

Rewolucja w zarządzaniu danymi: stawianie klientów na pierwszym miejscu w branży ubezpieczeniowej

W dobie cyfrowej transformacji zarządzanie danymi staje się kluczowym elementem sukcesu każdej firmy, a szczególnie tych działających w branży ubezpieczeniowej. Firmy ubezpieczeniowe operują ogromnymi ilościami danych, które muszą być precyzyjnie analizowane, przechowywane i zarządzane, aby sprostać rosnącym wymaganiom rynku oraz oczekiwaniom klientów. W odpowiedzi na te wyzwania jedna z wiodących firm ubezpieczeniowych w Polsce i na świecie zdecydowała się wdrożyć innowacyjne rozwiązanie do zarządzania danymi, które zrewolucjonizowało jej działalność i zapewniło przewagę konkurencyjną. Za implementację odpowiadał Britenet.

Uwolnienie potencjału sprzedaży dzięki wglądowi w dane

Partnerem Britenet jest firma ubezpieczeniowa będąca jedną z wiodących grup na rynku polskim i europejskim. Firma ta zapewnia swoim klientom kompleksową ochronę ubezpieczeniową na każdym etapie ich życia: od ubezpieczeń majątkowych, takich jak ubezpieczenie samochodu, mieszkania czy firmy, przez ubezpieczenia na życie, zarówno indywidualne, jak i grupowe, po fundusze emerytalne i inwestycyjne. Współpraca z firmą rozpoczęła się w 2019 roku i zaowocowała kilkoma udanymi projektami.

Zespół specjalistów Britenet wdrożył m.in. autorskie, klientocentryczne rozwiązanie, pozwalające na zarządzanie najważniejszymi danymi firmy w innowacyjny i w pełni bezpieczny sposób. Zaimplementowane narzędzie pomogło zwiększyć świadomość naszego partnera w kwestii dbania o przejrzystość i jakość danych oraz stworzyło warunki do poprawy wyników sprzedażowych w przyszłości.

Oswajanie chaosu: zarządzanie rozproszonymi danymi

Głównym celem projektu było rozwiązanie problemu rozproszonych danych klienckich, znajdujących się w różnych systemach oraz spółkach należących do firmy. Najważniejszym krokiem było przygotowanie widoku 360° klienta, który miał za zadanie skonsolidować dane oraz stworzyć spójną reprezentację klienta. Dzięki temu rozwiązaniu firma mogła uniknąć sytuacji, w której klienci posiadający ubezpieczenie otrzymują marketingowe wiadomości promocyjne dotyczące produktów, które już posiadają, co znacznie poprawia jakość komunikacji i satysfakcję klienta. Ponadto, pełny widok klientów umożliwia lepsze podejmowanie decyzji o korzyściach komercyjnych, takich jak oferowanie zniżek na produkty komplementarne, co prowadzi do zwiększenia sprzedaży. Docelowo rozwiązanie to miało służyć za podstawę prowadzenia działań obsługowych, marketingowych, sprzedażowych oraz realizację regulacji prawnych, w tym RODO.

Tajna broń: autorskie narzędzie do zarządzania danymi

Pierwszym etapem projektu było wdrożenie autorskiego rozwiązania stworzonego przez Britenet. Pozwala ono na konsolidację wszystkich danych na temat klienta, w tym: danych osobowych, kontaktowych, adresowych, a także informacji o posiadanych produktach i wyrażonych zgodach. Narzędzie wykorzystuje moduł Data Quality, opracowany przez specjalistów Britenet, który umożliwia normalizację, czyszczenie oraz wzbogacanie danych klienckich, w tym danych kontaktowych i adresowych.

Wdrożenie autorskiego rozwiązania Britenet umożliwiło stworzenie szeregu atrakcyjnych rozwiązań na kolejnych etapach projektu, takich jak:

