

Единое окно

Описание проекта

Луканина
Анастасия Анатольевна
Руководитель проекта
АО «ГСК «Югория»

г. Ханты-Мансийск, 2018

Аннотация

Компания АО «ГСК «Югория» вложила немалый объем ресурсов в улучшение рабочих условий для сотрудников front-подразделений. Например, был внедрен новый интерфейс системы продаж, ускорен процесс доставки ценности и тд. Но в это время сотрудники back-офиса оставались в пониженном фокусе внимания.



В ИТ-подразделение компании обратились коллеги с просьбой помочь им сделать процессы прозрачными и управляемыми, т.к. ситуация накалялась: текучка и ротация кадров, часто и грубо нарушала привычное положение дел.

По предварительной оценке компания могла бы сэкономить от 15% времени своих сотрудников, устранив потери в имеющихся на тот момент процессах. Но дефицит ИТ-ресурсов присутствует всегда, по итогам тяжких раздумий, созрело решение – подключить бизнес к сервисному portalу ИТ и научить работать с ним. В итоге по проекту работала динамически меняющаяся команда бизнес-подразделений и 1 сотрудник ИТ.

Срок проекта: с 01.06.2017 г. по 24.05.2018 г. (4 этапа).

Информация о компании

АО «ГСК «Югория» — универсальная страховая компания, предоставляющая широкий спектр страховых услуг. Основана в 1997 г. Единственным акционером компании является Группа компаний «РЕГИОН»-многопрофильная группа компаний, работающих во всех сегментах финансового рынка. Компания вправе осуществлять деятельность по 21 виду страхования и перестрахованию.

В настоящее время региональная сеть компании состоит из 83 филиалов и более 100 агентств и точек продаж, работающих в 53 регионах России.

В компании трудятся около 2000 сотрудников.

Рейтинг RAEX – ruA-.

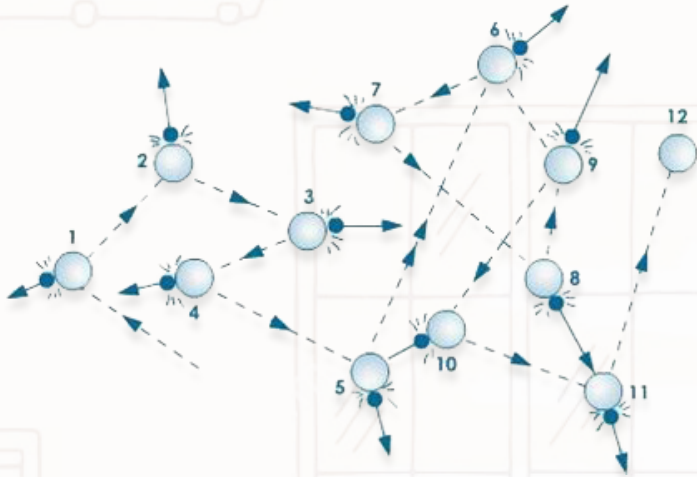
Исходный уровень зрелости процессов, настраиваемых в рамках проекта – управляемый, т.е в ответ на событие появляется процесса, как правило изначально все описывается и контролируется вручную с минимальным использованием информационных систем.

Текущий уровень зрелости по процессам, настроенным в рамках проекта – управляемый на основе количественных данных. Мы сможем получить из информационной системы качественные и количественные показатели, на основе которых вносим изменения в процесс.



Исходная ситуация

Отсутствует единая точка входа для сотрудников компании, адресное обращение по каждому вопросу. «Нужно точно знать к какому сотруднику по какому вопросу обращаться из какого филиала.»



Не оптимальные бизнес-процессы:

- Узкие места в виде ответственных сотрудников, к которым обращения идут без сортировки. «На всякий случай поставим в копию письма»;
- Лишние шаги согласований и внутренней пересылки. «А может это к ним»;
- Отсутствие возможности выстроить строгие временные рамки по эскалациям между подразделениями. «Я не видел сообщения, был на выезде, встрече,»

Сложно контролировать загруженность сотрудников и исполнение всех поступающих запросов. «У меня огромное количество задач, а он только чай пьет».





