



چگونگی فروش الکترونیکی یک بیمه نامه

می توانید از میزان قیمت و نرخ بیمه عمر مورد درخواست خود به صورت خودکار مطلع شوند. برای استفاده از این برنامه، کاربر باید ابتدا کد منطقه خود را وارد نماید. سپس برنامه به صورت خودکار منطقه سکونت فرد را محاسبه نموده و به کاربر نشان می دهد و منتظر تایید می ماند. اگر کاربر نام منطقه سکونت خود را تایید نکند و یا اینکه عرضه بیمه عمر در آن منطقه از طرف شرکت صورت نگیرد مشتری به نماینده فروش شرکت برای راهنمایی بیشتر معرفی می شود. پس از طی این

شرکت های بیمه به منظور انطباق با خواسته های متغیر بیمه گذاران به روش های مدرنی برای فروش بیمه روی آورده اند. در این نوشته، یک نمونه از اسکان خرید بیمه و یا دریافت اطلاعات بیمه ای به صورت الکترونیکی که به وسیله شرکت گلد سیستمز (Gold Systems) عرضه شده است معرفی می شود.

تعیین خودکار نرخ حق بیمه عمر

این برنامه برای شرکت های بیمه ای بزرگ طراحی شده است. با کمک این برنامه بیمه گذاران

خدمات مشتریان

این برنامه برای شرکت های بزرگ بیمه ای که خواهان دسترسی مشتریان و نمایندگان فروش خود به اطلاعات عمیق از طریق خط تلفن هستند، طراحی شده است.

برای استفاده از این برنامه کاربر ابتدا شماره بیمه نامه خود را وارد می نماید سپس سیستم از کاربر شماره تامین اجتماعی و یا کد نمایندگی را درخواست می کند. برنامه نام دارنده بیمه نامه یا نماینده را نمایش می دهد و کاربر بایستی آن را تأیید کند. اگر تأیید صورت گیرد برنامه اطلاعات مربوط به بیمه نامه سنتی عمر یا بیمه نامه های جامع عمر را بر اساس درخواست کاربر ارائه می دهد.

وضعیت پرداخت، یکی از چهار قلم عمده ای است که در بیمه نامه های سنتی به کاربر نشان داده می شود و شامل صورتحساب حق بیمه و میزان سپرده در تاریخ پرداخت است.

اطلاعات مربوط به سرمایه بیمه شامل وجه نقد، بهره، ارزش بازخریدی، مشارکت در منافع و میزان وام قابل دریافت است. برای بیمه نامه هایی که در حال حاضر وام دارند تراز حساب، نرخ بهره، تاریخ سررسید و سایر اطلاعات مفید ارائه می شوند. اطلاعات مربوط به مشارکت در منافع شامل، ارزش اسمی، ارزش نقدی، دریافتی ها و نرخ بهره اعتباری می شود.

اطلاعات مربوط به بیمه های عمر جامع شامل تراز حساب، حق بیمه ارزش بازخریدی و نرخ بهره و سایر اطلاعات با ارزش است. علاوه بر این برنامه

فرایند، مجموعه سئوالاتی از کاربر درباره جنسیت، سن، سیگاری بودن یا نبودن و سرمایه بیمه مورد درخواست پرسیده می شود. سپس مجموعه پاسخ های کاربر به نمایش درآمده و پس از تأیید یا اصلاح آن ها به وسیله کاربر به سیستم وارد می شود.

پس از این مرحله برنامه بر مبنای اطلاعات ارائه شده، نرخ حق بیمه عمر را محاسبه کرده و نمایش می دهد و کاربر می تواند درخواست ارسال بسته اطلاعاتی (همراه با قیمت) کرده و یا این که بخواهد یک نماینده فروش شرکت با او تماس بگیرد.

