

سیستم اطلاعات مدیریتی
یکپارچه ماندگان بیمه (این بیمه)

سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان بیمه
(ICRM)



شرکت فناوری اطلاعات خمره

مقدمه:

مطالعات شرکت فناوری اطلاعات خبره در سالهای ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ در مورد نحوه استفاده نمایندگان محترم صنعت بیمه از نرم افزار جامع بیمه‌ای نشان دهنده این موضوع بوده است که نمایندگان شرکتهای بیمه بخاطر روابط و توافقات خاص با مشتریان خود دارای یکسری عملیات مالی در امور بیمه‌گری روزانه خود می‌باشند که امکان ثبت آنها در سیستم جامع بیمه‌ای شرکتهای وجود ندارد از طرفی مدیریت امور بازاریابان برای نمایندگان و مدیریت ارتباط با مشتریان چالش عمده دیگری پیش روی نمایندگان فروش صنعت بیمه بوده است.

برخی از نمایندگان شرکتهای بیمه بصورت جزیره‌ای اقدام به تهیه نرم افزارهای محدودی برای انجام امور روزمره خود نموده‌اند که نه تنها پاسخگوی نیازهای آنان نمی‌باشد بلکه بعلاوه بلعند عدم یکپارچگی با سیستم جامع بیمه مشکلات عدیده‌ای را ایجاد کرده‌اند. علاوه براین این نرم افزارها با نگاه بیمه طراحی نشده و دارای کمبودهای جدی در امور بیمه‌گری می‌باشند که موجب ناکارآمدی آنها شده است. لذا شرکت فناوری اطلاعات خبره طراح و تولیدکننده سیستم جامع بیمه جهت پاسخ به نیاز نمایندگان محترم بیمه در امور مختلف نمایندگی خود، اقدام به طراحی و تولید سیستم/امین بیمه (اطلاعات مدیریتی یکپارچه نمایندگان بیمه) نموده است که این سیستم خود شامل زیر سیستم های زیر می باشد:

۱- زیر سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان (ICRM):

جهت افزایش فروش و کمک در حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتریان جدید متناسب با صنعت بیمه.

۲- زیر سیستم مدیریت مالی نمایندگان بیمه:

جهت ثبت کلیه امور مالی بین نماینده و بیمه گذار و پیگیری وصول به موقع مطالبات نماینده از بیمه گذاران.

۳- زیر سیستم حسابداری بیمه:

جهت انجام کلیه امور حسابداری در یک نمایندگی با نگاه ویژه به امور بیمه‌ای و غیر بیمه‌ای (سایر فعالتهای نمایندگی)

یکی از مهمترین مزایای سیستم‌های فوق نسبت به سایر برنامه‌های موجود در بازار این است که سیستم‌های فوق بطور تخصصی متناسب با نیازهای ویژه نمایندگان بیمه نوشته شده است برخلاف سایر سیستم‌های موجود در بازار که بطور عمومی برای استفاده در همه صنایع نوشته شده‌اند و بنابراین نه تنها پاسخگوی کلیه نیازهای نمایندگی‌های بیمه نبوده بلکه هزینه‌ها و مشکلات جدیدی را به نمایندگان بیمه تحمیل می‌کنند.

در ذیل به شرح برخی از امتیازات سیستم امین بیمه می‌پردازیم.

برخی از امتیازات سیستم امین بیمه:

۱- یکپارچگی :

یکپارچگی کل سیستم‌های امین بیمه و همینطور یکپارچگی با برنامه صدور شرکت فناوری اطلاعات خبره

۲- جلوگیری از تکرار در ورود اطلاعات:

ورود طاقت فرسا و مکرر اطلاعات یکسان در چندین سیستم پراکنده نمایندگان را مجبور می‌کند اطلاعات یکسانی را که مربوط به مشخصات بیمه‌گذار، بیمه‌نامه، مبادلات مالی و ... می‌باشند را چندین بار بطور جداگانه در سیستم‌هایی که تهیه نموده‌اند وارد کنند. در حالیکه در سیستم یکپارچه شرکت فناوری اطلاعات خبره (امین بیمه) با یکبار ورود اطلاعات، داده‌های همه سیستم‌ها بطور اتوماتیک در آنها قرار می‌گیرد و این موضوع سرعت، دقت، امنیت و یکپارچگی اطلاعات را به ارمغان آورده و در نتیجه قابلیت اتکایی اطلاعات را برای تصمیم‌گیری مدیران به همراه می‌آورد.

