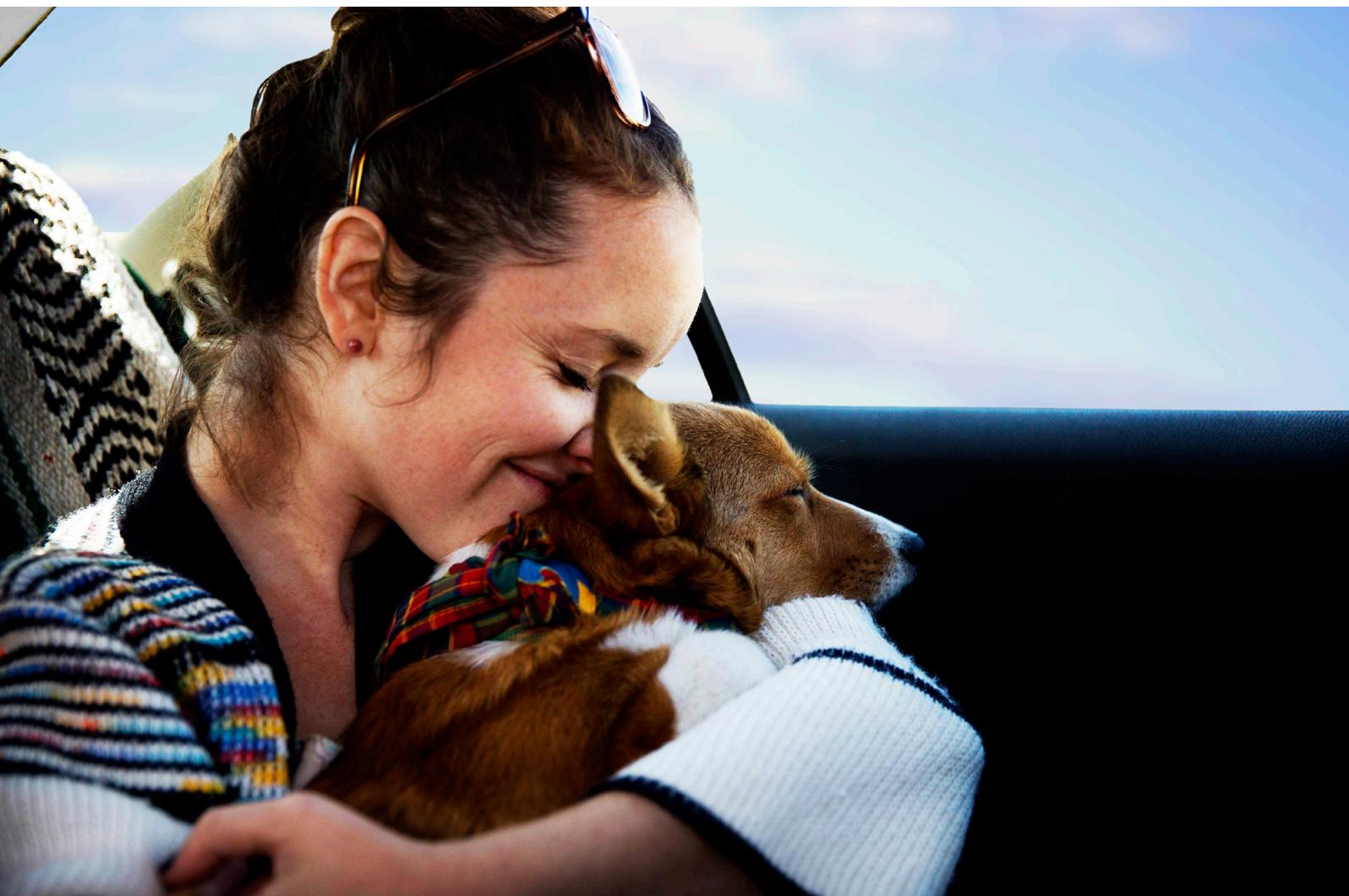


Tinkoff Online Insurance obtém centricidade no cliente com a Guidewire

Seguradora russa usa o InsuranceSuite para oferecer a seus clientes um atendimento direto e especial

ESTUDO DE CASO



“Com o InsuranceSuite, conseguimos criar novos processos e novos produtos para o cliente.”

— Fedor Voronin, diretor de operações da Tinkoff Online Insurance

A Tinkoff Online Insurance é uma seguradora de atendimento direto ao consumidor que oferece ao mercado russo seguros nos ramos de acidentes pessoais, imóveis, de viagem e de automóvel. A seguradora faz parte do TCS Group Holding PLC e está sediada em Moscou.

