

I. Uvod

Svet se danas razvija munjevitom brzinom. Kreće se mnogo brže nego što je to bilo npr. pre samo godinu dana. Do pre desetak godina nismo ni mogli zamisliti da će telefoni, pored osnovne svrhe poziva, služiti i za npr. prenos fotografija, a kamoli da će neko moći da plaća račune ili da se osigura putem istih.

U ovom trenutku već negde neko sprovodi svoju novu ideju u delo.

I tako dok smo svaki dan u prilici da putem različitih medija čujemo ili pročitamo tu modernu reč digitalizacija, po nekoliko puta dnevno, volim da kažem da je digitalizacija konstantan proces koji živi svoj život sa nama osiguravačima ili bez nas, a na nama je izbor – da li hoćemo da budemo deo toga i opstanemo ili nećemo i nestanemo.

Generali Osiguranje Srbija kao jedan od lidera na tržištu osiguranja u Srbiji, i kao član Generali grupe jedne od vodećih kompanija na svetskom osiguravajućem i finansijskom tržištu, se odlučio upravo za ovo prvo.

Upravo je i ambicija, a i u skladu sa strategijom Generali grupe – “Generali 2021”, da budemo doživotni partner svojim klijentima, nudeći inovativna, personalizovana rešenja a inovacije i digitalna transformacija su postavljeni kao jedan od nosećih stubova iste.

Pa tako, neki od primarnih ciljeva digitalne transformacije Generali Osiguranja Srbija su:

- Razvijanje novih digitalnih platformi radi:
 - pronalaženja novih klijenata
 - zadržavanja postojećih klijenata
 - unapređenja servisa ka postojećim i novim klijentima
 - unapređenja procesa;
- Razvoj novih proizvoda i pronalaženje novih biznis modela prilagođenih digitalnoj prodaji kojim bi se obezbedio novi premijski prihod;
- Razvoj tehnologija koji će doprineti smanjenju rizika i šteta kojim bi se obezbedio visok nivo profitabilnosti;

- Razvoj novih i inovativnih kanala prodaje;
- Smanjenje troškova administracije;
- Optimizacija procesa obrade šteta i uvođenje tzv. total paperless modela;
- Simple, Smart & Fast pristup klijentu.

II. Generali Srbija mobilna aplikacija i njene funkcionalnosti

U skladu sa svim gore iznetim, jedan od proizvoda, tj. jedna od digitalnih platformi Generali Osiguranja Srbija jeste i Generali Srbija mobilna aplikacija koja objedinjuje efikasnije i brže izdavanje polise kroz potpuno digitalizovan proces: od ponude, preko plaćanja, do izdavanja polise.

Namenjena klijentima, a ujedno i prodajnoj sili Generali Osiguranja Srbija

Aplikacija Generali Srbija prvenstveno je namenjena klijentima za samostalno ugovaranje koji mogu na brz i jednostavan način, sa bilo kog mesta, da kupe neku od trenutno ponuđenih vrsta osiguranja:

- putno osiguranje
- osiguranje domaćinstva
- osiguranje ekrana mobilnog telefona od oštećenja – SMART paket¹ ili
- pomoć na putu

Takođe, istu aplikaciju može da koristi i naša prodajna sila kao alat koji im dodatno olakšava prodaju ovih vrsta osiguranja na terenu. Prodaja se odvija pri samo jednom susretu sa klijentom kroz integrisano sistemsko rešenje, kroz potpuno digitalizovan proces od ponude do izdavanja polise. Napominjem, da i pored neminovnih procesa digitalizacije kojima smo izloženi, osiguranje će i dalje ostati biznis između ljudi koji će biti pojačan digitalnim platformama ovakvog ili sličnog tipa koje će omogućiti agentima da bolje služe klijentima.

Aplikacija je dostupna u Android i iOS operativnom sistemu i slobodno se može preuzeti sa Google Play, odnosno App Store-a.

Prilikom instalacije aplikacije korisnik je potrebno da se registruje. Ukoliko je korisnik neko iz prodajne sile, unosom producentske šifre na predviđeno mesto, prodajom svake polise dobija odgovarajuću proviziju.