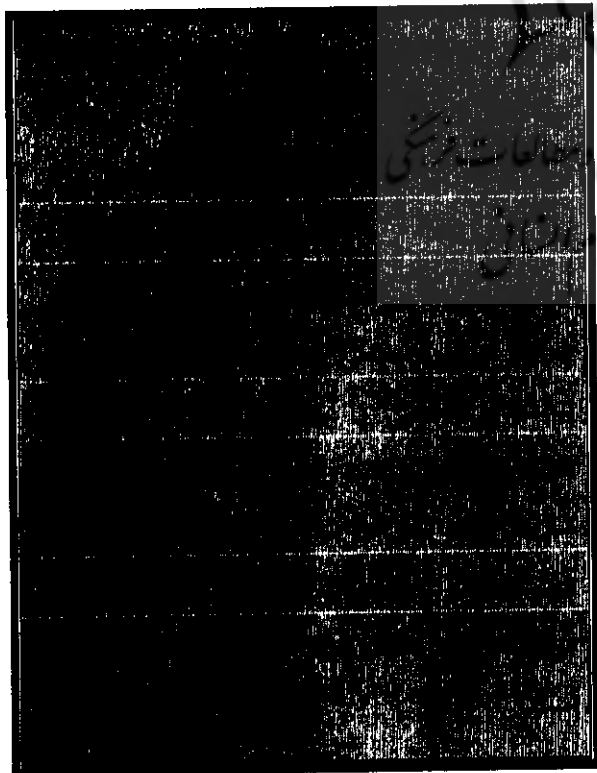
در ادامه، بسته اطلاعاتی سئوالات بیشتری را از کاربر درباره نام، آدرس و شماره تلفن درخواست می کند و سپس این اطلاعات به صورت ضبط شده ذخیره می شوند و نماینده فروش آن ها را شنیده و فرم سفارش را تکمیل می کند. اگر مشتری درخواست کند که با او تماس گرفته شود، برنامه نام، شماره تلفن و زمانی که مایل است با وی تماس گرفته شود را مشخص می کند و سپس این اطلاعات را با سایر اطلاعات مربوط به خرید بیمه عمر ترکیب نموده و ضبط می کند.

نماینده فروش به این اطلاعات گوش داده و در مورد مقرر با مشتری تماس می گیرد.

علاوه بر این، برنامه از داده های گردآوری شده پایگاه اطلاعاتی تشکیل می دهد تا اطلاعات در آینده قابل بازیابی باشند. همچنین برنامه درخواست های بیمه ای را که از نظر ریسک، ارزش بیمه نامه یا منطقه غیر نرمال باشد، شناسایی کرده و به نماینده فروش ارجاع می دهد. (تصویر ۱)

ثبت، تعداد حوادث و یا خسارات احتمالی قبلی و تعداد اعضای خانواده که از اتوموبیل استفاده می کنند، می باشد.

برنامه با کسب این داده ها شایستگی فرد را برای خرید بیمه اتوموبیل مورد ارزیابی قرار می دهد و اگر کاربر شرایط لازم را نداشته باشد برنامه به طور خودکار پیاسی را مبنی بر این که از ارائه بیمه نامه معذور است و نمی تواند کمکی ارائه دهد، نمایش و سپس به ارتباط خاتمه می دهد. اما اگر متقاضی برای خرید بیمه اتوموبیل شایستگی های لازم را داشته باشد به نماینده فروش شرکت معرفی می شود تا بیمه نامه مورد نظر را خریداری کند. (تصویر ۲)

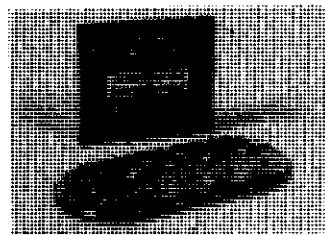


بر اساس درخواست کاربر گزارش مورد نیاز را تهیه می کند.



