



## Tinkoff Online Insurance osiąga orientację na klienta dzięki Guidewire

Rosyjski ubezpieczyciel wykorzystuje InsuranceSuite do świadczenia swoim klientom bezpośrednich usług najwyższej jakości

CASE STUDY



„Dzięki InsuranceSuite jesteśmy w stanie tworzyć nowe procesy i nowe produkty dla klientów”.

—Fiedor Woronin, dyrektor ds. operacji, Tinkoff Online Insurance

Tinkoff Insurance Online jest ubezpieczycielem kierującym bezpośrednio do konsumentów na rynku rosyjskim swoją ofertę ubezpieczeń od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczeń majątku osobistego, ubezpieczeń podróży i komunikacyjnych. Spółka ta, z siedzibą w Moskwie, stanowi część TCS Group Holding PLC.

**Młoda, dynamiczna firma szturmuje rynek ubezpieczeń.**

Spółka Tinkoff Online Insurance została założona w 2013 roku przez przedsiębiorcę Olega Tinkowa, który przed wejściem na rynek bankowości i ubezpieczeń z powodzeniem tworzył detaliczne firmy elektroniczne i imperium browarnicze. W 2006 roku założył on Tinkoff Credit Systems, obecnie trzeci co do wielkości bank na rosyjskim rynku kart kredytowych, należący do TCS Group Holding. Tinkoff Online Insurance ma młodzieńczą dynamikę start-upu i ambitny cel „dostarczania najwyższej jakości usług na rynku masowym” – mówi dyrektor ds. marketingu, Dmitrij Miedwiediew.

**Zmieniający rynek ubezpieczeń niesie wielkie wyzwania**

Rosyjski rynek ubezpieczeń ma burzliwą historię.

„W czasach istnienia ZSRR mieliśmy tylko jedną firmę ubezpieczeniową. Nie było żadnej konkurencji, a klient musiał udać się do siedziby firmy, aby wykupić ubezpieczenie” – wyjaśnia Miedwiediew. „Po upadku Związku Radzieckiego mieliśmy 1000 firm ubezpieczeniowych. Ale zaufanie do ubezpieczeń zostało zniszczone, ponieważ firmy te zniknęły, gdy tylko ich klienci zaczęli zgłaszać pierwsze szkody. Później rynek stał się bardziej dojrzały, ale nie zdołał odzyskać pełni zaufania”.

**Oferowanie Rosjanom niezawodnej, łatwiejszej metody ubezpieczania się**

Tinkoff Online Insurance chce odbudować zaufanie rosyjskich konsumentów do ubezpieczeń, a także zaoferować nowy, łatwiejszy sposób zakupu polis ubezpieczeniowych i zgłaszania szkód. Aby to osiągnąć, spółka wybrała model sprzedaży bezpośredniej bez



**Tinkoff**  
Online Insurance

## Tinkoff Online Insurance

### Siedziba:

Moskwa, Federacja Rosyjska

### Pion operacyjny:

Federacja Rosyjska

### Zakres działalności:

Ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków, ubezpieczenia majątku osobistego, ubezpieczenia podróży i komunikacyjne

### Liczba zatrudnionych:

350

### Witryna WWW:

www.tinkoffinsurance.ru

### Produkty:

- Guidewire InsuranceSuite™
  - Guidewire ClaimCenter®
  - Guidewire PolicyCenter®
  - Guidewire BillingCenter®
- Guidewire Client Data Management™

### Korzyści

- Wdrożenie InsuranceSuite w ciągu pięciu miesięcy
- Integracja InsuranceSuite z wieloma systemami
- Holistyczne podejście do klientów i polis
- Zdolność do sprzedaży dodatkowych produktów ubezpieczeniowych istniejącym klientom
- Zwiększenie łącznej liczby polis ubezpieczenia majątkowego sprzedawanych na terenie kraju

fizycznych punktów obsługi klienta i sieci agentów, na której opierała się sprzedaż większości tradycyjnych rosyjskich ubezpieczycieli.