1 Za ovaj proizvod i jedinstveni proces ugovaranja Generali Osiguranje Srbija dobilo je specijalnu nagradu za Inovaciju u 2018-oj godini koju dodeljuje PC Press (već 22 godine za redom dodeljuje priznanja za najbolje onlajn stvari na internet tržištu Republike Srbije).
Više na, link: <https://pcpress.rs/svecano-dodeljene-pc-press-top-50-nagrade-za-najbolje-onlajn-stvari-u-2018-godini/>

Funkcionalnosti

Pored mogućnosti kupovine osiguranja aplikacija je obogaćena i drugim funkcionalnostima (vidi sliku 1) i nudi mnoge servise isključivo namenjene klijentima:

- Portal za klijente
- Katalog proizvoda
- Besplatan poziv i chat
- Prijava štete
- Loyalty program
- GPS lokacije najbližih filijala sa osnovnim informacijama o filijali
- Kontakte hitnih službi

III. Kupovina/prodaja osiguranja

Kao i što sam naveo Generali Srbija mobilna aplikacija namenjena je kako klijentima za samostalno ugovaranje, tako i prodajnoj sili koja istu koristi kao alat u prodaji. Korisnik aplikacije bira željeni proizvod (slika 2).

Putno Osiguranje / Osiguranje domaćinstva / Smart paket / Pomoć na putu

Aplikacija korisnika intuitivno vodi kroz proces kupovine proizvoda.

Proces, odnosno koraci kroz koje korisnik prolazi prilikom kupovine su slični kod svih vrsta osiguranja.

Proces

Korisnik:

- bira proizvod;
- bira destinaciju, odnosno jedan od ponuđenih paketa;
- bira trajanje osiguranja.

Iznos premije zavisi od gore unetih parametara. Aplikacija pozivom servisa koji radi u pozadini vraća rezultat proračuna u realnom vremenu.

U nastavku korisnik:

- unosi set osnovnih podataka o Osiguraniku / Ugovaraču, objektu odnosno vozilu² koji želi da bude osiguran;



Slika 1



Slika 2

² Podaci o objektu se unose samo kod Osiguranja domaćinstva, a minimum set podataka o vozilu (registarska oznaka i vrsta vozila) se unose samo kod Osiguranja pomoći na putu

- ima uvida u pregled detalja iz ugovora o osiguranju / uvid u parametre proračuna;
- potvrđuje da je upoznat sa važnim informacijama za ugovarača;
- upoznaje se sa instrukcijama za fotografisanje ekrana telefona, nakon čega je dužan da fotografiše isti. Aplikacija ga navodi kroz ceo proces gde automatski radi fotografisanje ekrana i tako napravljene fotografije prosleđuje u core sistem gde se vrši pregled istih u realnom vremenu. Korisnik čeka par minuta na odobrenje, odobrenje Generali Osiguranja da ekran telefona nije polomljen prilikom ulaska u osiguranje – radi se neka vrsta “light” procesa preuzimanja rizika (tzv. light UW). Ovu procenu i odobrenje ekrana, ukoliko se klijent nalazi kod ovlašćenog lica, može uraditi i neko iz prodajne sile unosom svog autorizacionog koda u predviđeno polje nakon čega se automatski odobravaju fotografije koje se šalju u narednom koraku. Nakon odobrenja klijent dalje nastavlja proces zaključenja osiguranja;³
- bira način plaćanja, gde nakon plaćanja ugovarač osiguranja automatski na e-mail adresu dobija celokupnu dokumentaciju: Potvrdu o osiguranju (Polisa), Uslove osiguranja, Uputstva, Važne informacije za ugovarača.

IV. Servisi za klijente

Dodatni servisi za klijente uz Smart Paket, tzv. Smart servisi

Klijentu koji kupi Smart Paket gratis pružamo sledeće tri vrste servisa, 24/7:

- Vaš lekar na vezi – gde su klijentu u bilo koje doba dana dostupne konsultacije sa lekarom (trijaža, opšti lekarski saveti, saveti u vezi lekova koje je prepisao ordinirajući lekar, saveti pre putovanja, tumačenje laboratorijskih analiza);
- Zamenski vozač – gde su klijentu obezbeđene usluge upravljanja vozilom u slučaju kada nije sposoban da upravlja istim;
- Posebne servisne usluge – gde su klijentu obezbeđene usluge provere cena, raspoloživosti i rezervacija karata za koncerte, sportske događaje, pozorišta i sl., provere cene i raspoloživosti, rezervacija restorana, različite vrste smeštaja, prevoza, itd...

