

CRM je základem úspěchu zdravotní pojišťovny Dôvera



Správa požadavků klientů tvoří významnou část aktivit zdravotní pojišťovny. Jedná se o procesy, které vyžadují přesnost, rychlost, vysokou kvalitu a koordinaci napříč celou organizací. Kvalitní customer relationship management (CRM) je jedna z možností, jak poskytnout klientům služby s přídavnou hodnotou, čímž se pojišťovna může odlišit od konkurence. Dôvera zdravotná poisťovňa vsadila na CRM systém od společnosti mediworx software solutions a po roce používání systému v rutinním provozu sklízí ovoce.

V rámci CRM systému využívá Dôvera technologie na podporu organizace, automatizace a synchronizace obchodních procesů, především pak v oblasti poskytování a prodeje služeb, marketingu a podpory klientů. Cílem je najít a pozitivně oslovit nové klienty, podpořit a obsloužit ty stávající a v neposlední řadě přimět klienty bývalé k návratu. Potřebou pojišťovny nebylo pouhé vytvoření další elektronické evidence, ale vytvoření nástroje pro měření, řízení a kontinuální optimalizaci interních procesů a sběr podkladů pro navazující obchodní analýzy. To vše v uživatelsky příjemném prostředí internetových vyhledavačů, tabletů a dalších koncových zařízení v souladu se současnými technologickými trendy.

Těmto požadavkům nejlépe vyhověla společnost mediworx software solutions, které se v České republice a na Slovensku specializuje na oblast zdravotnictví a pojišťovnictví. „Navržené řešení založené na technologiích InterSystems nás oslovilo svojí flexibilitou a otevřeností vycházející z použité objektově orientované databáze se zabudovanými funkcemi aplikačního a integračního serveru, přičemž určujícím parametrem byla také cena,“ hodnotí volbu dodavatele Radomír Vereš, finanční ředitel a člen představenstva zdravotní pojišťovny Dôvera.

Data o klientovi na jeden klik

CRM systém implementovaný v pojišťovně Dôvera dokáže nad rámec běžných systémů integrovat veškeré stávající aplikace a data z nich poskytnout v přehledném grafickém rozhraní na vyžádání v reálném čase. Systém dokáže komunikovat s externími systémy mimo jiné prostřednictvím webových služeb, protokolu POP3 i přímého propojení s různými databázemi. Samozřejmostí jsou pak integrované nástroje business intelligence, jako například možnost přímého skenování dokumentů, včetně jejich ukládání

na oddělení péče o klienta a jejich přímá distribuce v elektronické podobě na příslušná oddělení nebo pracovníkům, kteří následně řeší klientské požadavky. To vše je možné díky integrační platformě Ensemble, jež je základem systému. Ta v sobě zahrnuje objektovou databázi Caché pro práci s daty přesně popisujícími komplexní datové struktury a vazby mezi nimi. Díky DeepSee, modulu pro business inteligenci, jež je nedílnou součástí transakční databáze Caché, je možno získávat analytická data přímo v reálném čase. Mezi hlavní cíle projektu patřilo:

- umožnit obchodnímu oddělení zaevidovat, přiřadit a rychle zpracovat požadavek klienta,
- sjednotit pohled na informace o klientovi na jednom místě,
- podpořit sběr a poskytování jednotných informací různými kanály,
- měřit a řídit správu požadavků podle předem stanovených kritérií a pravidel,
- umožnit obchodnímu oddělení sběr dat pro analýzu požadavků a způsobu jejich řešení za účelem podpory návrhů lepších postupů.

Dôvera obsluhuje 1,4 milionu aktivních pojištěnců, a je tak největší soukromou zdravotní pojišťovnou na Slovensku. Spolupracuje se všemi typy zdravotnických zařízení, nemocnic a laboratoří, a kromě zákonného pojištění poskytuje klientům také nadstandardní servis a služby. V nejprestižnější slovenské soutěži v oblasti informatiky ITAPA 2013 získala Hlavní cenu v kategorii Zlepšování procesů a Stříbrnou cenu v kategorii Nové služby.

S prototypem efektivně a rychle

Návrh systému a jeho samotná implementace trvaly pouhých třináct měsíců. K rychlému postupu prací přispěl vedle metodiky Scrum i fakt, že jednotlivé produkty a technologie InterSystems navzájem spolupracují a umožňují vytvořit efektivně využitelnou ucelenou platformu. Pracovníci pojišťovny mohli jako koncoví uživatelé systému již od prvních měsíců vývoje pracovat s prototypem aplikací a přispívat k vývoji svými zkušenostmi a postřehy přímo z provozu. V březnu 2012, čtyři měsíce po zadání, byl uveden do provozu první prototyp aplikace, a již v prosinci 2012 byl systém kompletně nasazen do rutinního provozu.

Přínosem nového CRM systému není pouze splnění standardních očekávání, jakými jsou maximální vytěžení informací o klientovi a rychlé vyřízení jeho požadavků, ale i postupné zavádění procesního řízení v celé organizaci. Celý projekt se tak vyznačuje nejen splněním aktuálních požadavků, ale také umožněním dlouhodobé udržitelnosti, rozvoje, ochrany a návratnosti investic i příznivých celkových nákladů na vlastnictví. ■

mediworx software solutions, a.s.
Digital Park II, Einsteinova 23
821 05 Bratislava
Slovensko
Mgr. Ján Tomášik, CEO
T: +421 902 959 876
www.mediworx.sk

InterSystems
Slepá II 1007/15
142 00 Praha 4
Česká republika
Ing. Ivetta Přidalová
T: +420 244 466 773
www.InterSystems.cz