۳- گزارشات قابل اتکا:

گزارشات جامع، صحیح و قابل اتکا که بسرعت قابل تهیه باشند محصول یک سیستم جامع و یکپارچه بحساب می‌آیند که امکان تصمیم‌گیری‌های درست و سریع را برای مدیران فراهم می‌سازند. زمانی اطلاعات قابل اتکا هستند که از سیستم‌های مختلف، اطلاعات یکسانی دریافت شود. تناقض و عدم سنخیت اطلاعات و اشتباهات انسانی هنگام ورود مکرر اطلاعات در سیستم‌های جداگانه از مشکلات اصلی سیستم‌های غیر یکپارچه‌اند که موجب سردرگمی و اشتباه مدیران هنگام تصمیم‌گیری می‌شوند. حتی سیستم‌هایی که بطور یکجا از سایر شرکت‌ها تهیه می‌گردند بدلیل عدم سنخیت داده‌ها با سیستم جامع که محصول شرکت فناوری اطلاعات خبره است هنگام ارائه گزارشاتشان دچار تناقض اطلاعاتی و عدم قابلیت اتکایی می‌گردند. در سیستم امین بیمه یکپارچگی و سنخیت اطلاعات با یکدیگر و با سیستم جامع حفظ شده و بعلت عدم نیاز به ورود مکرر اطلاعات امکان اشتباه کاربران به حداقل رسیده است.

۴- امنیت اطلاعات :

یکپارچه بودن سیستمها این امکان را فراهم می‌کند که نماینده از قراردادن اطلاعات به سایر شرکتها بی‌نیاز گشته و جلوی نشر اطلاعات گرفته شود به عنوان مثال در برخی از سیستمها برای ارسال SMS های گروهی، لیست بیمه‌گذاران و شماره آنها در اختیار سایرین قرار می‌گیرد ولی در امین بیمه نیازی به این کار نیست.

۵- پشتیبانی سیستم :

با توجه به اینکه شرکت فناوری اطلاعات خبره یک شرکت نام آشنا در عرصه صنعت بیمه است و این شرکت تمام توان فعلی و برنامه‌ریزی‌های آتی خود را برای پاسخگویی به نیازهای این صنعت متمرکز نموده است لذا می‌توان این اطمینان را حاصل نمود که نمایندگان محترم از نظر پشتیبانی و بروز بودن سیستم‌ها در سالهای آتی هیچ‌گونه نگرانی نخواهند داشت.

سیستم مدیریت ارتباط با مشتریان بیمه (ICRM):

هنر شرکتهای امروز، تنها فروش به مشتری نیست، بلکه یک مشتری را خشنود ساختن و همواره در کنار خود داشتن است. لذا سازمانهایی موفق محسوب می‌شوند که به غیر از یافتن مشتری‌های جدید بتوانند مشتری‌های فعلی خود را نیز خشنود نگه داشته و به مشتری همیشگی خود تبدیل نمایند.

برای نیل به این اهداف هر سازمان می‌باید استراتژی خود را برای چگونگی ارتباط با مشتریان خود تدوین نماید که با کمک سیستم ICRM شرکت فناوری اطلاعات می‌توان به این مهم دست یافت.



این سیستم با پشتیبانی از انواع رسانه‌های ارتباطی مانند تلفن، SMS، ایمیل و ... می‌تواند تمامی ارتباطات یک نمایندگی با مشتریان را با امکانات متنوع در خود ذخیره و مدیریت نماید.

برخی از امکانات این نرم افزار عبارتند از :

- (۱) میز کار کاربر
- (۲) اطلاعات پایه، ثبت مشتریان احتمالی و قطعی
- (۳) مدیریت ارسال و دریافت پیامک
- (۴) مدیریت تماسهای مشتریان
- (۵) مدیریت پرونده‌ها و فعالیتهای صورت گرفته
- (۶) مدیریت بخش خسارتهای وارده به مشتریان
- (۷) مدیریت هدایای تبلیغاتی
- (۸) امکان بررسی وضعیت مشتریان، روند پیشرفت نمایندگی در جذب مشتریان جدید (صدور بیمه‌نامه‌های جدید) و حفظ مشتریان قبلی (تمدید بیمه‌نامه‌ها) و ...
- (۹) انواع گزارشات مفید که امکان تصمیم‌گیریهای بهتر را برای مدیریت فراهم می‌سازد.
- (۱۰) و ...