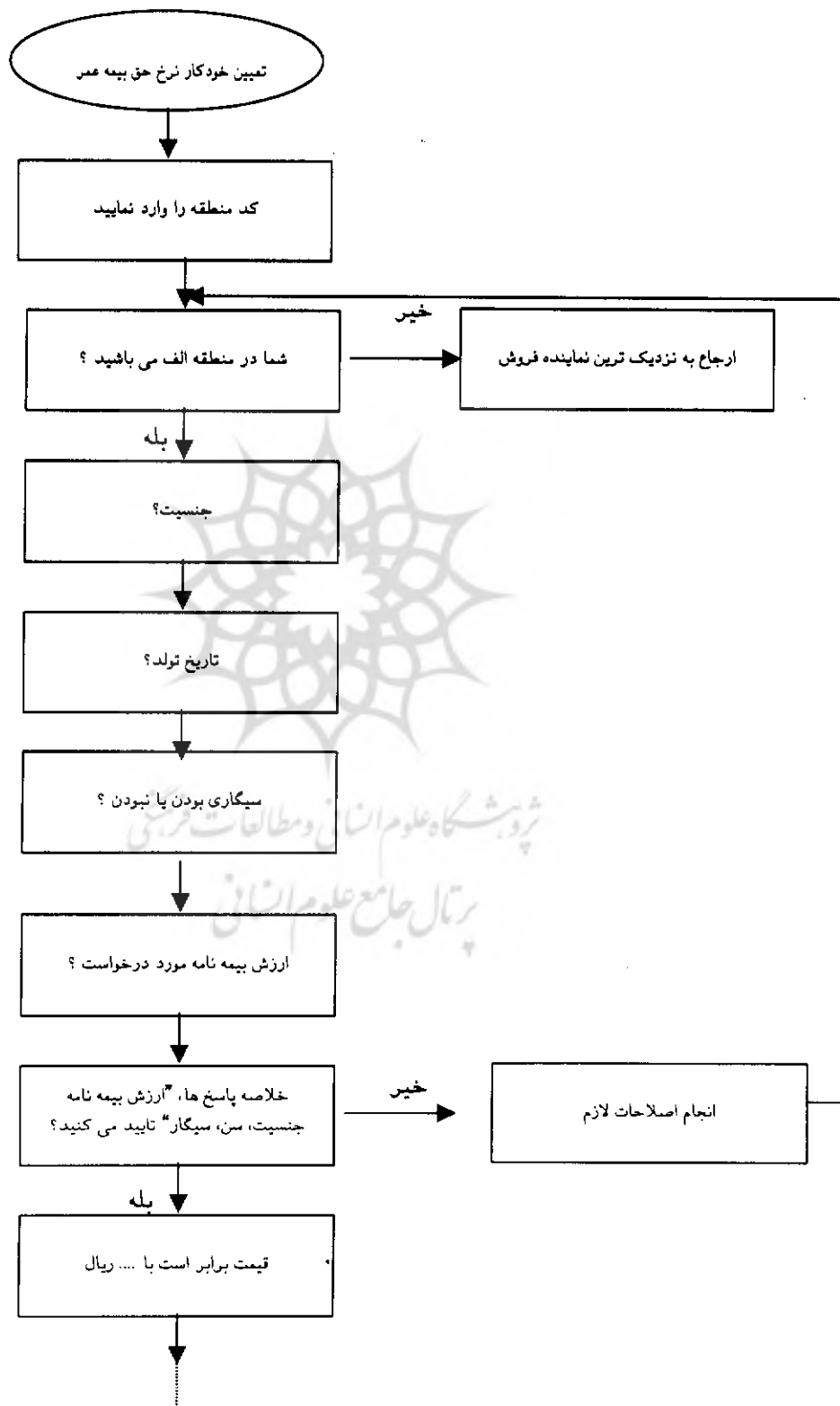
بررسی به هنگام پیشنهاد بیمه اتوموبیل

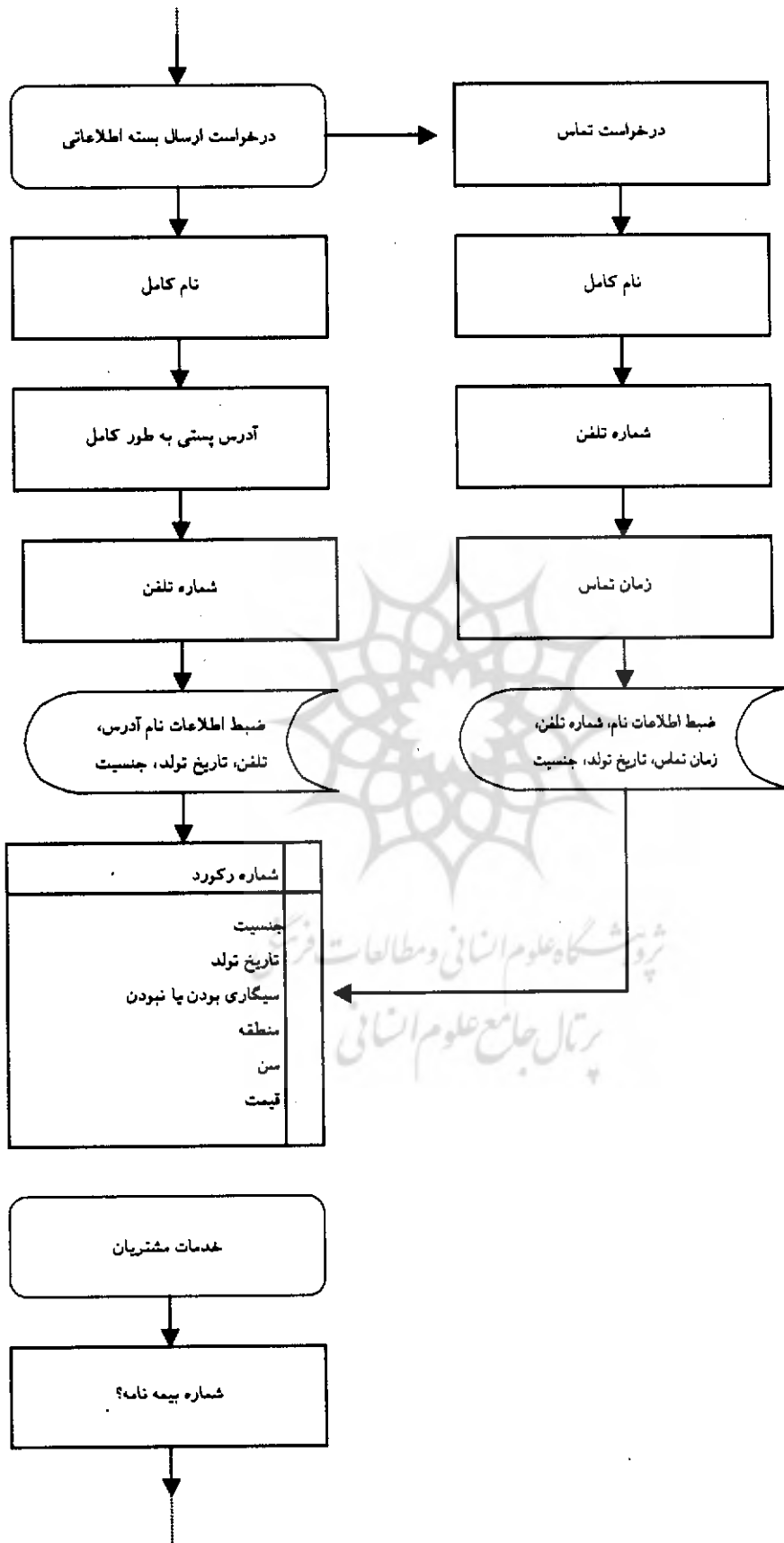
این برنامه با هدف کمک به ارزیابی پیشنهاد بیمه اتوموبیل قبل از مراجعه مشتری به فروشنده جهت خرید بیمه طراحی گردیده است. برنامه به گونه ای طراحی شده است که کاربر با پاسخگویی به یک سری سئوالات که میزان شایستگی فرد را ارزیابی می کنند با وارد کردن عدد یک به معنی بلی و دو به معنی خیر اطلاعات لازم را ارائه می دهد.