„Oferujemy łatwo dostępną obsługę klienta” – mówi Fiedor Woronin, dyrektor ds. operacji w Tinkoff Online Insurance.

„Jeśli ktoś mieszka w Moskwie, sam przejazd z jednej części miasta do drugiej może trwać trzy godziny. Zatem możliwość rozwiązywania problemów przez telefon i Internet jest bardzo pożądana. Ponadto oferujemy wszystkim klientom usługi najwyższej jakości.

Tradycyjne firmy ubezpieczeniowe korzystają z sieci agentów, którzy po prostu sprzedają ten produkt, którego sprzedaż jest w danym momencie najbardziej opłacalna – nie ma dla nich znaczenia oferowana jakość likwidacji szkód czy jakość ochrony ubezpieczeniowej”.

### Tinkoff wybiera Guidewire InsuranceSuite

Jako nowa firma dopiero wchodząca na rynek ubezpieczeń, spółka Tinkoff potrzebowała wdrożenia całej infrastruktury IT od podstaw – i potrzebowała go szybko. „Ponieważ uruchamialiśmy naszą firmę od zera” – wyjaśnia Fiedor Woronin – „musieliśmy jak najszybciej rozpocząć realizację wdrożenia, by jak najszybciej rozpocząć sprzedaż”.

Po zapoznaniu się z ofertami ponad 20 dostawców rozwiązań, spółka Tinkoff wybrała Guidewire InsuranceSuite™ do zarządzania wszystkimi jej procesami ubezpieczeniowymi. „Potrzebowaliśmy systemu, który jest nowoczesny obecnie i będzie nowoczesny również w przyszłości” – mówi Oleg Mosalow, kierownik projektu IT w Tinkoff Online Insurance. „Guidewire ma długą historię udanych wdrożeń, co dowodzi, że InsuranceSuite to nowoczesny, dojrzały i stabilny pakiet aplikacji podstawowych.”

Oprócz wdrożenia InsuranceSuite, spółka wdrożyła też moduł Guidewire Client Data Management™ jako repozytorium danych klientów, system CRM oraz szereg dodatkowych rozwiązań do wszystkich celów, od tworzenia i przekazywania dokumentów do autoryzacji płatności i synchronizacji danych adresowych.

### Pięć miesięcy od rozpoczęcia wdrożenia do uruchomienia systemu

Zaledwie osiem miesięcy po zakupie pakietu Guidewire InsuranceSuite i pięć miesięcy po rozpoczęciu realizacji projektu, Tinkoff rozpoczęła sprzedaż online ubezpieczeń podróży. Miesiąc później rozpoczęła sprzedaż telefoniczną ubezpieczeń podróży. „To było bardzo szybkie i bardzo agresywnie prowadzone wdrożenie,” – mówi Siergiej Koniukow, dyrektor ds. informatyki w Tinkoff Online Insurance.

Zespół wdrożeniowy składał się z pracowników Tinkoff, pracowników Guidewire Professional Services oraz pracowników Technoserv, największego w Rosji integratora systemów i konsultingowej spółki partnerskiej Guidewire należącej do sieci PartnerConnect.

Fiedor Woronin po części przypisuje szybkość wdrożenia standardowym funkcjonalnościom pakietu InsuranceSuite. „Dzięki Guidewire wiele funkcjonalności jest już gotowych” – mówi. „W większości przypadków wykorzystaliśmy standardowe rozwiązania. Czasami InsuranceSuite trzeba było skonfigurować tak, by dostosować się do rosyjskich przepisów, ale byliśmy w stanie tego dokonać”.

„Pakiet InsuranceSuite sam w sobie stanowi całą infrastrukturę IT. Pozwala on nam zrozumieć klienta i obsługiwać osobę, a nie tylko polisę.”

