



W połowie lutego sukcesem zakończyło się najważniejsze wdrożenie informatyczne w historii Grupy Generali w Polsce. Uruchomiony został nowy system wspierający sprzedaż i obsługę ubezpieczeń na życie - GLAS 3.0.

Stworzenie i wdrożenie systemu GLAS 3.0 było naturalną odpowiedzią na potrzeby rynku oraz wewnętrzne wymagania biznesowe Grupy Generali, która rok do roku rozwija się na rynku ubezpieczeń na życie w tempie kilkudziesięciu procent. Otwarta architektura systemu oraz szeroka gama funkcjonalności pozwala na obsługę pełnego zakresu produktów życiowych, a także zarządzanie komunikacją z siłami sprzedaży. System wyposażony został w elastyczny moduł definiowania i modyfikacji produktów, co umożliwi **skrócenie czasu potrzebnego na wprowadzenie nowego produktu na rynek z kilku miesięcy do kilku tygodni.**

- „*Wdrożenie systemu GLAS ma fundamentalne znaczenie dla możliwości rozwoju Generali na polskim rynku ubezpieczeń na życie. Wychodzimy z założenia, że nowoczesna infrastruktura technologiczna jest obecnie warunkiem koniecznym dla zwiększenia poziomu satysfakcji naszych Klientów oraz sprostania ambitnym planom biznesowym i sprzedażowym.*” - mówi **Artur Olech**, Prezes Zarządu Grupy Generali w Polsce.

Klient czeka krócej

Nowy system, dzięki częściowej automatyzacji, znacząco przyspiesza proces wystawiania polis dla szerokiej gamy produktów. Ponadto, co szczególnie istotne dla Klientów - poprzez wprowadzenie rejestru szkód oraz wypłat - poprawiona została jakość i kontrola nad procesem wypłaty świadczeń. Skrócony został również czas odpowiedzi na zgłaszane reklamacje. Dodatkową korzyścią będzie zwiększenie dostępności do Portalu Klienta Generali, który w nowym systemie umożliwia Klientom zarządzanie własnymi inwestycjami przez całą dobę, 7 dni w tygodniu

Zwiększenie bezpieczeństwa

Funkcjonalności, w jakie wyposażony jest system GLAS 3.0 zwiększyły dostępność do danych i raportów od strony sprawozdawczo-księgowej (controlling finansowy). Dzięki temu codziennie generowany jest zestaw informacji, które na bieżąco sprawdzają spójność danych w systemie i alarmują o ewentualnych nieprawidłowościach.

- „*Rozbudowana funkcjonalność nowego systemu GLAS w Generali pozwala na łatwiejsze kontrolowanie procesów sprzedażowych i finansowych, przebiegających w ramach systemu, co gwarantuje większą stabilność i bezpieczeństwo danych oraz poprawę jakości pracy wszystkich jednostek finansowych w firmie*” - mówi **Magdalena Nawłoka**, Dyrektor Finansowy, Członek Zarządu Generali.

System szyty na miarę

System został zbudowany tzw. metodą „in-house”, czyli własnymi zasobami informatycznymi, na podstawie wewnętrznych wymagań biznesowych i funkcjonalnych opracowanych przez specjalistów zespołów merytorycznych. W pracach nad nowym





systemem uczestniczyło niemal 100 pracowników Generali, wspieranych doświadczeniem ekspertów zewnętrznych.

*„Dzięki podjęciu decyzji o budowaniu systemu własnymi siłami uzyskaliśmy możliwość wyposażenia go we wszystkie niezbędne i pożądane funkcjonalności. Ponadto, nie musimy ponosić kosztów zdobywania wiedzy technicznej i merytorycznej, związanej z zarządzaniem i rozbudowywaniem nowego systemu. Szczególnie trudnym przedsięwzięciem było takie przygotowanie systemu, które zagwarantowałoby możliwość prowadzenia polis zawartych przed jego powstaniem” - podkreśla **Mariusz Zagajewski**, Kierownik Projektu wdrożenia nowego systemu, Dyrektor Departamentu Indywidualnych Ubezpieczeń na Życie i Emerytalnych w Generali. - „Dzięki wdrożeniu metodą „In-house” udało nam się doprowadzić do znaczących oszczędności kosztowych w porównaniu do zakupu gotowych rozwiązań - dodaje M. Zagajewski.*

*- „Implementacja systemu stanowi krok milowy w realizacji strategii informatycznej Generali na lata 2009-2012. Nasze prace, od rozpoczęcia analiz, przez fazę projektowania do zakończenia wdrożenia i migrację, trwały ponad dwa lata, co jak na skalę i ogrom zadań do wykonania jest w naszej opinii ogromnym sukcesem firmy. Szczególnie, że w tym samym czasie wymieniliśmy lub zmodyfikowaliśmy 11 innych elementów infrastruktury informatycznej, które stanowią integralną część systemu GLAS” - powiedział **Przemysław Pietrzyk**, Dyrektor Departamentu IT w Grupie Generali.*

Plany rozwoju

Poza zaawansowanymi funkcjonalnościami, system obsługi produktów na życie Generali zapewnia także wsparcie informatyczne dla rosnącej sieci oddziałów i pośredników Generali. Dzięki niemu, pracownicy terenowi i partnerzy firmy otrzymają dostęp do systemu, za pomocą którego - z łatwością i bez udziału Centrali - przygotują i wystawią polisy dla Klientów. Należy się spodziewać, że rozwój nowego systemu znacznie zmniejszy czasochłonność obsługi klienta w oddziałach i poprawi komunikację pomiędzy pracownikami Centrali, a pośrednikami ubezpieczeniowymi. Wpłynie to również na efektywność działań Generali na rynku ubezpieczeń na życie.