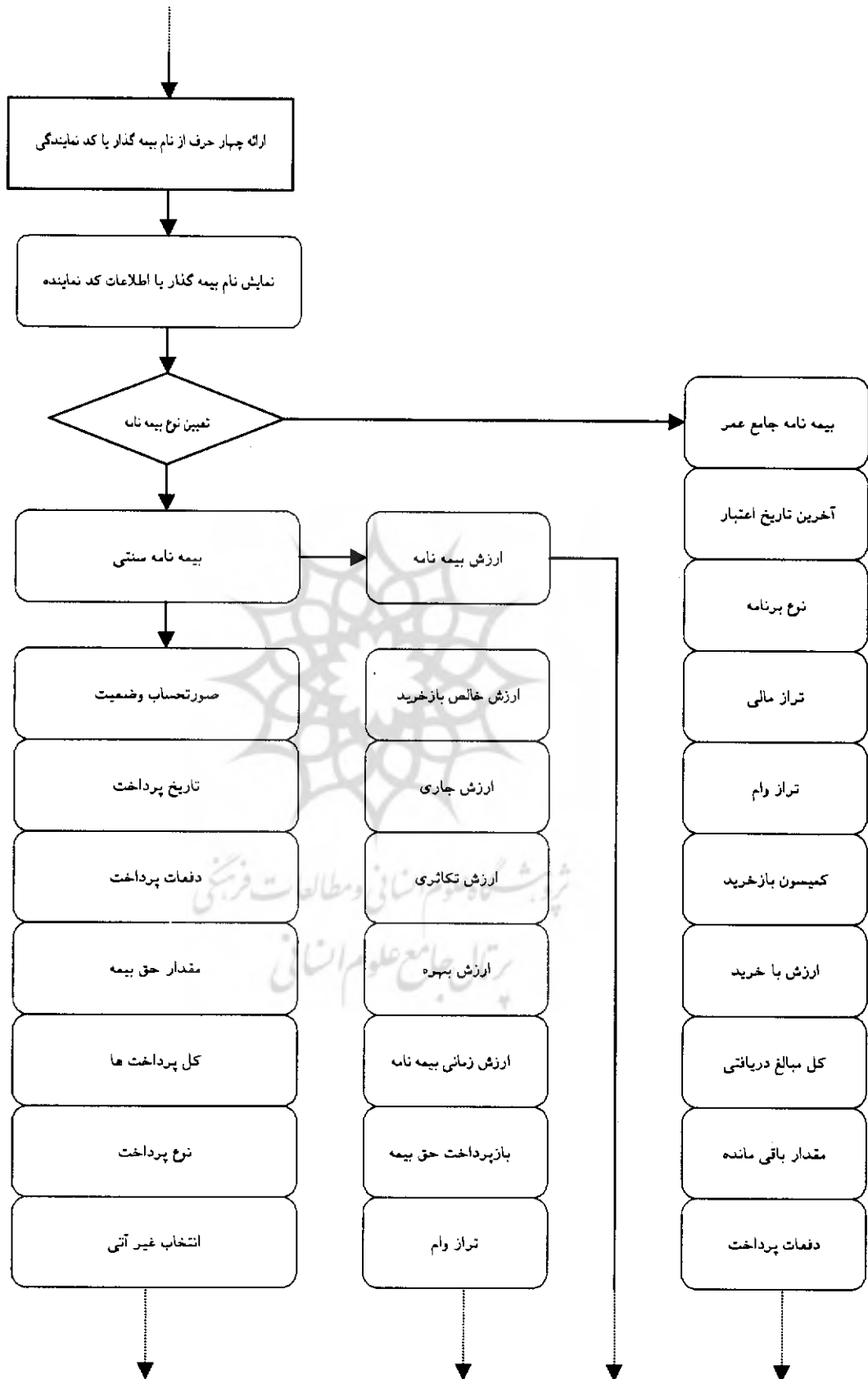


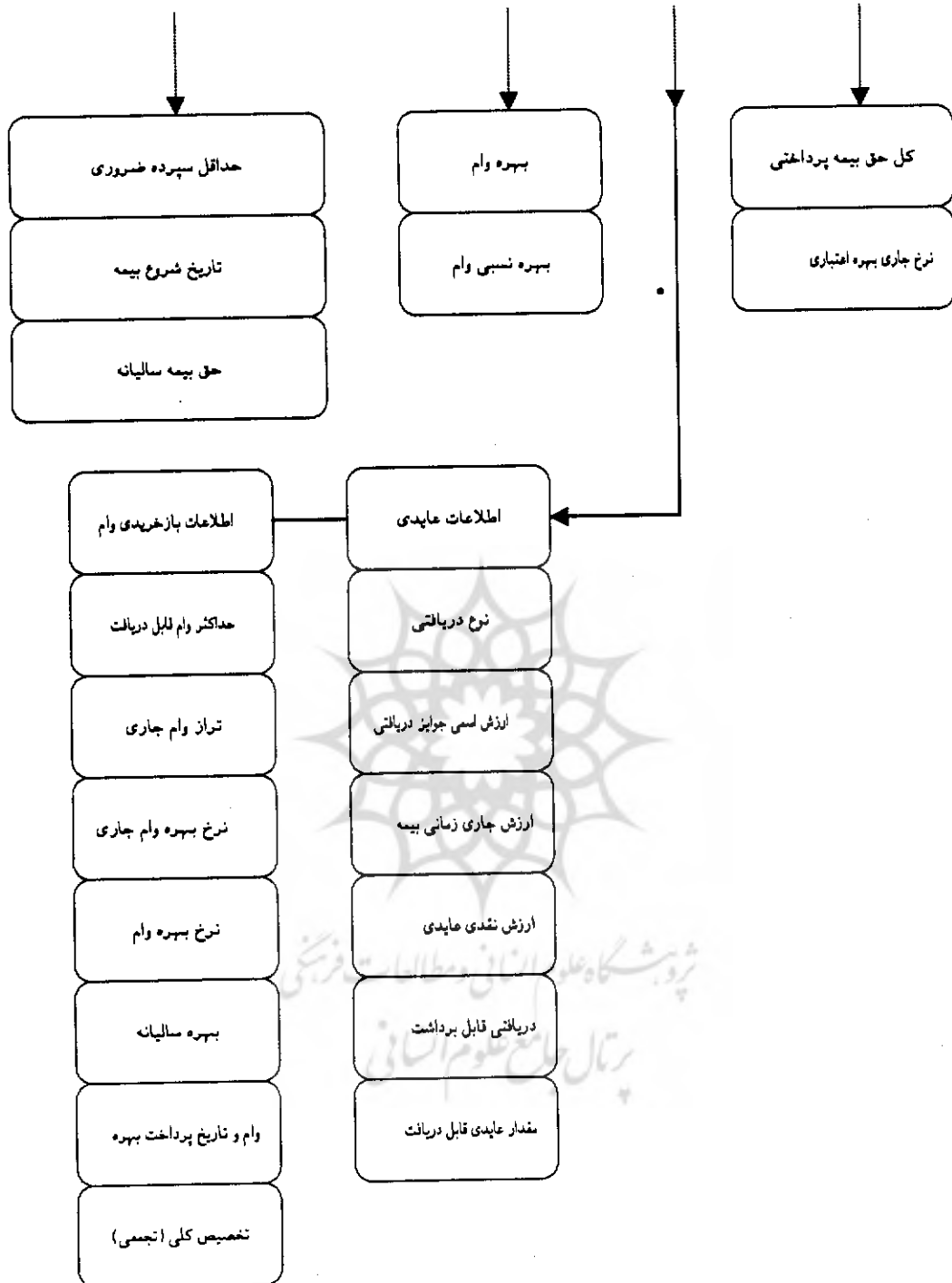
این سئوالات شامل برخی جنبه های با اهمیت در گذشته شامل تجربه رانندگی، گواهینامه و شماره

