



Группа «АльфаСтрахование» и компания «Инфосистемы Джет» завершили построение единого аналитического хранилища данных о клиентах. Оно включает единую базу страхователей, основные учетные системы (в том числе веб-портал и систему колл-центра) и BI-решение. Специалисты группы получают в одном окне полную информацию о клиенте, его договорах и убытках, а также могут создавать аналитические отчеты со сложной комбинацией условий. Аналитическое хранилище обеспечивает работу сотрудников фронт-офисов «АльфаСтрахования», аналитиков, менеджеров по контролю качества, маркетологов и других представителей компании в нескольких регионах России.

Проект выполнялся поэтапно. В первую очередь была создана единая база полной и непротиворечивой информации о клиентах. Следующий крупный блок работ был связан с реализацией BI-отчетности, а также доработкой компонентов хранилища.

Было разработано несколько аналитических инструментов для различных целей: пролонгации клиентских договоров, поддержки кросс-продаж, а также получения разноплановой статистики (по видам продуктов, каналам продаж, клиентам и др.). BI-решение извлекает информацию о страхователе (из единой клиентской базы), его договорах и убытках (из учетных систем) и строит отчеты с требуемым составом полей. При этом права доступа к данным разграничены в соответствии с политиками информационной безопасности группы «АльфаСтрахование», что снижает риски утечек информации.

Дополнительные данные для аналитики система также получает с сайта группы, предназначенного для онлайн-продаж и активации полисов, и из системы обработки вызовов колл-центра. Это позволяет обогащать и актуализировать информацию о страхователях. В то же время клиенты имеют возможность просматривать все свои договоры и полисы из систем группы «АльфаСтрахование» в личном кабинете страхователя на сайте alfastrah.ru.

Сегодня аналитическое хранилище активно используется для работы с физическими лицами. Процент актуальных контактных данных увеличился в среднем в 1,4 раза. В ближайших планах – развитие функционала для возможности обслуживания

корпоративного сектора.

«За множеством разрозненных систем и договоров мы четко видим своего клиента, его потребности и возможности. Теперь мы можем эффективно персонализировать наши продукты и услуги. Это, пожалуй, главное достижение проекта, – отмечает Андрей Педоренко, директор Департамента информационных технологий ОАО «АльфаСтрахование». – Другой плюс – снижение временных и трудовых затрат. Выборки клиентов, которые создавались по данным разных источников вручную, теперь формируются буквально в несколько кликов. Кроме того, у нас появился удобный инструмент для построения клиентской аналитики в разрезе учетных систем – раньше мы не могли этого сделать».

«Со стороны группы «АльфаСтрахование» в проект были вовлечены как руководители, так и ключевые специалисты, поэтому сотрудничество получилось по-настоящему интересным и плодотворным. На каждом из этапов бизнес четко обозначал требуемые KPI, например, в части повышения качества данных, и мы их достигали, – рассказывает руководитель Центра компетенции по индустрии торговли и страхования компании «Инфосистемы Джет» Геннадий Махов. – В конечном итоге решение крайне востребовано и приносит реальную выгоду бизнесу нашего партнера».

Информация предоставлена компанией

Источник: [Википедия страхования](#) , 15.10.14