در ذیل به جزئیات بیشتری از این امکانات اشاره شده است:

❖ میز کار کاربر

- ✓ نمایش انواع نمودار برای استفاده مدیریت شامل:
 - تعداد بیمه‌نامه‌های تمدید شده و قابل تمدید در ماه جاری
 - تعداد پیامک‌های ارسال شده بصورت روزانه
 - امکان تعریف نمودار جدید بر اساس نیاز نماینده
- ✓ نمایش لیست بیمه‌نامه‌های در حال انقضاء
- ✓ نمایش چک، سفته و اعلامیه بدهکارهای نزدیک به سررسید
- ✓ نمایش پرونده‌ها و فعالیتهای جاری برنامه‌ریزی شده در تقویم میز کار
- ✓ امکان استعلام حق بیمه
- ✓ قرار دادن انواع RSS ها بر اساس نیاز نمایندگی
- ✓ و ...

❖ ثبت مشتریان احتمالی و قطعی و تکمیل اطلاعات فردی هر یک از آنها

- ✓ ثبت مشتریان احتمالی
- ✓ ثبت یا انتقال اتوماتیک اطلاعات بیمه‌گذاران همان نمایندگی از سیستم جامع (مشتریان قطعی)
- ✓ ثبت اطلاعات تکمیلی مشتریان از قبیل
 - شغل، سمت، شهر، ناحیه و ...
 - نحوه اطلاع رسانی (sms , تلفن , Email و ...)
 - ثبت سایر نیازهای بیمه‌ای مشتریان
 - سایر اشخاص مرتبط با مشتری که نیازهای بیمه‌ای دارند (همسر، پدر، فرزند، کارفرما، دوست و ...)
 - انواع آدرسهای پستی
 - انواع آدرسهای الکترونیکی (Email و ...)
 - انواع تلفن‌ها
 - الگوهای تماس (متن و زمانبندی پیام کوتاه و ...)
- ✓ گروه‌بندی مشتریان و امکان ارسال پیامک بصورت یکجا به اعضای گروه
- ✓ دسته‌بندی و ثبت اطلاعات منطقه‌ای که بیمه‌گذار در آن واقع است
- ✓ ثبت اطلاعات تکمیلی بیمه‌نامه‌ها
 - نحوه تحویل بیمه‌نامه (پست، پیک، پیک نمایندگی، مراجعه حضوری)
 - تاریخ و ساعت تحویل
 - آدرس تحویل (استفاده از آدرسهای جاری یا آدرس جدید)
 - ۴ فیلد اختیاری کاربر (برای ثبت سایر اطلاعاتی که در سیستم دیده نشده)

❖ مدیریت ارسال و دریافت پیامک

- ✓ امکان تعریف الگوی متن پیش فرض
- ✓ امکان تعریف الگوی تماس جهت زمانبندی ارسال پیامکهای اتوماتیک در زمانهای قابل تعریف
 - پیامک دعوت به تمدید بیمه‌نامه در مدت زمان دلخواهی قبل از انقضاء بیمه‌نامه
 - پیامک تشکر از تمدید بیمه‌نامه پس از تمدید بیمه‌نامه
 - پیامک تشکر از خرید بیمه‌نامه در تاریخ صدور بیمه‌نامه
 - پیامک سررسید چک در تاریخ سررسید چک
 - و ...
- ✓ امکان ارسال پیامکهای تبلیغاتی انبوه با استفاده از الگوهای موجود و یا متن ساده به مجموعه‌ای از بیمه‌نامه‌ها، مشتریان قطعی و مشتریان احتمالی
- ✓ امکان ارسال پیامک به لیستی از شماره‌ها و یا شماره‌های موجود در یک فایل
- ✓ امکان مشاهده انواع پیامکهای ارسالی و دریافتی
- ✓ امکان ساخت انواع گزارشات به جهت ارسال پیامک
- ✓ امکان مشاهده تراکنشهای مالی مربوط به sms