Цели проекта



выстроить оптимальные бизнес-процессы на стыке front и back подразделений



оптимизировать трудозатраты сотрудников подразделений back-офиса



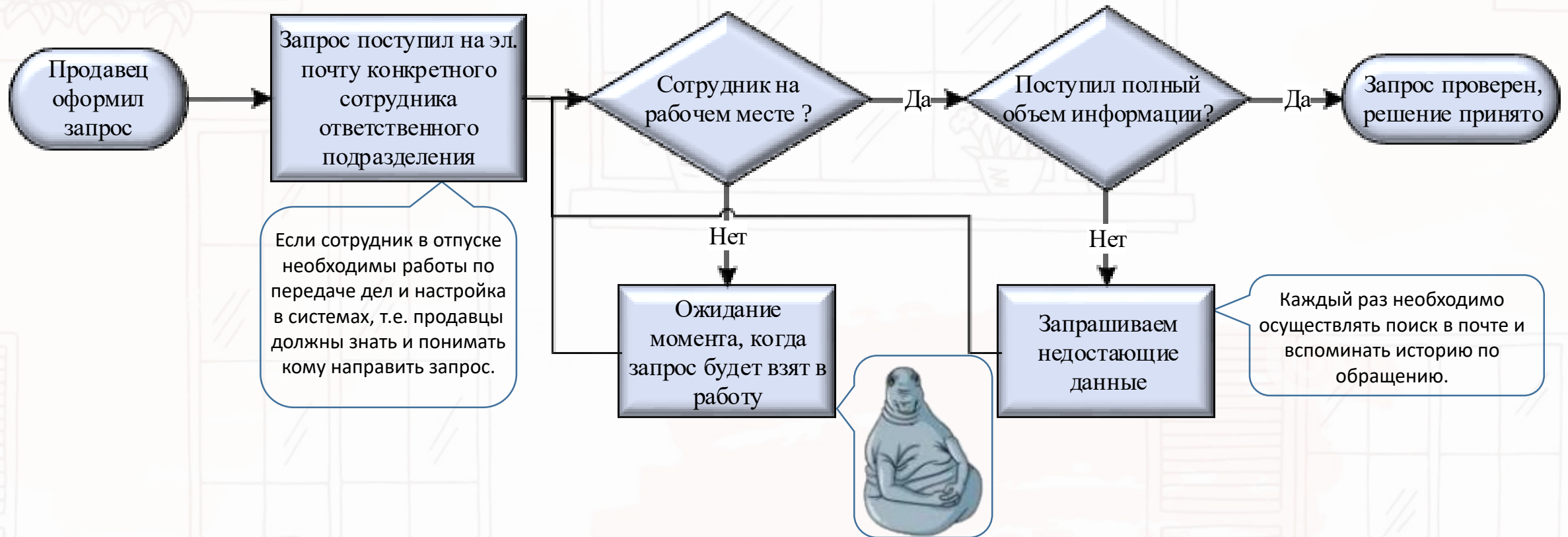
повысить скорость обработки обращений от front-подразделений



организовать удобные инструменты контроля загруженности ответственных сотрудников

