

## ROZWIĄZANIA DLA SEKTORA UBEZPIECZENIOWEGO



Rosnąca konkurencja, wyedukowany i wymagający klient, nowe kanały sprzedaży, nowe nisze i produkty niszowe, interesujące regulacje prawne ... to wszystko to tylko część wyzwań, z jakimi konfrontowani są ubezpieczyciele działający na polskim rynku. Sprostanie im wymaga często podejmowania szybkich decyzji i działań. **SAS® Insurance Intelligence Solution** to pakiet rozwiązań biznesowych, które, dostarczając pełnej, spójnej i wiarygodnej informacji biznesowej, pomagają podejmować nie tylko szybkie, ale także trafne decyzje i działania. Dzięki niemu przedsiębiorstwo może działać jak jeden złożony organizm, którego poszczególne części sprawnie ze sobą współpracują, znając wpływ decyzji przez siebie podejmowanych na kondycję całości. Organizm, który planuje swoje działania w oparciu o doświadczenia z przeszłości i uwzględniając ryzyka, na które jest narażony.

SAS® Insurance Intelligence Architecture pozwala na indywidualne zestawienie komponentów pokrywających zagadnienia najbardziej istotne dla danego zakładu ubezpieczeń. W zależności od wykonywanej analityki, procesów zarządzania i narzędzi do tego wykorzystywanych, użytkownik może także wybrać odpowiedni poziom zaawansowania rozwiązania. Całość rozwiązania oparta jest na wspólnym modelu danych, który zapewnia nie tylko zgodność danych, na których operują poszczególne działy, ale także posługiwanie się wspólnym, jednoznacznie rozumianym aparatem pojęciowym. Poszczególne moduły wspierają działania ubezpieczyciela w zakresie: zarządzania sprzedażą, zarządzania ryzykiem, zarządzania obsługą roszczeń i wykrywania nadużyć oraz zarządzania finansami.

### Zarządzanie sprzedażą

Sukces sprzedaży ubezpieczeń zależy przede wszystkim od dobrego produktu dopasowanego do wymagań klienta, dostarczonego w odpowiednim czasie poprzez odpowiedni kanał sprzedaży. Rzecz na pierwszy rzut oka wydaje się prosta, natomiast jej realizacja wymaga synergii działań w różnych perspektywach. Niezbędnym jest poznanie klienta i jego zachowania, zidentyfikowanie tych cech, czy okoliczności, które powodują, że klient zakupuje produkt, czy też z niego rezygnuje.

Takie zadania wspierane są przez SAS® Cross-Sell & Up-Sell oraz SAS® Customer Retention. Pozwalają one na tworzenie zaawansowanych modeli predykujących czy dany klient dokupi produkt, czy też z niego zrezygnuje. Dodatkowo SAS® Customer Segmentation pozwala na segmentację klienta ze względu na wzorce jego zachowania oraz jego wartość. Wyniki działań tych modeli są wykorzystywane do ustalania wartości klienta oraz do budowy grup docelowych w kampaniach marketingowo-sprzedażowych zarządzanych za pomocą SAS® Campaign Management. Taki pakiet rozwiązań umożliwia sprawną realizację strategii kontaktów z klientem, zwiększając efektywność kampanii rozumianej jako zwiększenie jakości portfela, zmniejszenie lapsowności, czy też ogólnie – polepszenie wyniku technicznego.

Poznanie klienta jest najbardziej istotnym, ale nie jedynym warunkiem odniesienia sukcesu w sprzedaży. Równie ważna jest znajomość i sprawne zarządzanie siłami sprzedaży. Począwszy od planowania sprzedaży i monitorowania wykonania planów, poprzez optymalizację rozłożenia sił sprzedaży odpowiednio do ukształtowania rynku, dopasowanie systemów motywacyjnych oraz analizę ich wpływu na efektywność sprzedaży i rentowność portfela, aż do wyposażenia sił sprzedaży i obsługi sprzedaży w informacje pozwalające na zwiększenie efektywności. Działania takie wspiera kolejny moduł SAS® Agency Management.