تصویر (۱) - روند تعیین و محاسبه نرخ حق بیمه عمر به صورت خودکار

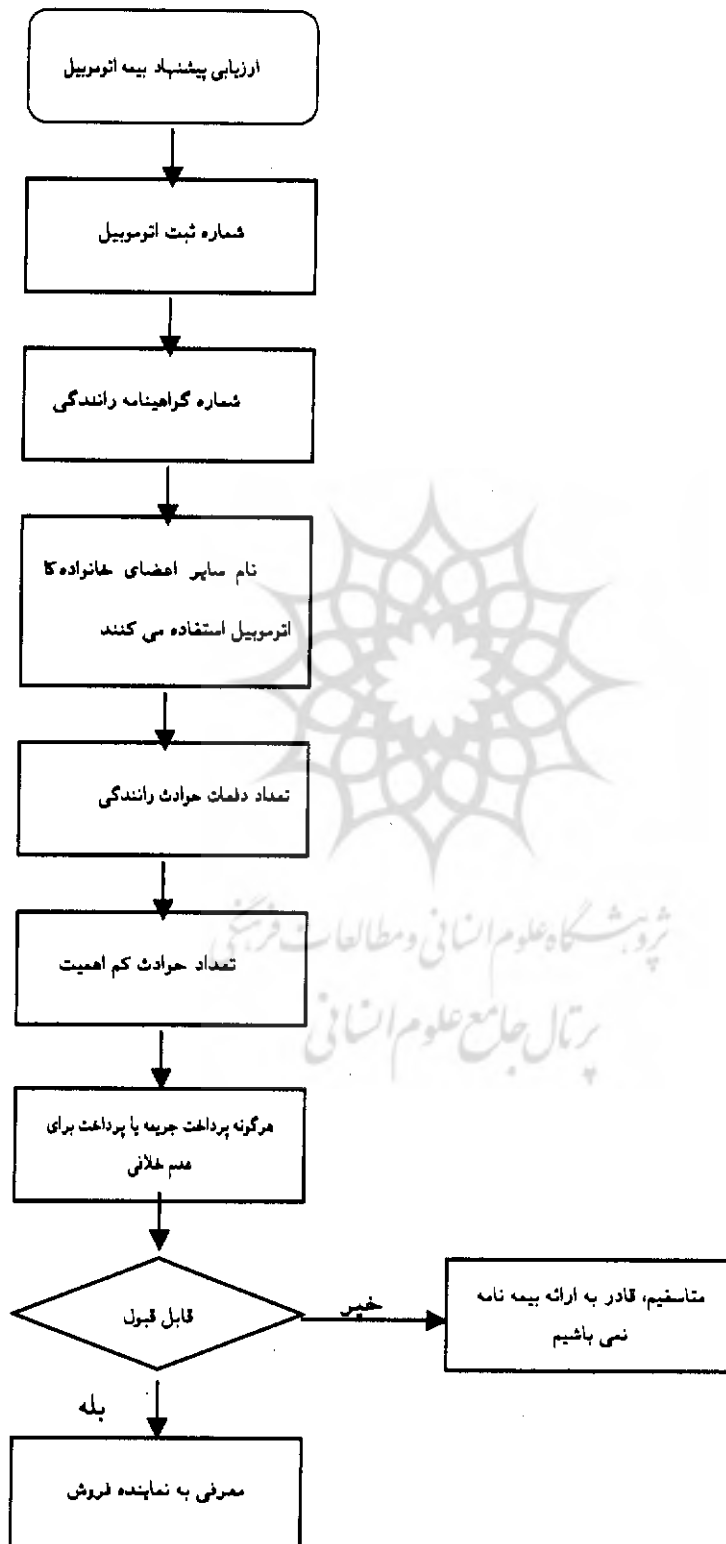








تصویر (۲). روند ارزیابی پیشنهاد بیمه اتوموبیل



درخواست اطلاعات بیمه نامه به صورت الکترونیکی

این برنامه به گونه ای طراحی شده است که اطلاعات مربوط به پرداخت حق بیمه را به بیمه گذار ارائه دهد.

این برنامه از فن آوری ترکیبی وظیفه ای (CTI)^[۱] برای دسترسی به عدد شناسایی خودکار (ANI)^[۲] فرد از راه دور استفاده می کند و از این اطلاعات، اگر متقاضی مایل باشد، برای صحبت با فروشنده بیمه یا حل مشکلات در طی ارتباط استفاده می شود. برنامه بر اساس کد منطقه به طور خودکار فروشنده مناسب را برای ارجاع بر می گزیند.

متقاضی بایستی شماره تامین اجتماعی خود را وارد نماید و برنامه چهار حرف اول نام بیمه گذار را نمایش می دهد که باید به وسیله متقاضی تایید شود. سپس برنامه آخرین اطلاعات مربوط به پرداخت حق بیمه و تاریخ سررسید بعدی را ارائه می دهد.

در انتها لازم به توضیح است که در دنیای

کنونی که پیشرفت های الکترونیکی و مخابراتی پیشرو فن آوری ها قرار گرفته است و دنیای مجازی اینترنت امکانات بیشتری جهت فعالیت تولید کنندگان و مصرف کنندگان کالاها و خدمات به وجود آورده است، با این روند در سال های آتی پیش بینی می شود که در آینده سقف بالایی از نقل و انتقالات یا سفارشات از طریق اینترنت و خرید و فروش الکترونیکی در قالب بازارهای مجازی الکترونیک صورت گیرد. بنابراین توجه به خرید و فروش های الکترونیکی برای تمامی صاحبان حرف مختلف به

خصوص بیمه گران انکار ناپذیر است.

ولاگان کلیدی:

تعین خودکار نرخ حق بیمه عمر، بیمه نامه جامع عمر، فن آوری ترکیبی وظیفه ای، عدد شناسایی خودکار.

منبع فارسی:

تازه های جهان بیمه شماره ۵۸ فروردین ۱۳۸۱.

منبع انگلیسی:

Solutions paper, Insurance, Gold systems Inc, 2002.

توضیحات:

1-Computer Telephony Integration (CTI).

2-Automatic Number Identification (ANI).

۳- برای اطلاعات بیشتر به آدرس وب سایت زیر مراجعه نمایید:

www.goldsystems.org