❖ مدیریت تماس مشتریان

- ✓ رتبه‌بندی مشتریان
 - بر اساس مبلغ خرید، تعداد خرید، مبلغ کارمزد، مبلغ خسارت، ضریب خسارت، تعداد چک برگشتی
- ✓ امکان اتصال سیستم به خط تلفن جهت فعالیتهای زیر :
 - نمایش سریع مشخصات و وضعیت مشتری بصورت اتوماتیک بر روی صفحه رایانه هنگام تماس مشتری
 - نمایش رتبه مشتری هنگام تماس تلفنی
 - ثبت اطلاعات تماس‌های تلفنی بیمه‌گذار و نماینده
 - امکان ذخیره کردن مکالمات تلفنی کاربران و بازاریابان با مشتریان
- ✓ امکان ثبت شکایات و ارجاعات مربوطه و ارسال نتیجه با پیام کوتاه

❖ مدیریت پرونده‌ها و فعالیتهای صورت گرفته

- ✓ امکان ثبت انواع پرونده‌ها (بازاریابی، پیگیری‌های مدیریتی، جلسات، فروش و ...)
- ✓ امکان ثبت انواع فعالیتهای هر پرونده
- ✓ امکان تعریف شخص پیگیری‌کننده برای هر پرونده و فعالیت
- ✓ نمایش فعالیتهای تعریف شده برای کاربر در زمانهای تعیین شده بر روی میز کار
- ✓ پیگیری فعالیتهای انجام شده و انجام نشده
- ✓ امکان پیوست کردن انواع فایلها و مستندات مربوط به هر فعالیت
- ✓ امکان ارسال پیامک جهت یادآوری فعالیت، قبل از سررسید آن
- ✓ و ...

- ❖ مدیریت بخش خسارتهای وارده به مشتریان
 - ✓ امکان ارسال پیامک در زمان تشکیل پرونده
 - ✓ امکان ارسال پیامک در زمان صدور حواله خسارت
 - ✓ امکان تعیین ضریب خسارت برای هر مشتری
 - ✓ و ...

- ❖ مدیریت هدایای تبلیغاتی
 - ✓ امکان ثبت هدایای تبلیغاتی ارائه شده به هر مشتری
 - ✓ تعیین میزان استقبال از هدایای ارائه شده
 - ✓ برنامه ریزی ارائه هدایا به مشتریان بر اساس وضعیت مشتری و هدایای ارائه شده قبلی
 - ✓ امکان تخصیص هدایای مختلف به مشتریان مختلف با توجه به رتبه مشتری در سیستم
 - ✓ و ...

