

Komórkowy „Transfer” danych bezpośrednio z miejsca oględzin.

Firma

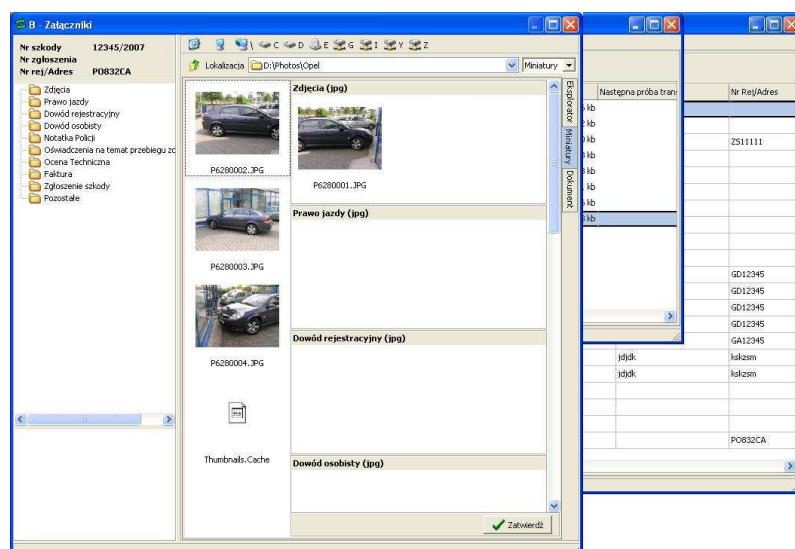
Grupa Ergo Hestia jest jedną z największych grup ubezpieczeniowych w Polsce, w skład której wchodzi „Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń Ergo Hestia” SA, „Sopockie Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Ergo Hestia” SA oraz „MTU - Moje Towarzystwo Ubezpieczeń” SA. W samym tylko pierwszym kwartale 2007 – spółki wchodzące w skład Grupy Ergo Hestia zebrały 474 miliony złotych składki przypisanej brutto.

Problem

W każdym towarzystwie ubezpieczeniowym jednym z najistotniejszych elementów wpływających zarówno na koszty jak i poziom zaufania klientów jest proces likwidacji szkód. W przypadku ubezpieczeń majątkowych wiąże się to najczęściej z koniecznością wykonania oględzin oraz zebrania kompletu niezbędnych dokumentów. Specyfika tych działań wymaga od pracowników Ubezpieczyciela dużej mobilności oraz intensywnych kontaktów z klientem. Z tego powodu likwidatorzy mobilni z Grupy Ergo Hestia wyposażeni zostali w komputery przenośne, aparaty cyfrowe i telefony komórkowe z możliwością zdalnego połączenia się z serwerem w Centrali Grupy. Zdjęcia z oględzin oraz zebrana w ich trakcie dokumentacja były dotychczas przesyłane po powrocie likwidatora z kilku kolejnych oględzin. Wpływało to na – czasem wielogodzinne – opóźnienia w przekazywaniu zebranych dokumentów.

Rozwiązanie

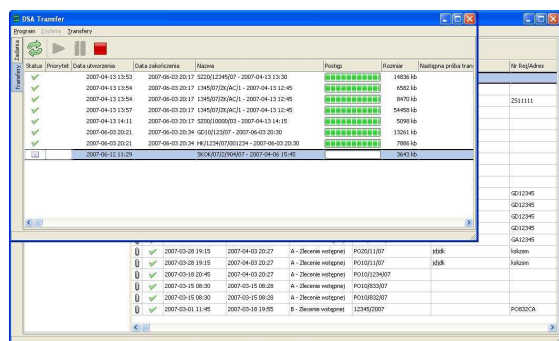
Spółka DSA Polska – w ramach prac związanych z wdrożeniem Systemu Likwidacji Szkód opartego o oprogramowanie Metastorm BPM – opracowała rozwiązanie umożliwiające szybkie przesyłanie obrazów i dokumentów powstających bezpośrednio podczas oględzin. Każdy z likwidatorów mobilnych wyposażony został w dedykowaną aplikację „Transfer”, umożliwiającą klasyfikację zdjęć wykonanych w terenie.



Dzięki komórkowemu połączeniu z serwerem w Centrali Grupy Ergo Hestia likwidatorzy mobilni otrzymują automatyczne zlecenia oględzin, które – oprócz podstawowych danych adresowych – zawierać mogą informacje związane z polisą, zgłoszoną szkodą, a także innymi danymi istotnymi dla jej oceny (w tym także informacje o historii wcześniejszych kontaktów z osobą ubezpieczoną).

Po otrzymaniu zlecenia oględzin – za pomocą intuicyjnego i łatwego w obsłudze interfejsu – likwidator ma możliwość szybkiego zaklasyfikowania wykonanych zdjęć. Oprócz powiązania ich z konkretnym numerem szkody, zdjęcia mogą być przyporządkowane do jednej z kilku typowych grup pozwalających później na łatwe odnalezienie i rozróżnienie typu dokumentu (np. zdjęcie uszkodzonego pojazdu, obraz dowodu rejestracyjnego, itp.).

Po wykonaniu oględzin i zaklasyfikowaniu wszystkich dokumentów związanych ze szkodą – likwidator ma możliwość przesłania dokumentów bezpośrednio do Centrali. Wszystkie zdjęcia wraz z towarzyszącymi im opisami grupowane są w jeden pakiet, który – po zestawieniu połączenia GSM – przesyłany jest do głównego serwera. Operacja ta wykonywana jest w tle i – nawet w przypadku zerwania połączenia – wznowiana jest po każdorazowym uzyskaniu połączenia.



Po przesłaniu kompletu dokumentów do Centrali – poszczególne pakiety zostają rozpakowane, dołączone do kompletu pozostałych dokumentów związanych z daną szkodą i włączone do procesu likwidacji (z możliwością automatycznego uruchamiania związanych z tym procesem zadań).

Ze względu na dużą liczbę stanowisk, na których zainstalowana została aplikacja „Transfer”, a także ze względu na znaczną mobilność likwidatorów – program

wyposażony został między innymi w mechanizmy automatycznego pobierania nowych wersji w momencie pojawienia się ich na serwerze centralnym.

Korzyści

Podstawowe korzyści związane z wykorzystaniem aplikacji „Transfer” to: przyspieszone i precyzyjne przesyłanie zleceń oględzin wraz z ich szczegółową rejestracją; szybkie opisanie i przesłanie dokumentacji z oględzin; możliwość uruchamiania nowych lub wznowiania zatrzymanych procesów likwidacyjnych prawie natychmiast po przeprowadzeniu oględzin. W efekcie znacznemu skróceniu uległ czas gromadzenia kompletu informacji o konkretnej szkodzie, a – dzięki wyeliminowaniu konieczności opisywania i replikacji dokumentów po wykonaniu wielu oględzin w jednym dniu – wzrosła efektywność likwidatorów mobilnych i poprawiła się jakość przesyłanych przez nich danych.

O firmie DSA Polska

Spółka DSA Polska rozpoczęła działalność w 1997 roku i ściśle specjalizuje się w dostarczaniu rozwiązań z zakresu zarządzania procesami biznesowymi i elektronicznego obiegu dokumentów. Oprócz dedykowanych rozwiązań z zakresu skanowania, rejestracji i identyfikacji dokumentów – Spółka świadczy usługi z zakresu ich przetwarzania oraz dostarcza systemy rozpoznawania treści dokumentów.