Klijent iste koristi jednostavnim pozivom direktno iz aplikacije.

Portal za klijente

Putem Portala klijent:

- ima mogućnost pregleda svih aktivnih polisa ugovorenih putem aplikacije

³ Ovaj deo procesa se radi isključivo i karakterističan je samo za kupovinu Smart Paketa

- može videti sve svoje ugovorene polise, bez obzira putem kog alata, i vršiti proveru ugovorenih pokrića, proveru preostalog pokrića i imati uvid u sve važne informacije za korišćenje osiguranja

Katalog proizvoda

Putem Elektronskog kataloga korisnik aplikacije:

- ima pregled svih retail proizvoda koje Generali Osiguranje Srbija ima u svojoj ponudi sa opisima i osnovnim informacijama o pokrićima
- ima mogućnost da zatraži Informativnu ponudu za odabrani proizvod
- ima mogućnost da se informiše o načinu prijave štete
- ima mogućnost pregleda i preuzimanja Uslova osiguranja, Formulara za prijavu štete, itd.



Slika 3

Besplatan poziv i chat

Kupovinom Putnog osiguranja i Pomoći na putu klijent ima i mogućnost besplatnog razgovora (jedini uslov je da je klijent povezan na WiFi mrežu) sa asistentskom službom u slučaju potrebe hitne medicinske pomoći, odnosno putne asistencije. Na raspolaganju ima dve opcije: besplatan poziv i chat a čije funkcionalnosti koristi direktno iz aplikacije.

Prijava štete

Putem ove funkcionalnosti korisnik ima najvažnije informacije kada su u pitanju instrukcije, odnosno koraci prilikom prijave osiguranog slučaja. Kada smo klijentu najpotrebniji on na jednostavan način prolazi kroz detaljno opisane neophodne korake prilikom prijave istog.

Takođe, korisnik ima opisane korake i potrebna dokumenta koja su neophodna za naknadu troškova.

Loyalty program

DOBIT program je još jedan deo segmenta digital usluga koje pružamo klijentima.

Razvijen je sistem elektronskih DOBIT kartica (kartica lojanosti - slika 3) kojim našim klijentima omogućavamo popuste na proizvode/usluge kod

DOBIT partnera, u visini koju partnerska kompanija sama odredi, a zauzvrat obezbeđujemo besplatno reklamiranje u našoj aplikaciji za sve kompanije koje su naši DOBIT partneri.

Kako funkcioniše DOBIT program?

Generali klijenti ostvaruju pravo na popuste aktiviranjem DOBIT kartice unutar aplikacije i unošenjem broja bilo koje polise Generali Osiguranja koju poseduju.

GPS lokacije najbližih filijala sa osnovnim informacijama o filijali

Korisnicima smo omogućili i pregled Generali filijala po gradovima, sa informacijama o adresi, radnom vremenu, broju telefona i GPS lokaciji istih, a ujedno im je pružena i mogućnost da u svakom trenutku pronađu tri najbliže filijale, u zavisnosti od trenutne lokacije korisnika.

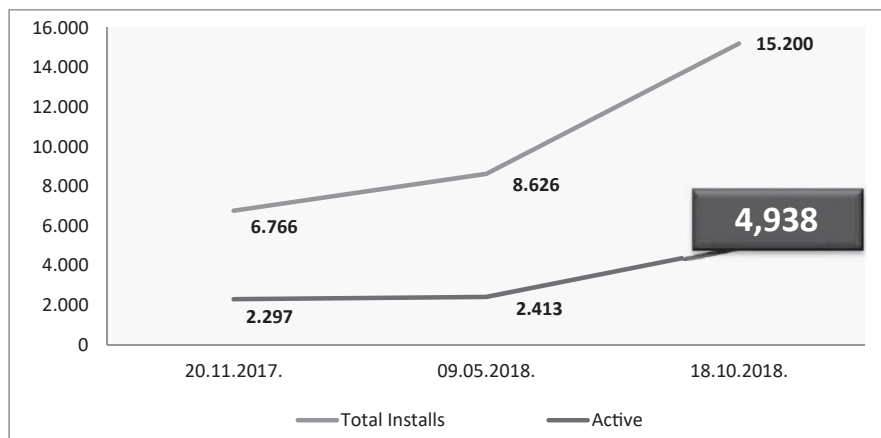
Kontakte hitnih službi

Korisnik aplikacije jednostavnim pozivom direktno iz aplikacije ima mogućnost poziva ka hitnim službama (Policija, Vatrogasci, Hitna pomoć).