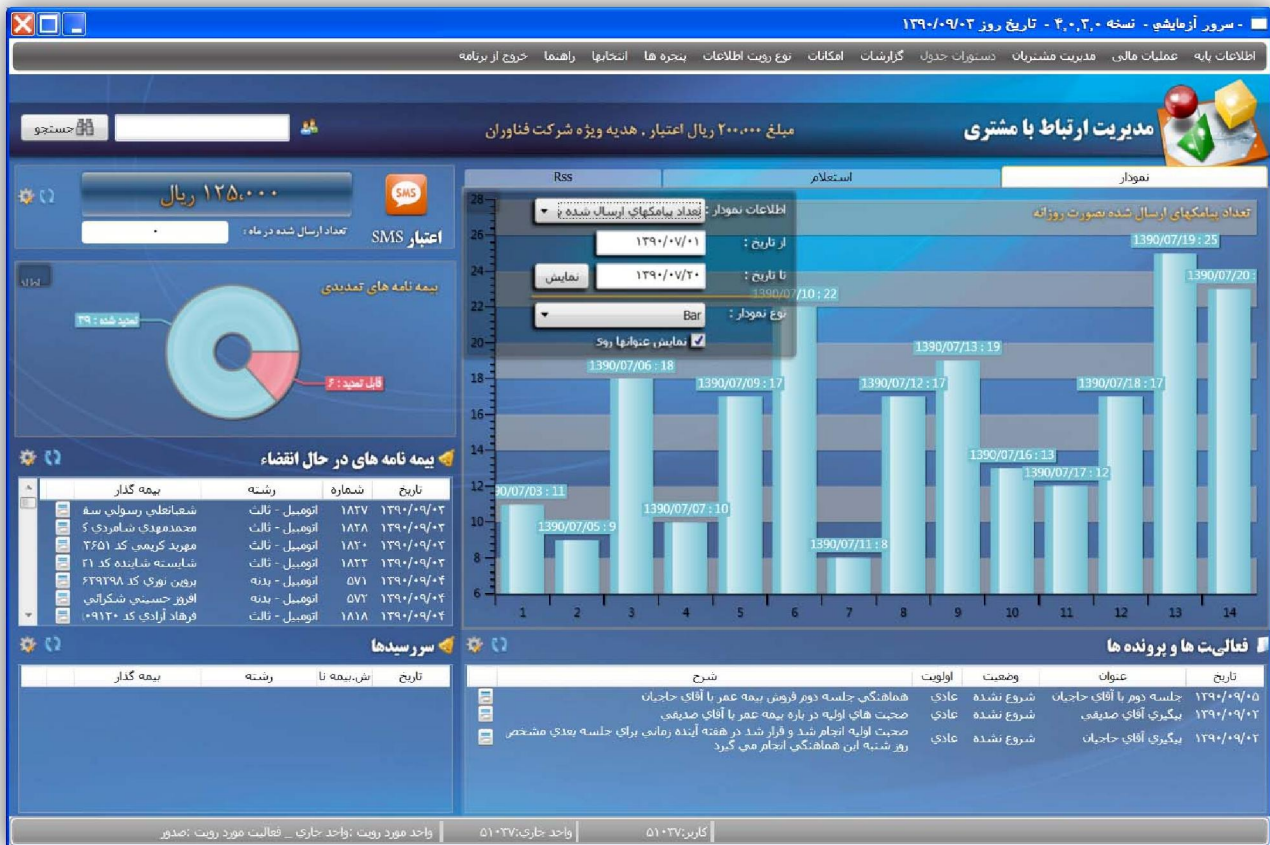
- ❖ امکان بررسی وضعیت مشتریان، روند پیشرفت نمایندگی در جذب مشتریان جدید (صدور بیمهنامه‌های جدید) و حفظ مشتریان قبلی (تمدید بیمهنامه‌ها) و ...
 - ✓ امکان تهیه گزارش از مشتریان وفادار و مشتریان ناراضی
 - ✓ لیست مشتریان بر اساس رتبه‌بندی
 - ✓ لیست بیمهنامه‌های تمدید نشده، منقضی نشده، تمدید شده و ابطال شده
 - ✓ لیست فروش‌ترین بیمهنامه‌ها بر اساس منطقه تعیین شده مشتری
 - ✓ و ...

- ❖ گزارشاتی که امکان تصمیم‌گیری را برای مدیریت فراهم سازد
 - ✓ تهیه لیست مشتریانی، که بیمهنامه آنها در شرکت دیگری ثبت شده و تاریخ سررسید آن نزدیک است.
 - ✓ بررسی وضعیت مشتریان یک منطقه

- ❖ سایر امکانات سیستم
 - ✓ امکان تعریف چندین کاربر و تعیین سطوح دسترسی آنها
 - ✓ یکپارچه بودن با سیستم جامع و سایر زیر سیستم های امین بیمه
 - ✓ ارسال پیامک از طریق وب سرویسهای مخابراتی
 - ✓ و ...

در ذیل به توضیح بیشتر بعضی از امکانات سیستم می‌پردازیم .

میز کار کاربر :



میز کار از چندین بخش تشکیل شده که به توضیح هر یک از آنها می پردازیم :

(۱) نمودارها :

این قسمت به گونه ای طراحی شده تا بتوان تعداد زیادی نمودار را بصورت دلخواه از قسمت اطلاعات نمودار انتخاب کرده و به بررسی آنها پرداخت و همینطور نمودار انتخاب شده را به عنوان نمودار پیش فرض ذخیره نمود.

(۲) نمایش مانده اعتبار sms و تعداد sms های ارسال شده در ماه

(۳) بیمه نامه های در حال انقضاء :

لیست کلیه بیمه نامه هایی که تاریخ انقضاء آنها نزدیک است .

(۴) سررسیدها :

لیست کلیه چکها، سفته ها و اعلامیه بدهکارهایی است که تاریخ سررسیدشان نزدیک است.

(۵) فعالیتها و پرونده ها :

تمامی فعالیت هایی که تاریخ شروع آنها نزدیک است در این قسمت نمایش داده شده اند.