Empresa jovem e dinâmica inicia suas atividades no ramo de seguros

A Tinkoff Online Insurance foi lançada em 2013 por Oleg Tinkov, empresário que criou companhias de eletrônicos e um império cervejeiro antes de se voltar para os segmentos bancário e de seguros. Em 2006, ele fundou a Tinkoff Credit Systems, atualmente o terceiro maior banco no mercado de cartões de crédito da Rússia e parte do TCS Group Holding. A Tinkoff Online Insurance tem a energia e o dinamismo de uma start-up e a meta ambiciosa de “prestar um serviço especial para um mercado de massa”, afirma Dmitry Medvedev, o diretor de marketing.

Um mercado de seguros em evolução, com grandes desafios

O mercado de seguros da Rússia tem uma história conturbada. “Na era soviética, havia apenas uma seguradora. Não existia concorrência, e você precisava ir até a matriz para adquirir um seguro”, explica Medvedev. “Depois do colapso da União Soviética, havia 1.000 empresas. Mas a confiança no seguro foi destruída porque as empresas desapareciam assim que os clientes começavam a fazer pedidos de indenizações. Depois o mercado se tornou mais maduro, porém a confiança não foi totalmente recuperada.”

Uma maneira mais confiável e fácil para os russos adquirirem seguros

O objetivo da Tinkoff Online Insurance é conquistar a confiança do consumidor russo em relação a seguros e também oferecer uma maneira nova e mais fácil de adquirir apólices de seguro



Tinkoff
Online Insurance

Tinkoff Online Insurance

Matriz:

Moscou, Federação Russa

Operações:

Federação Russa

Linhas de negócios:

Seguros de acidentes pessoais, imóveis, de viagem e de automóveis

Funcionários:

350

Site:

www.tinkoffinsurance.ru

Produtos

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

Vantagens

- Implementou o InsuranceSuite em cinco meses
- Integrou o InsuranceSuite com inúmeros sistemas
- Obteve uma visão completa de clientes e apólices
- Adquiriu a habilidade de venda cruzada de produtos de seguro a clientes existentes
- Ultrapassou a quantidade de apólices de seguro de imóveis vendidas nacionalmente

e fazer pedidos de indenização. Para tanto, a empresa escolheu um modelo de negócio direto, sem os escritórios físicos e as redes com inúmeros agentes adotados pelas seguradoras russas mais tradicionais.

“Oferecemos facilidade no atendimento ao cliente”, diz Fedor Voronin, diretor de operações da Tinkoff Online Insurance. “Se você mora em Moscou, o simples deslocamento de um lado da cidade até o outro pode levar três horas. Portanto, resolver as coisas pelo telefone e pela Internet é algo útil. Além disso, oferecemos um atendimento especial para todos os clientes. As seguradoras tradicionais usam uma rede de agentes que vendem apenas o produto mais lucrativo no momento, sem se importar com a qualidade da liquidação de sinistros ou a qualidade da cobertura.”

Tinkoff escolhe o Guidewire InsuranceSuite

Sendo uma empresa nova que acabou de entrar no mercado de seguros, a Tinkoff precisava implementar toda a infraestrutura de TI, rapidamente. “Como iniciamos nossa empresa do zero”, explica Fedor Voronin, “precisávamos começar a implementação o mais breve possível, para vender os produtos o mais breve possível.”

Depois de analisar mais de 20 soluções de fornecedores diferentes, a Tinkoff escolheu o Guidewire InsuranceSuite para gerenciar todos os processos de seguros. “Queríamos um sistema que fosse moderno agora e que será moderno no futuro”, diz Oleg Mosalov, gerente de projetos de TI da Tinkoff Online Insurance. “A Guidewire tem uma longa lista de casos de sucesso, o que demonstra que o InsuranceSuite é uma suíte de sistemas principais moderna, madura e estável.”

Além do InsuranceSuite, a empresa também implementou o Guidewire Client Data Management como seu repositório de dados de clientes, um sistema CRM e um host de soluções para qualquer outra atividade, como geração e entrega de documentos, autenticação de pagamentos e sincronização de endereços.

Do início à ativação em cinco meses

Apenas oito meses depois da compra do Guidewire InsuranceSuite e cinco meses depois do início do projeto, a Tinkoff lançou sua venda online de seguros de viagem. Um mês mais tarde, a seguradora lançou as vendas por telefone de seguros de viagem. “Foi uma implementação muito ágil e muito agressiva”, conta Sergey Konyukhov, diretor de TI da Tinkoff Online Insurance.