Исходная ситуация по процессу согласования КАСКО

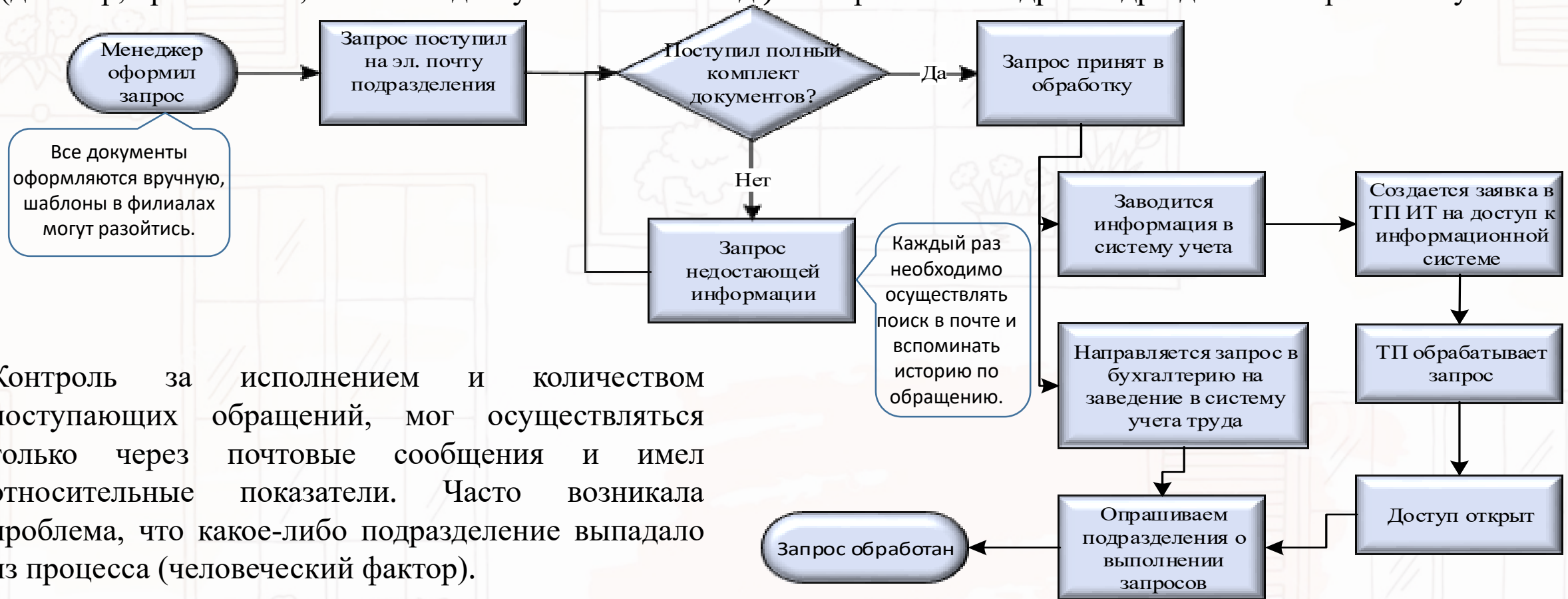
Продавцу требуется согласование договору КАСКО. Договор выгодный, клиент может уйти к конкурентам. Продавец создает запрос и начинается процесс:



Контроль за исполнением и количеством поступающих обращений, мог осуществляться только через почтовые сообщения и имел относительные показатели. Продавец все это время не имеет информации о статусе работ по запросу.

Исходная ситуация по процессу оформления договора с агентом

Менеджеру требуется организовать работу по новому агенту. Менеджер подготавливает пакет документов (договор, приложения, заявки на доступ в системы и тд.) и направляет на адрес подразделения страхового учета.

