



Единое аналитическое хранилище данных о клиентах

Группа «АльфаСтрахование» – одна из крупнейших российских страховых компаний с универсальным портфелем услуг, включающим как комплексные программы защиты интересов бизнеса, так и широкий спектр страховых продуктов для частных лиц. «АльфаСтрахование» предлагает более 100 страховых продуктов, включая продукты по страхованию жизни и страхованию от несчастного случая.



На территории России страховую деятельность осуществляют более 400 региональных представительств. Услугами Группы «АльфаСтрахование» пользуются 20,4 млн частных клиентов и 440 тыс. компаний.



Единое аналитическое хранилище данных о клиентах объединило данные из множества информационных систем-источников, в том числе веб-портала и колл-центра, и BI-решение. Теперь специалисты Группы «АльфаСтрахование» получают в одном окне полную информацию о клиенте, его договорах и убытках, а с помощью BI-решения могут создавать аналитические отчеты со сложной комбинацией условий.

«За множеством разрозненных систем и договоров мы четко видим своего клиента, его потребности и возможности. Теперь мы можем эффективно персонализировать наши продукты и услуги. Это, пожалуй, главное достижение проекта, – отмечает Андрей Педоренко, директор Департамента информационных технологий ОАО «АльфаСтрахование». – Другой плюс – снижение временных и трудовых затрат. Выборки клиентов, которые создавались по данным разных источников вручную, теперь формируются буквально в несколько кликов. Кроме того, у нас появился удобный инструмент для построения клиентской аналитики в разрезе учетных систем – раньше мы не могли этого сделать».

Аналитическое хранилище используют сотрудники фронт-офисов Группы «АльфаСтрахование», аналитики, менеджеры по контролю качества, маркетологи и другие представители компании в нескольких регионах России. В десятки раз сократилось время на поиск информации о страхователях и ее обработку, в частности на подготовку отчетов (пролонгация договоров и др.).

ЕДИНОЕ ХРАНИЛИЩЕ КЛИЕНТСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

«АльфаСтрахование» использует множество информационных систем (ИС), в каждой из которых в разном объеме ведется учет сведений о контрагентах. Отсутствие единой базы клиентов затрудняло анализ имеющихся данных, а также решение задач по сопровождению процессов продаж, урегулированию убытков и др. В связи с этим «АльфаСтрахование» объявило открытый тендер на создание CDI-комплекса – исполнителем проекта стала компания «Инфосистемы Джет».

Стандартизация, очистка и обогащение клиентской информации производились из ключевых ИС, таких как UNICUS (бизнес-блоки «Розничные продажи», «Корпоративные продажи», «Авиа»), AVIS («Медицина»), INSIS («АльфаСтрахование-Жизнь»), SAP FS-CM (урегулирование убытков автострахования), АСОВ, сайт компании и др.

Первым шагом стала унификация формата имеющихся клиентских данных. Для этого специалисты интегратора разработали процесс приведения словарных обозначений, принятых в системах-источниках, к эталонам комплекса «Единый клиент».

Далее проектная команда приступила к созданию «золотых записей»: были разработаны правила автоматического слияния дубликатов, которые позволили из нескольких записей о клиенте создать одну, содержащую наиболее полную и корректную информацию. Функционал созданного CDI-комплекса позволяет также производить ручное слияние и разъединение записей в случае необходимости.

**Геннадий Махов,
директор по развитию бизнеса
в индустрии торговли и
страхования, компания
«Инфосистемы Джет»:**

«Группа "АльфаСтрахование", один из крупнейших страховщиков России, сделала существенный рывок на пути преобразования информационных систем, что повысило ее конкурентные преимущества и дало дополнительный стимул для роста бизнеса. Компания получила мощный, функционирующий без единой ошибки, инструмент для обработки и анализа десятков миллионов клиентских записей. Использование единого аналитического хранилища открывает новые горизонты: вместе с углублением аналитики данных физических лиц, компания может успешно применять его в будущем для работы с корпоративными клиентами».



В завершение первого этапа базу «золотых записей» интегрировали с BI-платформой QlikView, а также настроили набор отчетов, позволяющих решать бизнес-задачи (например, по пролонгации страхования, кросс-продажам и др.).

АНАЛИТИЧЕСКОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

Следующий крупный блок работ был связан с доработкой компонентов хранилища и реализацией BI-отчетности.

Было разработано несколько аналитических инструментов для различных целей:

- карточка клиента – данные клиента, а также информация о договорах,
- пролонгация договоров,
- кросс-сейл для физических лиц,
- статистические отчеты,
- отчет по застрахованным лицам,
- «список клиентских карт» и «список договоров».

Специалисты компании «Инфосистемы Джет» разработали модель анализа клиентских данных. BI-решение извлекает из единой клиентской базы информацию о страхователе, из учетных систем – о его договорах и убытках, и строит отчеты с требуемым составом полей. Права доступа к данным разграничены в соответствии с политиками информационной безопасности Группы «АльфаСтрахование». Разграничение прав сделано как на уровне классического пользовательского доступа к различным отчетам (user-report), так и на уровне самих данных (user-attribute). Это позволяет различным пользователям, смотря один и тот же отчет, видеть только доступные им поля.

Дополнительные данные для аналитики система также получает с сайта компании, предназначенного для онлайн-продаж и активации полисов, и из системы обработки вызовов колл-центра. Это позволяет обогащать и актуализировать информацию о страхователях. Создание единого аналитического хранилища позволило предоставить клиентам компании возможность просматривать свои договоры и полисы из систем Группы «АльфаСтрахование» в личном кабинете страхователя на сайте alfastrah.ru.

ИТОГИ И ПЛАНЫ

Сегодня компания активно использует аналитическое хранилище для работы с физическими лицами. Аналитическое решение постоянно дополняется вновь поступающими запросами пользователей.

Процент актуальных контактных данных увеличился в среднем в 1,4 раза. Вдвое выросло количество пролонгаций договоров.

В планах компании – дальнейшее развитие и углубление интеграции BI-решения с сайтом и личным кабинетом страхователя. Также в ближайших перспективах – реализация аналитики по «домохозяйствам». Выстраивание взаимосвязей между клиентами довольно сложная, но вполне реализуемая задача с помощью уже разработанного хранилища клиентских данных и инструмента BI.

