

پلنت

مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub

موانع تحول دیجیتال در شرکتهای بیمه

دپارتمان ارتباطات و ترویج نوآوری
مرکز نوآفرینی بیمه و مالی پلنت

بهار ۱۴۰۳



شادان مهران

ترس از انطباق

هرچند حالا هم تا حدی معمول شده است که مشتریان بیمه بتوانند خودشان برای محصولات بیمه درخواست ثبت کنند و یا حتی بصورت آنلاین اعلام خسارت کنند، اما به ناچار، مرحله‌ای پیش می‌آید که از آنها خواسته می‌شود با یک نماینده بیمه ملاقات کنند، مدارک فیزیکی دست‌وپاگیر را پر کنند یا بصورت حضوری مدارک شناسایی خود را ارائه دهند. این امر به این دلیل است که شرکت‌های بیمه‌ای اغلب با پرداخت‌هایی با رقم بالا و احتمال تقلب و ضررهای متعاقب آن روبرو هستند. به نظر می‌رسد که ملاقات حضوری یا درخواست مدارک فیزیکی احتمال بروز این ریسک‌ها را کاهش می‌دهد.





راهکار ترس از انطباق

بسیاری از ابزارها و فرم‌های دیجیتال متکی به فناوری رمزگذاری شده‌اند و برای اطمینان از یکپارچگی داده‌ها، به صورت محافظت شده وضد دستکاری تنظیم می‌شوند. علاوه‌براین، قابلیت‌های فنارانه زیادی وجود دارد که به طور ویژه برای کمک به بیمه‌گران در رعایت قوانین و جلوگیری از تقلب طراحی شده‌اند، مانند سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت ریسک و تایید خودکار مشخصات.

مقاومت ذی نفعان

رهبرانی در شرکت‌های بیمه که مایل به ایجاد نوآوری بیشتر در شرکت هستند، ممکن است با مقاومت سایر رهبران، مدیریت میانی، فروشندگان، نمایندگان مستقل و کارمندان دفتری مواجه شوند. رهبران دیگر ممکن است اولویت‌های متفاوتی داشته باشند، مدیران میانی اغلب بیشتر به فکر عملیات‌های روزمره هستند، نمایندگان مستقل ممکن است نگران یادگیری فناوری‌های مختلف در شرکت‌های مختلف باشند و کارمندان دفتری ممکن است به سیستم‌های قدیمی عادت کرده باشند





راهکار مقاومت ذینفعان

دستیابی به فناوری جدید فقط به معنای گرفتن تایید از تیم فناوری اطلاعات نیست. برای موفقیت در بکارگیری فناوری، اکثریت قریب به اتفاق (اگر نگوئیم همه افرادی که از این فناوری استفاده می‌کنند یا به طور بالقوه از آن بهره‌مند می‌شوند) باید موافق آن باشند. به مدیران ارشد باید خاطرنشان کرد که این فناوری چگونه می‌تواند به آنها در پیشبرد اهداف خود کمک کند. به مدیریت میانی باید نشان داده شود که چگونه این فناوری، تیم‌های آنها را کارآمدتر و موثرتر می‌کند. باید به نمایندگان مستقل توضیح داده شود که چگونه این فناوری باعث صرفه‌جویی در وقت و انرژی آنها می‌شود. به کارمندان اداری نیز باید نشان داده شود که چگونه این فناوری هماهنگی بین بخش‌ها را بهبود می‌بخشد.

چالش‌های مقیاس‌پذیری

شرکت‌های بیمه‌ای که از فناوری‌های جدید استفاده می‌کنند، ممکن است نگران باشند که چگونه می‌توانند همگام با افزایش حجم کار، به آسانی افزایش مقیاس نیز دهند. حتی ممکن است این شرکت‌ها در ابتدای کار، استفاده از این فناوری‌ها را به دلیل نگرانی‌های مربوط به مقیاس‌پذیری کنار بگذارند.



راهکار مقیاس پذیری

بسیاری از فناوری‌ها، به ویژه آنهایی که مبتنی بر سیستم ابری هستند، به طور خاص برای مقیاس‌پذیری طراحی شده‌اند. شرکت‌های بیمه باید تیم‌های فناوری اطلاعاتی داشته باشند که با ارائه‌دهندگان این خدمات در مورد نحوه کارکرد فناوری‌ها بحث کنند؛ آیا می‌توان بر راحتی کاربران بیشتری اضافه کرد؟ آیا قیمت‌گذاری منصفانه است، به ویژه با در نظر گرفتن نوسانات زیاد؟ برخی از فناوری‌ها مانند فرایندهای مبتنی بر هوش مصنوعی و اتوماسیون بیشتر از بقیه باعث ترویج کسب‌وکار بیمه‌ای مقیاس‌پذیر می‌شوند.



محدودیت‌های سیستم‌های فناوری اطلاعات قدیم

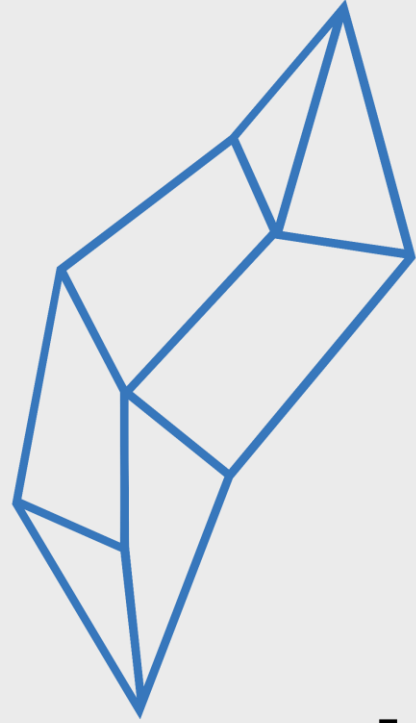
شرکت‌های بیمه اغلب تمایلی به استفاده از فناوری جدید ندارند زیرا نگرانند این فناوری با سیستم‌های back-end که جایگزینی آن‌ها در حال حاضر بسیار پیچیده‌است، همگام‌سازی نشود. اتوماسیون رباتیک فرآیندها که به طور معمول برای ادغام سیستم‌های front-end سازمانی با سیستم‌های جلو صحنه سازمانی اجرا می‌شود، می‌تواند بسیار هزینه‌بر باشد..



راهکار سیستم‌های قدیم

سیستم‌های قدیمی که فرآیندهای اصلی و راهکارهای جدید جلو صحنه سازمانی را هدایت می‌کنند، لزوماً به یک اتوماسیون رباتیک فرآیندهای اساسی احتیاج ندارند. یک جلو صحنه سازمانی دیجیتال که به طور یکپارچه با سیستم‌های اصلی موجود ادغام شود، می‌تواند عملکردی مشابه اتوماسیون رباتیک فرآیندها و با هزینه کمتری ارائه دهد. قبل از اینکه بیمه‌ها سیستم‌های اصلی خود را ارتقا دهند، می‌توانند با ارائه فناوری به مشتریان، درخواست خسارت و فرآیندهای فروش را برای مشتریان و نمایندگان کارآمدتر، سریع‌تر و لذت‌بخش‌تر کنند. گرچه این امر جایگزین نیاز به یک سیستم اصلی قوی نمی‌شود، اما می‌تواند راهی سریع‌تر و مقرون به صرفه برای بهبود عملیات‌های سمت مشتری باشد...





يلتت

مرکز نوآفرینی بیمه و مالی
Insurtech & Fintech Hub