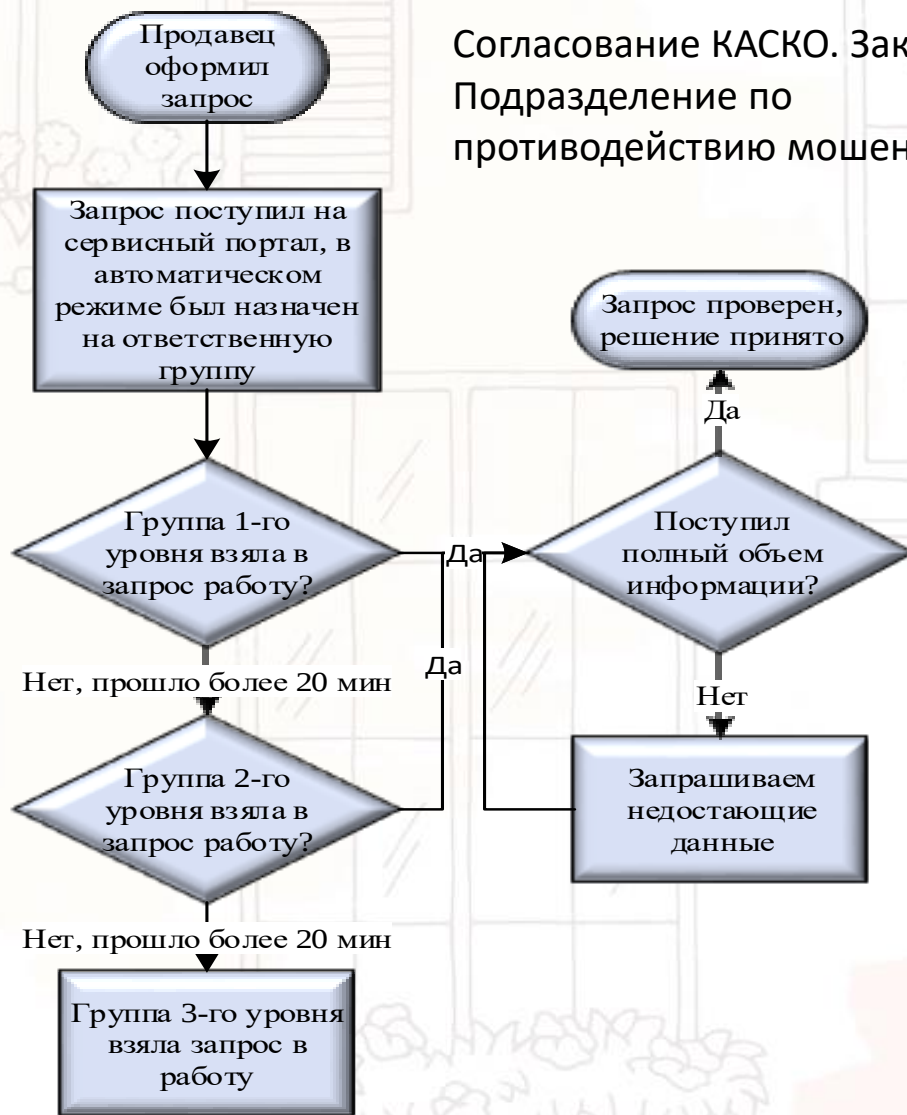


Контроль за исполнением и количеством поступающих обращений, мог осуществляться только через почтовые сообщения и имел относительные показатели. Часто возникала проблема, что какое-либо подразделение выпадало из процесса (человеческий фактор).