—Dmitrij Miedwiediew, dyrektor ds. marketingu Tinkoff Online Insurance

### Uruchomienie procedur zorientowanych na klienta

Istotnym elementem modelu biznesowego Tinkoff jest zorientowanie na klienta, obsługa raczej klientów niż polis. „Gdy klient dzwoni do firmy ubezpieczeniowej w Rosji, często pierwszym zadawanym mu pytaniem jest pytanie o numer jego polisy” – mówi Dmitrij Miedwiediew. „Nie pytanie o nazwisko, nie ‘Dzień dobry’. Klient nie jest człowiekiem o konkretnym imieniu i nazwisku, jest polisą numer 101”.

„Jeśli ten sam klient zadzwoni w sprawie innej polisy godzinę później i połączy się z tym samym operatorem, ten operator nie będzie wiedzieć, że rozmawia z tym samym człowiekiem, bo polisy nie są powiązane z nazwiskami klientów. Ubezpieczenia wiążą się z konkretnymi sytuacjami życiowymi i nigdy nie są takie same dla wszystkich. To jest skomplikowane i nie można być blisko swoich klientów, nie rozumiejąc w pełni ich sytuacji. Pakiet InsuranceSuite sam w sobie stanowi całą infrastrukturę IT. Pozwala on nam zrozumieć klienta i obsługiwać osobę, a nie tylko polisę”.

### Strategia sprzedaży produktów dodatkowych dzięki zintegrowanemu systemowi informatycznemu

Dzięki posiadaniu pakietu aplikacji zorientowanego na klienta i zintegrowanego z bazami danych własnej działalności bankowej online, firma Tinkoff Online Insurance rozpoczęła sprzedaż produktów dodatkowych na rzecz swoich klientów. „Jeśli klient ma trzy polisy – ubezpieczenia podróznego, majątkowego i komunikacyjnego – możemy dać mu specjalną ofertę po cenie niższej niż cena konkurenta” – wyjaśnia Miedwiediew. „Pozwala nam to zapewnić lepszą obsługę i wykazywać dużą elastyczność. Do tego potrzebujemy jednak światowej klasy struktury IT; sprzedaż produktów dodatkowych wymaga zintegrowanej struktury”.

„Technologia miała nas wspomóc i zapewnić nam silną więź z klientem” – dodaje Fiedor Woronin. „Dzięki InsuranceSuite jesteśmy w stanie tworzyć nowe procesy i nowe produkty dla klientów”.

### Zmiana przyszłości ubezpieczeń w Rosji

Obecnie Tinkoff Online Insurance zmienia branżę ubezpieczeniową w Rosji. Firma oferuje miesięczne rozliczenia – będące nowością na rynku – i możliwość anulowania polisy w dowolnym momencie. Ponadto pomyślnie rozwija się działalność firmy w zakresie ubezpieczeń majątkowych.

„W innych krajach penetracja rynku ubezpieczeń majątkowych wynosi 80- 90%” – mówi Fiedor Woronin. „Ale w Rosji to mniej niż 10%. Dzięki niezapowiedzianym kontaktom z naszymi dotychczasowymi klientami i oferowanie im ubezpieczenia majątkowego, już przekroczyliśmy liczbę polis ubezpieczenia majątkowego sprzedawanych wcześniej w naszym kraju”.

## Guidewire Software

Guidewire dostarcza oprogramowanie potrzebne spółkom ubezpieczeń majątkowych i osobowych do przystosowania się i odnoszenia sukcesów w dobie szybkich zmian w branży. Oferujemy platformę technologiczną łączącą trzy elementy – przetwarzanie podstawowe, gromadzenie i analizę danych oraz technologię cyfrową – umożliwiające ubezpieczycielom zwiększanie zaangażowania i podnoszenia kompetencji swoich klientów i pracowników. Ponad 200 spółek ubezpieczeń majątkowych i osobowych na świecie wybrało Guidewire. Więcej informacji można uzyskać odwiedzając nasz portal [www.guidewire.com/pl](http://www.guidewire.com/pl) i śledząc nas na Twitterze: @Guidewire\_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter oraz logo Guidewire są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi Guidewire Software, Inc. w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach. CS-TO-CC-20160801\_PL