V. Rezultati

Od početka upotrebe mobilne aplikacije beleži se konstantan rast kako u broju korisnika iste tako i konstantan rast premije.

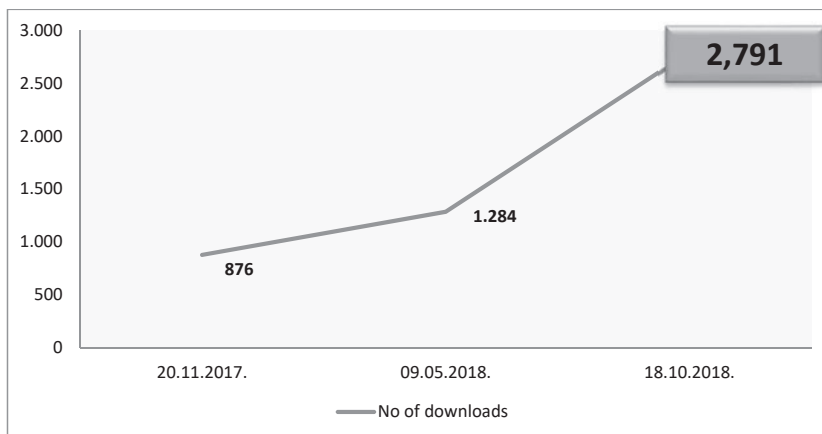
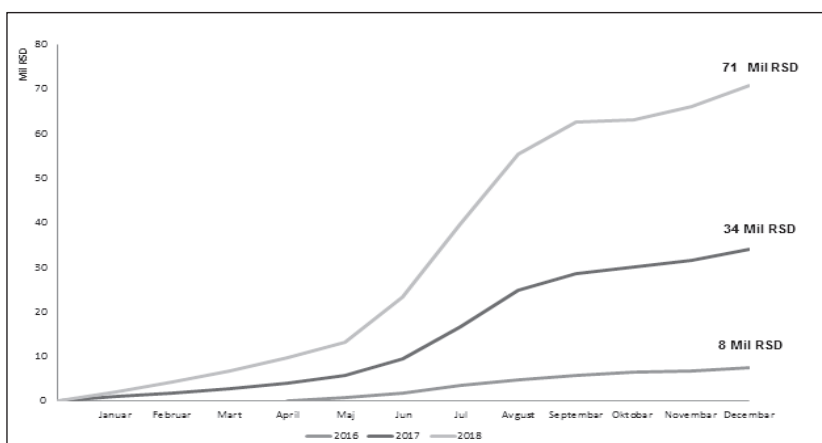
Android:



¹ Total User Installs

(total number of unique users who have ever installed this app on one or more of their devices)

² Installs on Active Devices (devices online in the past 30 days with this app installed)

iOS:**Premija:****VI. Zaključak**

U industriji osiguranja u svetu se sve češće postavlja pitanje - Digital ili Tradicionalno osiguranje ?

Kada pogledamo kakvi su trendovi u svetu u poslednjih par godina i kakav trend nas očekuje u budućnosti:

- konstantan rast novih high-tech start-up kompanija u svetu koje targetiraju industriju osiguranja - tzv. InsurTech kompanije

- strategija investiranja ili partnerstva sa InsurTech igračima na tržištu koji na taj način mogu pomoći osiguravajućim kompanijama u zahtevnom poduhvatu zvanom Digitalna transformacija, a broj učesnika na tržištu koji na ovaj način saraduju je u konstantnom porastu
- potencijalni ulazak na tržište osiguranja i od strane tzv. BigTech kompanije – Google, Facebook, Apple, Amazon, itd... od kojih neki već i imaju iskustva u saradnji sa određenim Osiguravajućim kompanijama.

Odgovor na gore postavljeno pitanje se samo nameće...

THE WINNING INSURER IS A DIGITAL ONE !