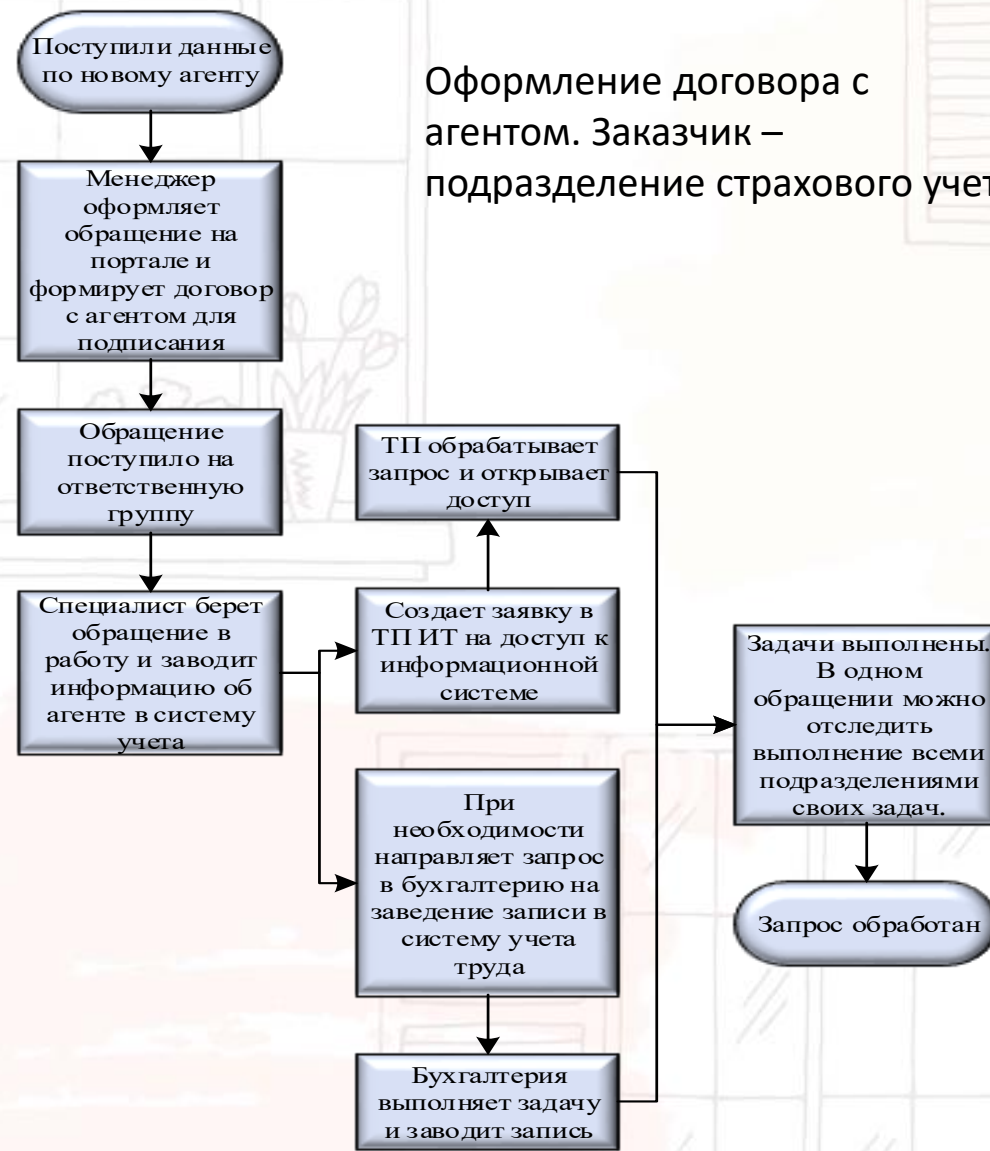
Все это время менеджер не знает о судьбе своего запроса и вынужден делать дополнительные обращения по статусу. Ответственное подразделение также не понимает - исполнили смежные подразделения свои задачи или нет.

Текущая ситуация

Согласование КАСКО. Заказчик –
Подразделение по
противодействию мошенничеству



Оформление договора с
агентом. Заказчик –
подразделение страхового учета



Все шаги в системе фиксируются, а также настроены отчеты для мониторинга за ситуацией.

Запрос в кадровую службу.

Услуги:

- заказ справок;
- заказ копий документов;
- предоставление образца документа.