- **Aplikacja GO** – aplikacja dla zespołów Call Center, Back Office i Inspektora Ochrony Danych, która umożliwia m.in. automatyczne wyszukiwanie i weryfikację klienta za pomocą numeru telefonu, z którego dzwoni, a także dostęp do jednego miejsca ułatwiającego wygodne zarządzanie zgodami i danymi. Aplikacja zapewnia także tzw. widok 360° klienta, czyli dostarcza informacje nie tylko o danych osobowych i zgodach, ale również o wszystkich produktach, wnioskach itp. Zwiększa również kontrolę nad danymi i ich ochronę w kontekście ustawy RODO.
- **Data Mart dla integracji z Salesforce** – rozwiązanie pozwalające na dostarczenie danych do Salesforce stanowiącego podstawę do sprawnego funkcjonowania procesów obsługowych realizowanych przez agentów, a także do prowadzenia kampanii marketingowych.
- **Integracja z narzędziem Nice Actimize** – rozwiązanie pozwalające na dostarczanie danych i generowanie plików z danymi klientów do skanowania w ramach procesów Anti-Money Laundering, umożliwiających firmie realizację wymagań prawnych.
- **Golden Record** – stworzenie Data Martu zawierającego aktualne dane klienta w obrębie poszczególnych spółek i klas danych. Dodana została także orkiestracja danych klienta dla różnych scope, która obejmuje integrację ze wszystkimi systemami źródłowymi. Ponadto zostały też zaprojektowane i zaimplementowane usługi wykorzystywane w portalu klienta.

Britenet we wszystkich inicjatywach pełnił rolę konsultacyjną, dostarczał wiedzę ekspercką oraz kompletny zespół, który był i jest odpowiedzialny za analizę, implementację powyższych rozwiązań oraz ich integrację.

Jako Product Owner w projekcie, jestem odpowiedzialny za kontakt z klientem i realizację biznesowych wymagań w dynamicznie zmieniającym się środowisku. W projektach kładę największy nacisk na realizację wysokiej jakości rozwiązań w zadeklarowanym terminie. Do korzyści wynikających tej współpracy należy przede wszystkim możliwość ciągłego rozwoju rozwiązań bazujących na naszym autorskim systemie, który jest oparty o najnowsze trendy na rynku IT. Mając na uwadze wieloletnią współpracę, doświadczenie w pracy z systemami naszego partnera oraz wiedzę ekspercką, Britenet jest w stanie zarekomendować optymalne rozwiązania.

Paweł Florek – Product Owner.

Jako Project Manager zwracam uwagę przede wszystkim na podejście partnerskie do każdej inicjatywy, jaką mam przyjemność realizować w ramach tej współpracy. Do zarządzania projektami wybrałam metodykę Agile – najbardziej dopasowaną do dynamiki naszego partnera. W związku z tym

 **Britenet** sp. z o.o.

Widok Towers
Jerozolimskie Av. 44
00-024 Warsaw

tel. +48 22 111 00 30
fax. +48 22 379 62 62

biuro@brineten.eu
www.brineten.eu

District Court for the capital city of Warsaw, 13th Commercial Division
KRS no.: 0000264919, **NIP** no.: 951-219-77-37, **REGON** no.: 140727009

przedstawiciele firmy są na bieżąco w każdym etapie projektu i możemy wspólnie zawczasu reagować na pojawiające się w międzyczasie wyzwania. Niewątpliwą korzyścią dla firmy jest też to, że może powierzyć nam pełną koordynację prac projektowych i mieć pewność, że wszystko zostanie odpowiednio zaadresowane.

Natalia Barcicka – Project Manager.

Znaczący wpływ – przewaga konkurencyjna

W erze cyfrowej transformacji zarządzanie danymi staje się fundamentem sukcesu każdej firmy, zwłaszcza tych w sektorze ubezpieczeń. Dzięki wdrożonemu przez Britenet rozwiązaniu, udało się odpowiedzieć na potrzeby rynku i klienta, przez co możliwa stała się konsolidacja informacji na temat klienta, pochodzących z rozproszonych systemów źródłowych w ramach jednej jego reprezentacji. W ten sposób system stał się głównym źródłem wiedzy o danych klienckich w organizacji, ułatwiając i przyspieszając realizację zadań wszystkim działom firmy, co umożliwiło uzyskanie przewagi konkurencyjnej w zakresie wiedzy o kliencie.

O Britenet

Britenet to firma specjalizująca się w rozwoju oprogramowania, lider w branży technologicznej, oferujący innowacyjne rozwiązania dla klientów na całym świecie. Firma została założona w 2006 roku i od tego czasu dynamicznie się rozwija, zdobywając uznanie na rynkach lokalnych i międzynarodowych. Misją Britenet jest wdrażanie transformacji cyfrowej u swoich partnerów oraz dostarczanie najwyższej jakości produktów i usług, które zmieniają sposób życia i pracy klientów. Britenet zdobył zaufanie ponad 200 międzynarodowych klientów z różnych branż, w tym polskich i zagranicznych firm reprezentujących takie sektory, jak finanse, bankowość, edukacja, energetyka i ubezpieczenia.

Kontakt dla mediów:

Małgorzata Garnek-Dudek
PR & Communication Leader
+48 539 016 451
malgorzata.garnek-dudek@britenet.eu