „Modernizacja Roku 2013” w kategorii „Obiekty biurowe”, Polską Nagrodę Innowacyjności Forum Przedsiębiorczości „Najwyższa Jakość Quality International” oraz Certyfikat „Innowacyjna Firma” za Portal Obsługi Sprzedaży POS, a także Certyfikat „Dobra Polisa” dla ubezpieczenia mieszkania ze składką płatną miesięcznie. Inwestorem strategicznym spółek jest europejski holding ubezpieczeniowy o austriackich korzeniach - UNIQA Insurance Group AG. Więcej informacji: www.uniqa.pl

Grupa UNIQA

Grupa UNIQA należy do czołowych grup ubezpieczeniowych na rynkach w Austrii i Europie Środkowo-Wschodniej. 22 000 pracowników i współpracowników obsługuje 10 mln klientów w 19 krajach. UNIQA i Raiffeisen Insurance to dwie silne marki, gwarantujące bardzo dobrą podstawę do dalszego rozwoju. UNIQA jest obecna w 15 krajach Europy: Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Kosowie, Chorwacji, Macedonii, Czarnogórze, Polsce, Rumunii, Rosji, Serbii, Słowacji, Czechach, Ukrainie i Węgrzech. Do Grupy UNIQA należą również spółki ubezpieczeniowe we Włoszech, Szwajcarii i Liechtensteinie.

KONTAKT DLA MEDIÓW:

Katarzyna Ostrowska

Rzecznik Prasowy UNIQA

tel. (+48) 697 770 498

e-mail: katarzyna.ostrowska@uniqa.pl