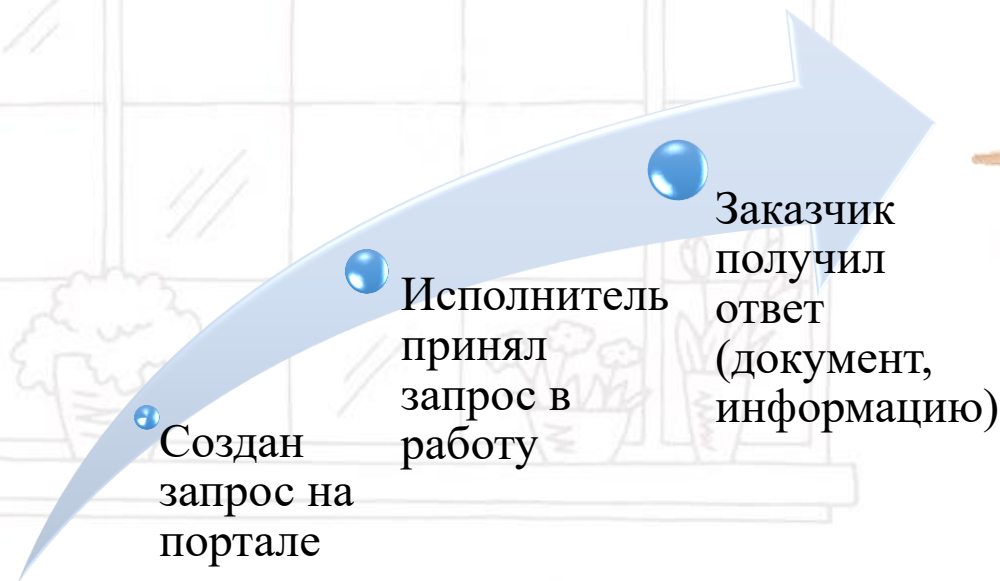
Запрос в бухгалтерскую службу.

Услуги:

- запросы справок;
- заказ и переоформление банковских карт;
- консультирование по вопросам выплаты з\п.



Текущая ситуация



Исходная ситуация. Изначально все запросы в подразделения приходили по эл. почте и в виде телефонных звонков, что не позволяло оптимально распределить рабочий день и затрудняло работу специалистов (частые переключение между задачами).

Заказчики: бухгалтерия, кадровая служба.

Результаты

Подразделение по противодействию мошенничеству

- 85-90% согласований по договорам проходят в течение 1 ч.
- Скорость обработки обращений увеличилась на 30%.

Подразделение страхового учета

- На 22,5% сократилось время обработки обращений по оформлению договоров с агентами.
- На 8,3 % сократились общие трудозатраты по процессу.

Бухгалтерия

- На 60% сократилось количество тел. звонков. Процесс работает на портале.
- На 10% сократились трудозатраты по процессу.

Кадровая служба

- На 10% сократилось количество обращений по кадровым вопросам.

Общие итоги

- Для филиалов появилась единая точка входа по внутренним обращениям.
- Подразделения получили инструмент контроля за процессами и исполнителями.

Трудности



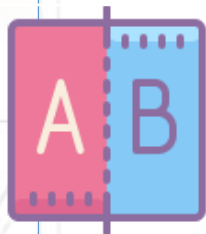
Недоверчивое отношение к новому функционалу некоторых сотрудников подразделений.

- Проводили разъяснения для сотрудников в формате личной беседы, инструкций, вебинаров.



Уровень компетенций сотрудников в работе с ИТ-продуктами.

- Совместно с руководителями от бизнес-направлений проводили обучения сотрудников и консультации по возникающим вопросам.



Изменение требований в связи изменением внутренних нормативов.

- Пришлось провести перепланирование работ, но общие сроки запуска удалось сохранить.

Инновационность

Решение стало инновационным с точки зрения бизнес подразделений:

Технология автоматических эскалаций обращения позволила существенно снизить потери времени на межведомственное взаимодействие и при этом повысить контроль за исполнением.

Функциональность автоматического формирования шаблона договора с агентом позволила исключить возможность юридических ошибок со стороны филиалов и сократить время на оформление пакета документов.