### Zarządzanie ryzykiem

Podstawowym elementem procesu zarządzania ryzykiem w towarzystwie ubezpieczeniowym jest zarządzanie podejmowanym ryzykiem ubezpieczeniowym. Zarówno na etapie jego

#### Klienci w Polsce:

- Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.
- Powszechny Zakład Ubezpieczeń na Życie
- ING Nationale Nederlanden Polska
- Grupa Allianz Polska
- STU Ergo Hestia
- T.U. Compensa
- Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń
- UNIQA
- AXA Ubezpieczenia (Avanssur)

podejmowania, jak i w momencie, gdy jest już objęte ochroną. Jednym z ważniejszych zadań jest identyfikacja cech, które wpływają na częstość występowania zdarzenia będącego w zakresie ochrony oraz wysokość odszkodowania z nim związanego.

W oparciu o te cechy wyodrębniane są jednorodne segmenty klientów, które wykorzystywane są do budowania taryf, underwritingu i podziału portfela do oszacowywania rezerw. Oprócz tych zadań SAS® Ratemaking umożliwia także oszacowywanie rezerw metodami klasycznymi oraz stochastycznymi. Monitorowanie procesu oceny ryzyka za pomocą dedykowanych raportów i analiz wiarygodności taryfy i adekwatności poziomu rezerw pozwala na realizację aktywnej polityki finansowej firmy.

Za pomocą narzędzi statystycznych budowane są prognozy wartości parametrów oraz czynników ryzyka wpływających na portfel. Symulowanie rozwoju portfela w oparciu o te projekcje pozwala na realizację dynamicznej analizy finansowej zakładu ubezpieczeń. SAS® Enterprise Risk Management dodaje do tego elementy związane z zarządzaniem ryzykiem rynkowym, dopasowaniem aktywów do zobowiązań, projektowanie sposobów przenoszenia ryzyka oraz zarządzanie ryzykiem operacyjnym.

### Zarządzanie obsługą roszczeń i wykrywanie nadużyć

Jednym z podstawowych problemów związanych z obsługą roszczeń jest optymalizacja kosztów obsługi przy zachowaniu jak najwyższej jej jakości. Problemy takie jak prognozowanie liczby i wysokości odszkodowań, optymalizacja rozłożenia sieci likwidatorów odpowiednio do map szkodowości, analiza procesu obsługi i jego optymalizacja, zarządzanie z dostawcami usług (warsztaty samochodowe, jednostki medyczne) mogą być rozwiązywane wykorzystując narzędzie SAS® Claims Reporting.

Moduł SAS® Fraud Detection łączy klasyfikatory oparte na modelach analitycznych, reguły ekspertowe definiowane przez doświadczonych specjalistów oraz zestaw narzędzi analitycznych i raportujących. Dzięki temu stanowi doskonałe narzędzie wspierające zarówno wykrywanie, jak i szczegółową analizę roszczeń o znamionach nadużycia. Wykorzystywany przez specjalne jednostki kontrolujące, jako nakładka na produkcyjny system do obsługi roszczeń, działa jak system wczesnego ostrzegania oraz klasyfikator trafnie generujący zbiór roszczeń do szczegółowej analizy. Zwiększając zasadność dokładnych badań oraz wskaźnik wykrytych nadużyć zmniejsza stronę kosztową globalnego wyniku technicznego zakładu ubezpieczeń.

### Zarządzanie finansami

Jakość analizy finansowej w dużej mierze zależy od dobrego przyporządkowania kosztów. Tradycyjne podejście, gdzie koszty rozliczane są wg kluczy alokacji takich jak np. przypis składki bardzo często daje błędne informacje o rentowności produktów. SAS® Activity Based Management umożliwia alokację kosztów w oparciu o rachunek kosztów działań, co pozwala na pokazanie rzeczywistego obrazu rentowności. Na jej podstawie można budować i realizować strategię rozwoju oferty produktowej, kontaktów z klientami oraz optymalnie zarządzać działaniami, zasobami oraz procesami.

Kompleksowe zarządzanie przedsiębiorstwem w zakresie planowania, budżetowania, konsolidacji oraz analizy i raportowania ekonomiczno-finansowego umożliwia SAS® Financial Management Solution. Dzięki wykorzystaniu zaawansowanych technik i technologii system umożliwia analizowanie najświeższych informacji dotyczących osiągnięć przedsiębiorstwa oraz natychmiastową dystrybucję wyników, wyjaśnień lub podjętych działań.

### Wybrani Klienci na Świecie:

- Allianz
- Axa
- AMB Generali
- Gerling
- HDI
- ING Group
- KBC Insurance
- Norwich Union
- Royal&Sunalliance
- Samsung Life Insurance
- Societe Generale
- Swiss Life
- Winterthur
- Mutual&Federal

