



Generali wprowadza nowy system portalowy „Merkury 2.0”, służący do sprzedaży ubezpieczeń majątkowych. Prace nad nowym systemem trwały rok i kompletnie zmieniły podejście Generali do procesu sprzedaży - ze skoncentrowanego na produkcie na klientocentryczny. „*Wdrożenie systemu Merkury ma fundamentalne znaczenie dla możliwości rozwoju Generali na polskim rynku ubezpieczeń majątkowych i komunikacyjnych. Dla poprawy jakości serwisu na rynku ubezpieczeniowym ogromne znaczenie ma idea mądrego wykorzystywania nowych technologii dostępnych nie tylko dla klientów, ale także pośredników. Sprostanie rosnącym oczekiwaniom naszych partnerów biznesowych jest jednym z wielu ambitnych celów, jakie stawia przed sobą Generali w nowej 1_2_3_4 Strategii biznesowej na najbliższe pięć lat.*” - powiedział Artur Olech, Prezes Zarządu Grupy Generali w Polsce.

- „*Pomimo dynamicznego rozwoju kanału direct na polskim rynku, to wciąż agenci stanowią główny kanał dystrybucji ubezpieczeń. W dobie coraz bardziej zaawansowanych technologicznie rozwiązań oczekują oni od ubezpieczycieli mobilnych, wygodnych narzędzi, które ułatwiają i skracają proces sprzedaży. Wiedząc, że cenią sobie wygodę oraz szybkość reakcji ubezpieczyciela, a także szeroką gamę użytecznych funkcjonalności, zbudowaliśmy intuicyjny portal, wspierający pośrednika na każdym etapie sprzedaży produktów.*” - dodał Maciej Tymusz, Dyrektor Sieci Sprzedaży Kompleksowej w Generali.

Nowe podejście

Poprzednia wersja portalu Merkury wyprowadzała ścieżkę sprzedaży od produktu, obecnie kluczową rolę odgrywają potrzeby Klienta. Merkury 2.0. daje agentom - innowacyjną w skali polskiego rynku - możliwość łączenia, wybranych przez Klienta, różnych typów ubezpieczeń w jeden dedykowany pakiet. Dodatkowo, system posiada moduł „*Klienci Generali wybierają*”, który podpowiada gotowe zestawy produktów ubezpieczeniowych na podstawie najczęściej wybieranych przez Klientów.

Na potrzeby portalu zmieniona została również konstrukcja ubezpieczeń majątkowych. Dzięki wprowadzeniu modułowej budowy produktów, Klient ma możliwość doboru odpowiedniego dla siebie wariantu ochrony.

Podpis na tablecie

Dzięki wprowadzeniu „szybkiej ścieżki” Merkury 2.0. to kolejny, po wdrożonym w styczniu br. Koncie Klienta, system automatyzujący i przyspieszający procesy sprzedaży i obsługi produktów firmy. „Szybka ścieżka” znacząco przyspiesza proces wystawiania polis dla szerokiej gamy produktów. Dzięki „zaciąganiu” danych Klienta do portalu, automatycznym zaznaczaniu i podpowiadaniu standardowych opcji, np. w przypadku ubezpieczeń mienia, system automatycznie podpowiada sugerowaną sumę ubezpieczenia, obliczaną na podstawie lokalizacji, rodzaju budynku oraz zakresu ochrony, agent będzie mógł wystawić jedną polisę, nawet na kilka produktów, za pomocą kilkunastu kliknięć, w zaledwie kilka minut.

Innowacją na skalę polskiego rynku ubezpieczeń jest także wyjątkowa funkcjonalność systemu, wprowadzająca wykorzystanie podpisu elektronicznego, co daje możliwość wygenerowania dokumentu również na smartfonach i tabletach.





Nowy Merkury 2.0 jest bardzo intuicyjny, właściwie prowadzi agenta za rękę przez każdy etap procesu wystawiania polisy. Zmieniła się również szata graficzna, wygląd systemu został dostosowany do aktualnych trendów rynkowych.

- „Wszystkie rozwiązania zostały uzgodnione zarówno w fazie koncepcyjnej jak i finalnej z partnerami biznesowymi Generali. Wybrana grupa agentów i multiagentów testowała system Merkury 2.0. przez wiele tygodni. Także dzięki ich rekomendacjom dotyczącym funkcjonalności oraz wyglądu portalu, udało nam się zbudować nie tylko przejrzyste i innowacyjne, ale także intuicyjne, łatwe w obsłudze narzędzie. Dzięki skróceniu czasu polisowania nasi pośrednicy mogą teraz więcej czasu poświęcić na rozmowę z klientem, doradztwo i identyfikację jego potrzeb ubezpieczeniowych” - dodaje Dyrektor Maciej Tymusz.

Wnętrze systemu

System został zbudowany na podstawie wewnętrznych wymagań biznesowych i funkcjonalnych opracowanych zarówno przez specjalistów zespołów merytorycznych, IT, jak i partnerów biznesowych Generali. W pracach nad nowym systemem uczestniczyło ponad 80 pracowników Generali, wspieranych doświadczeniem ekspertów zewnętrznych.

Na potrzeby systemu zostało zbudowane, metodą in-house, czyli własnymi zasobami informatycznymi, narzędzie parametryzujące wysokość składki. Dzięki temu Generali będzie miało możliwość szybszego reagowania na zmiany rynkowe poprzez skrócenie czasu wdrożenia nowego produktu z kilku miesięcy do zaledwie kilku tygodni.

Plany rozwoju

Portal będzie systematycznie wzbogacany o nowe funkcjonalności. Należy się spodziewać, że rozwój systemu Merkury 2.0 znacznie zmniejszy czasochłonność obsługi klienta w oddziałach i poprawi komunikację pomiędzy pracownikami Centrali a pośrednikami ubezpieczeniowymi. Wpłynie również na efektywność działań Generali na rynku ubezpieczeń majątkowych i komunikacyjnych.