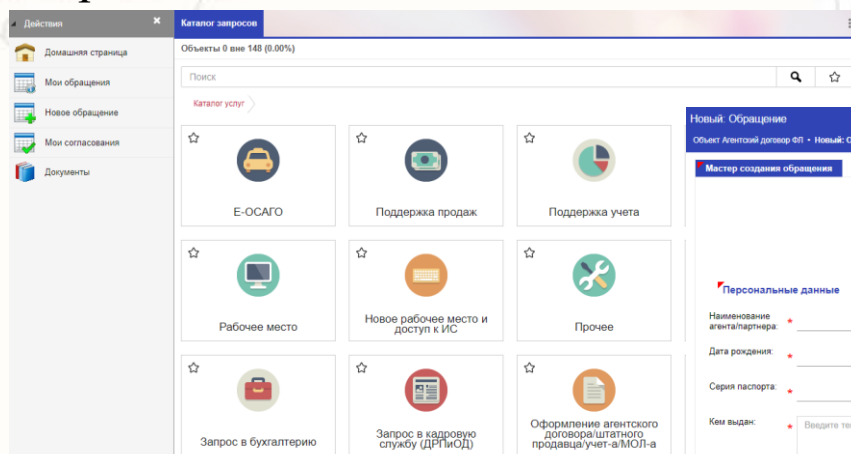
Применяемые инструменты:

1. Работа по проекту велась по методологии agile.
2. В результате проекта процессный подход, применяемый в ИТ, был распространен на бизнес-подразделения.

Настроенная система уведомлений позволила back-офису гибко реагировать на потребности front-подразделений. Система подсвечивает обращения с граничным сроком выполнения и высылает соответствующие уведомления на эл. адрес ответственных сотрудников.

Для реализации проекта использовалась система OMNITRACKER с пользовательским порталом от CleverEngine. С помощью механизма рассылки автоматической уведомлений пользователь и специалист в курсе событий происходящих с его обращением.

Портал для пользователей



Формы для заполнения необходимых полей

Новый Обращение

Объект: Агентский договор ФЛ - Новый Обращение

Мастер создания обращения

1. Заполнение спецификации

2. Описание и вложения

Персональные данные

Наименование агентств/партнера: *

Дата рождения: *

Серия паспорта: * Номер паспорта: *

Кем выдан: * Введите текст здесь...

Дата выдачи: * Код подразделения: *

Адрес регистрации: * Введите текст здесь...

Фактический адрес: * Введите текст здесь...

ИНН: * СНИЛС: *

Информация для пользователя продвижению обращения

Объект [SC-0045056] Агентский договор ФЛ (Только для чтения)

OK ОТМЕНА

Заявитель: Луканина Анастасия Анатольевна

Дата подачи: 28.12.2017 12:14:49 Срок обработки: 16.01.2018 12:14:49

Услуга: Оформление агентского договора

Тип обращения: Агентский договор ФЛ

Спецификация обращения: Запрос 'Агентские договоры ФЛ и ИП' от Луканина Анастасия Анатольевна

Ответственная группа: Агентские договоры

Статус: А.Д. направлен на размещение

Статус для размещения на портале гос. закупок (свыше):

Дата агентского договора:

Доверенность (номер и дата): 63

Доверенность (срок действия): 31.01.2018

Решение

Решение: тест

На некоторые события в системе настроены условия обязательности, например, нельзя не приложить полный комплект документов, нельзя закрыть обращение не отправив запрос в бухгалтерию и тд.

Портал для специалистов

Обращения

Отбор объектов Полнотекстовый поиск

НАСТРОЙКИ ФИЛЬТРАЦИИ Агентские договоры ☐ Рекурсивный фильтр

ID Заявитель ☐ Рекурсивный поиск

Описание Услуга ☒ Искать в пределах фильтра

Наименование агента/партнера:

ЗАДАЧИ ТЕКУЩИЙ ВИД (определено пользователем) ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ ЗАКЛАДКИ

Объекты 1 - 45 из 74 вне 1990 (3.72%)