(۶) استعلام :

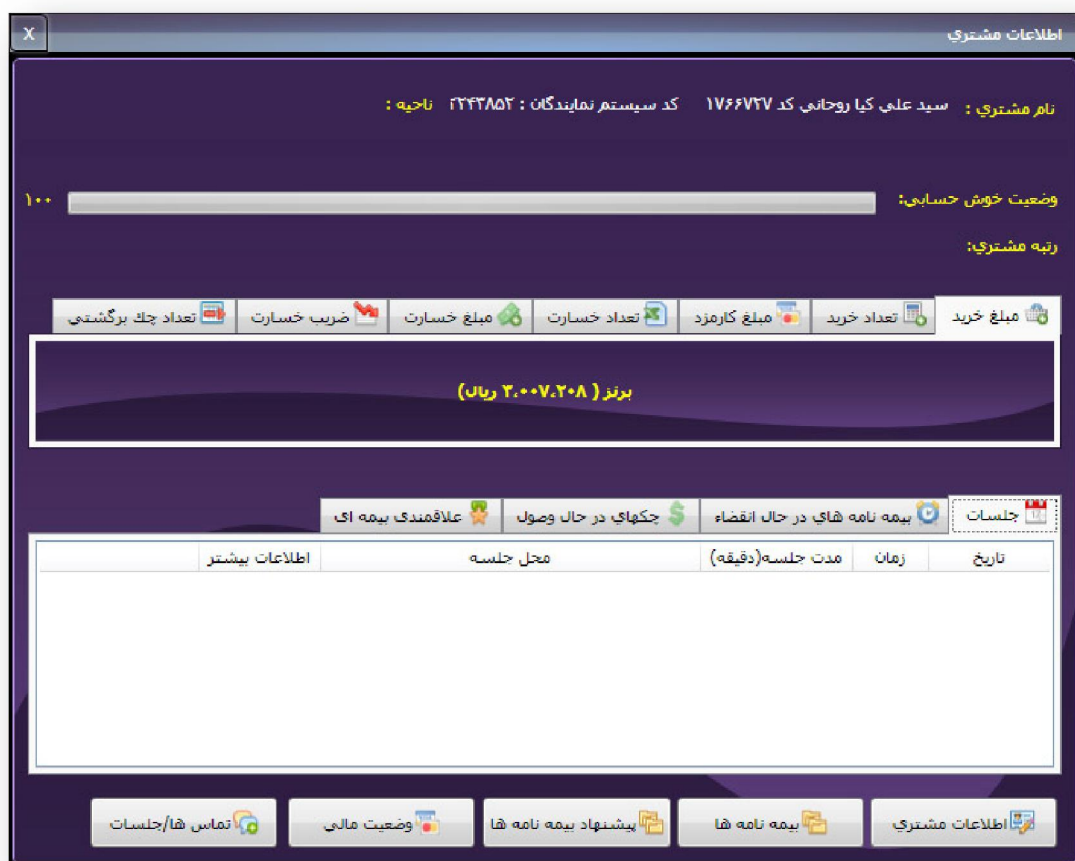
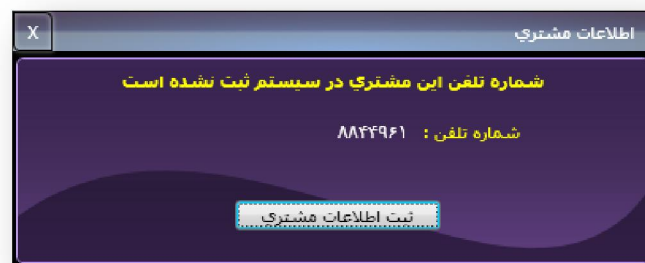
در این قسمت کاربر می تواند استعلام حق بیمه های خود را انجام دهد

(۷) RSS :

کاربر می تواند تمامی اخبار مورد نیاز خود از قبیل اخبار بیمه مرکزی، قیمت ارز، سکه و ... را در این قسمت تنظیم کرده و از قسمت به مطالعه آنها بپردازد.