A equipe de implementação foi composta por funcionários da Tinkoff, da Guidewire Professional Services e da Technoserv, o maior integrador de sistemas da Rússia e parceiro Guidewire PartnerConnect Consulting.

Fedor Voronin atribui a rapidez da implementação em parte à funcionalidade pronta para uso do InsuranceSuite. “Graças à Guidewire, há muitas funções prontas para uso”, ele diz. “Na maioria dos casos, nós as seguíamos. Em algumas ocasiões o InsuranceSuite precisou ser configurado para atender às leis russas, mas conseguimos fazer isso.”

“O InsuranceSuite é, por si só, uma infraestrutura completa de TI. Ele nos permite compreender e atender ao cliente, não apenas a apólice.”

— Dmitry Medvedev, diretor de marketing da Tinkoff Online Insurance

Desenvolvimento de um negócio centrado no cliente

Uma característica marcante do modelo de negócio da Tinkoff é a centralidade no cliente, atendendo clientes, e não apólices. “Na Rússia, quando um cliente liga para uma seguradora, muitas vezes a primeira coisa que perguntam a ele é: ‘qual é o número de sua apólice?’”, diz Dmitry Medvedev. “Não perguntam o nome dele, nem o cumprimentam. Não é o João da Silva, é apenas o número de apólice 101.”

“Uma hora mais tarde, se esse cliente ligar para falar sobre uma apólice diferente e for atendido pelo mesmo operador, o operador não saberá que é o mesmo cliente, porque as apólices não são vinculadas ao nome do cliente. Os seguros se referem a situações de vida e para cada pessoa são diferentes. É complexo, e você não consegue estar próximo de seus clientes se não compreender a situação deles como um todo. O InsuranceSuite é, por si só, uma infraestrutura completa de TI. Ele nos permite compreender e atender ao cliente, não apenas a apólice.”

Venda cruzada estratégica com um sistema de TI integrado

Com sua suíte de sistemas principais centrada no cliente ativa e integrada com os bancos de dados de seu segmento bancário online, a Tinkoff Online Insurance começou a venda cruzada de produtos para os clientes. “Se um cliente tiver três apólices — viagem, imóveis e de automóvel — podemos vender a ele uma oferta especial por um preço inferior ao da concorrência”, explica Medvedev. “Isso nos permite oferecer um atendimento melhor e ser bastante flexíveis. Para tanto, precisamos ter uma estrutura de TI de classe mundial; você precisa de uma estrutura de TI integrada para fazer vendas cruzadas.”

“A tecnologia tinha que nos dar suporte e proporcionar um vínculo forte com o cliente”, acrescenta Fedor Voronin. “Com o InsuranceSuite, conseguimos criar novos processos e novos produtos para o cliente.”

Um futuro diferente para os seguros na Rússia

Hoje a Tinkoff Online Insurance está mudando o setor de seguros na Rússia. A empresa oferece faturamento mensal, algo novo no mercado, e cancelamento da apólice a qualquer momento. Além disso, seu ramo de seguros de imóveis está decolando.

“Em outros países, a penetração do seguro de imóveis é de 80 a 90%”, diz Fedor Voronin. “No entanto, na Rússia tem sido menor que 10%. Com uma ligação para nossos clientes existentes para oferecer seguro de imóveis, já ultrapassamos a quantidade de apólices de seguro de imóveis vendidas anteriormente em nosso país.”

Sobre a Guidewire Software

A Guidewire fornece o software de que as seguradoras de propriedades/acidentes (P/C) precisam para se adaptar e ter sucesso nesta época de mudanças rápidas no mercado. Combinamos três elementos — processamento principal, dados e análise e engajamento digital — em uma plataforma tecnológica que garante às seguradoras a capacidade de engajar e empoderar seus clientes e colaboradores. Mais de 200 seguradoras de propriedades/acidentes no mundo escolheram a Guidewire. Para obter mais informações, visite www.guidewire.com.br e siga-nos no Twitter: @Guidewire_PandC.

© 2016 Guidewire Software, Inc. Todos os direitos reservados. Guidewire, Guidewire Software, Guidewire PolicyCenter, Guidewire ClaimCenter, Guidewire BillingCenter e o logotipo da Guidewire são marcas registradas da Guidewire Software, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. CS-TO-CC-20161101