ID	Статус	Приор	Срок	Описание	Рабочая группа	Регион
SC-0152331	В работе	Средний	05.04.2019 10.1...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Новосибирск
SC-0152335	Назначено	Средний	05.04.2019 10.1...	Агентский договор ИП/ПБЮЮ	Агентские договоры	
SC-0152345	Назначено	Средний	05.04.2019 10.3...	Агентский договор с ЮП	Агентские договоры	Волгоград
SC-0152384	В работе	Средний	05.04.2019 11.2...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Тюмень
SC-0152447	Назначено	Средний	05.04.2019 12.3...	Агентский договор с ЮП	Агентские договоры	Екатеринбург
SC-0152458	Назначено	Средний	05.04.2019 12.4...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Саратов
SC-0152496	Назначено	Средний	05.04.2019 13.0...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Нижний Новгород
SC-0152551	Назначено	Средний	05.04.2019 14.3...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Рязань
SC-0152562	Назначено	Средний	05.04.2019 14.5...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	
SC-0152617	Назначено	Средний	05.04.2019 16.1...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Сургут
SC-0152699	Назначено	Средний	05.04.2019 18.0...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Волгоград
SC-0152708	Назначено	Средний	05.04.2019 18.0...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Саратов
SC-0152757	Назначено	Средний	05.04.2019 18.0...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Новокузнецк
SC-0152777	Ожидание	Средний	08.04.2019 9.26...	Агентский договор (Офисны...	Агентские договоры	Ханты-Мансийск
SC-0152787	Назначено	Средний	08.04.2019 9.46...	Агентский договор ФЛ	Агентские договоры	Красноярск

Формы обращения в которой работают специалисты

Обращения Объект [SC-0152384] Агентский договор ФЛ

Общие Переписки База знаний Примечания / Трудозатраты Задания Связи Согласование E-mail Контроль

Меню объекта

Обращение Агентский договор ФЛ В работе

Подробности Введите текст здесь...

Статус работы по агентскому договору А.Д. направлен на размещение

Спецификация обращения Запрос 'Агентские договоры ФЛ и ИП' от М...

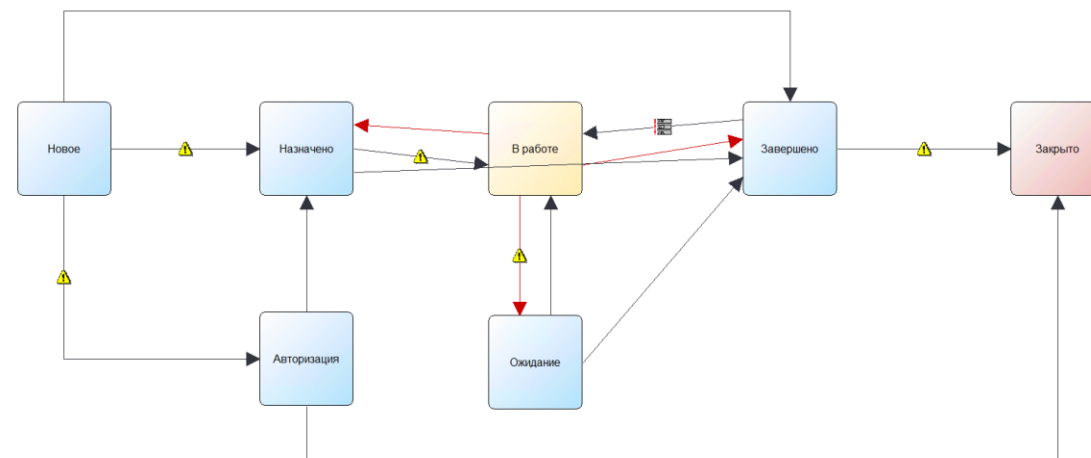
Работа с договором в Юридической Дирекции

Классификация

Заявитель Момот Ольга Валерьевна Уровень

Организация заявителя Филиал Срочно

Workflow процесса работы с обращениями



В работе использовали функционал: «обращения», «спецификации», «эскалации», «дочерние обращения», «задачи».

Спасибо за внимание