دسترسی سریع به وضعیت بیمه گذاران هنگام تماس:

امکانی در سیستم CRM فراهم گردیده است که به محض تماس بیمه‌گذار با دفتر نمایندگی، سیستم شماره تماس بیمه‌گذار را تشخیص داده و اطلاعات مهم بیمه‌گذار در صفحه‌ای بصورت اتوماتیک نمایش داده می‌شود که این کار با اتصال کامپیوتر به خط تلفن انجام می‌پذیرد. چنانچه شماره مشتری در سیستم ثبت نشده باشد پیغام مناسبی به کاربر نشان داده می‌شود و امکان ثبت مشتری فراهم می‌گردد.



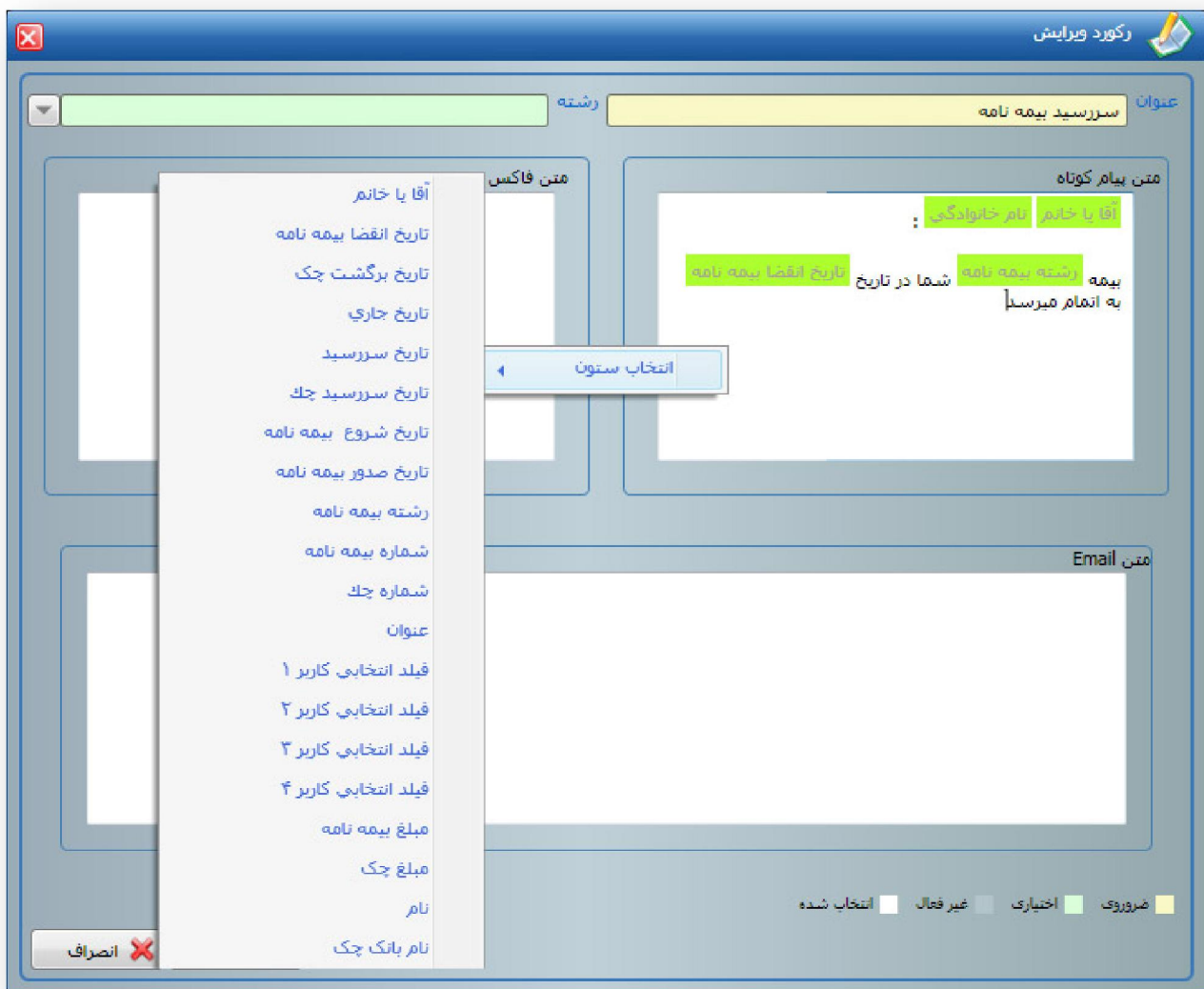
در این صفحه رتبه بیمه‌گذار، وضعیت خوش حسابی، ریز جلسات، بیمه‌نامه‌ها و یا هر چیزی که وضعیت بیمه‌گذار را برای کاربر مشخص تر نماید وجود دارد. حتی می‌توان برای سهولت کار از همین طریق اطلاعات بیمه‌گذار را کامل تر نمود.

الگوهای تماس :

از طریق این فرم می‌توان چندین متن برای ارسال پیامکها، Emailها و فاکسها تنظیم نمود که هر یک از آنها به عنوان یک الگو ذخیره می‌گردد.

در الگوها با کلیک راست بر روی متن در حال تایپ، لیست فیلدهای قابل دسترسی همانند تصویر ذیل باز می‌شود که در زمان ارسال متن، مقادیر آن فیلد جاگزین شده و متن متناسب با بیمه‌گذار انتخاب شده تکمیل می‌شود.

زمان ارسال این متن در قسمت زمانبندی ارسال تعیین می‌شود بطوریکه می‌توان تعیین کرد چند روز قبل و یا بعد از تاریخ وقوع رویداد این پیامک ارسال گردد.



گزارشات بیمه نامه های تمدیدی :

در این گزارشها می توان بر اساس تاریخ انقضاء لیست بیمه نامه ها را بدست آورد که این گزارشها در جهت حفظ مشتریان کاربرد بسزایی دارند که عبارتند از :

- بیمه نامه های منقضی نشده
- بیمه نامه های تمدید نشده
- بیمه نامه های تمدید شده
- بیمه نامه های ابطال شده

نوع رویت : واحد جاری		شرکت نمایندگی کد ۵۱۰	
زمان اخذ گزارش : ۱۵:۲۴:۳۴		تاریخ اخذ گزارش : ۱۳۹۰/۰۴/۲۳	
لیست بیمه نامه های تمدید نشده			
۵ روز از تاریخ انقضاء /			
توضیحات	تاریخ انقضاء	شرح بیمه نامه	
	بازاریاب	بیمه گذار	
نماینده: شرکت نمایندگی کد ۵۱۰۳۷			
رشته: اتومبیل - بدنه			
	۱۳۹۰/۰۴/۱۹	بیمه نامه شماره ۱۹۴ ک د ص ۵۷۳۶۳ ت ص ۱۳۸۹/۰۴/۱۳	
	فروش مستقیم	تلفن: ۶۴۵۷۳	موبایل: ۰۹۱۲۶۴۵۷
	۱۳۹۰/۰۴/۲۱	بیمه نامه شماره ۲۰۵ ک د ص ۶۵۱۵۶ ت ص ۱۳۸۹/۰۴/۲۱	
	فروش مستقیم	تلفن: ۰۹۱۲۶۹۵۷	موبایل: ۰۹۱۲۶۹۵۷
رشته: اتومبیل - ثالث			
	۱۳۹۰/۰۴/۱۸	بیمه نامه شماره ۹۳۴ ک د ص ۲۰۸۸۹۷ ت ص ۱۳۸۹/۰۴/۱۴	
	فروش مستقیم	تلفن: ۷۷۹۰۰۶	موبایل: ۰۹۱۲۲۱۸۲
	۱۳۹۰/۰۴/۲۱	بیمه نامه شماره ۹۴۶ ک د ص ۲۳۰۷۴۷ ت ص ۱۳۸۹/۰۴/۲۱	
	فروش مستقیم	تلفن: ۰۹۱۲۶۹۵۷	موبایل: ۰۹۱۲۶۹۵۷

نحوه کسب اطلاعات بیشتر یا ثبت درخواست سیستم امین بیمه

نمایندگان محترم می‌توانند با مراجعه به سایت شرکت فناوری اطلاعات به آدرس www.iranEIT.com و یا از طریق ارسال ایمیل به آدرس Agent@iranEIT.com یا از طریق لینک مربوطه در نسخه‌های جدید سیستم جامع بیمه شرکت فناوری اطلاعات خبره نسبت به دریافت اطلاعات بیشتر درباره سیستم امین اقدام نمایند. همچنین نمایندگان محترم می‌توانند از همین طریق نسبت به پرکردن فرم درخواست سیستم اقدام نمایند.